NEMOCNICE BŘECLAV, příspěvková organizace

VÝROČNÍ ZPRÁVA 2017

NEMOCNICE BŘECLAV,
příspěvková organizace
U Nemocnice 3066/1, 690 74 Břeclav
IČ 00 390 780, DIČ CZ00390780
www.nembv.cz; info@nembv.cz
tel.: 519 315 111; fax 519 372 112

ÚVODNÍ SLOVO

Vážení a milí spolupracovníci, dámy a pánové.

S ukončením roku 2017 se opět setkáváme s rekapitulací všeho podstatného v životě nemocnice v tomto roce. Tou je tato Zpráva o činnosti příspěvkové organizace. V úvodu jen některé maličkosti.

Byl to rok, kdy se nám společně dařilo provozovat všechna lůžková oddělení a odborné ambulance i při hraničním počtu zaměstnanců. Těm byly navýšeny tarifní mzdy a mírně byly navýšeny i netarifní složky mezd. Byl to rok, kdy si nemocnice zachovala akreditace ve všech oborech. Byl to rok, kdy nemocnice již třetím rokem má kladný hospodářský výsledek. Podařilo se realizovat pořízení různorodé zdravotnické techniky přispěním dotace ze strany zřizovatele a částečně i z vlastních zdrojů. Ve většině se jednalo o obměnu přístrojů pořízených před řadou let. Dne 31.12. byl předán do zkušebního provozu projekt EPC. Byla vypracována a podána žádost o dotační titul stran upgradu informačního systému nemocnice. Byla vypracována projektová dokumentace potřebná pro rekonstrukci stravovacího provozu s její plánovanou realizací snad již v roce 2018.

Rok 2017 byl dle mého nadále rokem kvalitní péče na většině úseků a ve většině činností. Mým cílem je nadále zachování její dostupnosti pro všechny, kteří ji budou potřebovat.

Chci poděkovat všem zaměstnanců nemocnice, kteří jsou nadále ochotni poskytovat péči nemocným 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu a 365 dnů v roce. Děkuji všem pacientům za projevenou důvěru v naše pracoviště, aby je mohlo provázet jejich cestou nemocí.

S přáním pevného zdraví ještě jednou děkuji za důvěru.

MUDr. Jiří Jurník
ředitel

ORGANIZACE ŘÍZENÍ k 31. 12. 2017

Vedení nemocnice

Ředitel	MUDr. Jiří Jurník
Náměstek LPP	MUDr. Jiří Jurník
Hlavní sestra	Mgr. Ludmila Jeřábková
Ekonomický náměstek	Ing. Tamara Drobíková
Hospodářsko-technický náměstek	Ing. Petr Baťka
Představitel vedení pro EMS, SMS	Ing. Pavel Jurica
Představitel vedení pro kvalitu	RNDr. Miroslava Řeháková

Poradní orgány

Ústavní hygienik | Etická komise | Léková komise | Transfuzní komise | Investiční komise | Stravovací komise

Útvar ředitele

Sekretariát	Táňa Svobodová
Právní oddělení	Radka Helešicová
Oddělení interního auditu; tisková mluvčí	Radomíra Schweitzerová, DiS.
Oddělení nemocniční informatiky a telekomunikací	Ing. Petr Baťka
Zaměstnanecké oddělení	Jana Halmová
Kvalita péče	Mgr. Markéta Fůkalová
Investiční oddělení	Květoslava Šrůtková

Úsek náměstka LPP

Úsek náměstka LPP	primář; vedoucí odd.	vedoucí nelékařských oborů
ARO	MUDr. Miroslav Čermák	Mgr. Jiřina Kratochvílová
Dětské oddělení	MUDr. Roman Černý	Mgr. Joan Moláková
Gynekologicko-porodní odd.	MUDr. Janka Bambasová, MPH	Bc. Jarmila Láníčková
Chirurgické oddělení	MUDr. Martin Kříž	Mgr. Blažena Průdková
Infekční oddělení	MUDr. Jana Kleinerová, Ph.D.	Mgr. Anna Brussová
Interní oddělení	MUDr. Jitka Siegelová	Iveta Malá
Kožní oddělení	MUDr. Taťána Hotařová	Anežka Polášková
Neurologické oddělení	MUDr. Zdena Bajková	Mgr. Simona Nováková
ORL oddělení	MUDr. Michal Beitl	Eva Podhajská
Ortopedické oddělení	MUDr. František Horáček	Mgr. Marta Miklíková
Plicní oddělení	MUDr. Milan Kučera	Mgr. Soňa Vajbarová
Urologické oddělení	MUDr. Karel Zita	Mgr. Leona Pekaříková
Fyziatricko-rehabilitační oddělení	MUDr. Ilona Vojáčková	Mgr. Vladan Toufar
Radiodiagnostické oddělení	MUDr. Svatava Janků	Jana Průdková
Hematologicko-transfuzní oddělení	MUDr. Renata Kelnarová	Mgr. Dana Blažková
Anatomicko-patologické oddělení	MUDr. Zdeněk Šalomon	Mgr. Martina Šedivá
Odd. laboratorní biochemie	Ing. Renata Nožičková	Marcela Králová
Odd. laboratorní hematologie	RNDr. Miroslava Řeháková	Mgr. Renata Horáková
Odd. laboratorní mikrobiologie	MUDr. Kateřina Wagnerová	Helena Dobiášová
Ambulance klinické onkologie	MUDr. Iveta Lašková	Petra Vlašicová
Gastroenterologická ambulance	MUDr. Elena Kunertová	Michaela Macinková
Lékárna	Mgr. Jitka Průdková	Jitka Veselská
COS-CS	Iva Celnarová	
Spisovna	Šárka Horehleďová	
Sekretariát	Ludmila Kučerová	

Úsek hlavní sestry

Vedoucí nelékařských oborů	
Oddělení informací	
Nutriční terapeutka	Olga Damborská
Zdravotně-sociální pracovnice	Lenka Konečná DiS.
Sanitáři	Petr Peřina

Úsek ekonomického náměstka

Finanční účtárna	Jana Bzirská
Oddělení ZP a statistika	Ing. Radka Jelínková
Obchodní oddělení	Lenka Havlíková; Petr Pyskatý

Hospodářsko-technický úsek

Oddělení zdravotnické techniky	Bc. Rudolf Slovenský
Oddělení správy	
Oddělení údržby	Dalibor Říha
Oddělení hospodářské autodopravy; ostraha	Květoslava Šrůtková
Oddělení distribuce prádla, úklid	Ella Strnadová
Vnitřní doprava	Martin Vtělenský
Oddělení tepelného a energetického hospodářství	Ing. Pavel Jurica

VÝZNAMNÉ AKCE, UDÁLOSTI

2 0 1 7

LEDEN

BORS DAROVAL KREV

19. 1. – hromadné darování krve na Hematologicko-transfuzním odd. kolektivem zaměstnanců společnosti BORS a.s. Břeclav.

NÁVŠTĚVA HEJTMANA JIHOMORAVSKÉHO KRAJE

24. 1. – návštěva zástupců vedení Jihomoravského kraje v čele s hejtmanem Bohumilem Šimkem

DUBEN

PRVNÍ POMOC

19. 4. – přednáška o poskytování první pomoci pro laickou veřejnost.

EVROPSKÝ DEN MELANOMU

24. 4. – 17. ročník - aktivní účast Kožní ambulance

KVĚTEN

JAK SE PŘIJDE NA SVĚT?

14. 5. – 5. ročník - přednáškové odpoledne nejen pro nastávající rodiče ve spolupráci s KLUBÍKEM Břeclav z.s.

IX. ODBORNÉ MATURITNÍ ZKOUŠKY

16. - 18. 5. - Odborné maturitní zkoušky studentů SSOŠ manažerská a zdravotnická, s.r.o., Břeclav na pracovištích nemocnice.

XI. BENEFIČNÍ KONCERT NA POHANSKU

28. 5. - akce pořádaná Občanským sdružením Světlana ve spolupráci s Fyziatricko-rehabilitačním odd.

NÁVŠTĚVA PŘEDSEDY VLÁDY ČR

29. 5. – návštěva předsedy Vády ČR Bohuslava Sobotky a dalších hostů v nemocnici

ČERVEN

DARUJ KREV S ČESKÝM ROZHLASEM

Akce pro veřejnost zaměřená na dárcovství krve organizovaná Českým rozhlasem ve spolupráci s Hematologicko-transfuzním odd.

DĚTSKÝ DEN

3. 6. – akce pro děti pořádaná v areálu nemocnice ve spolupráci se složkami IZS JMK a dalšími organizacemi

SRPEN

NÁVŠTĚVA PŘEDSEDY VLÁDY ČR

17. 8. – návštěva předsedy Vlády ČR a zástupců Jihomoravského kraje

ZÁŘÍ

DEN OTEVŘENÝCH DVEŘÍ

6. 9. – akce k 25. výročí zahájení provozu Nemocnice Břeclav ve spolupráci se sdružením Onkomaják

SVĚTOVÝ DEN SRDCE

6. 9. - 7. ročník akce pro veřejnost, pořádáno Interním oddělením

LISTOPAD

CERTIFIKACE A AKREDITACE NEMOCNICE

8. - 10. 11. Integrovaný manažerský systém
- recertifikační audit (ČSN EN ISO 9001:2016, ISO 14001:2016 a audit OHSAS 18001:2008)
a audit dle standardů kvality a bezpečí dle zák. č. 372/2011 Sb., provedeno společností EURO CERT CZ, a.s.

450 ml NADĚJE

24. 11. – 4. ročník projektu uspořádaný panem Pavlem Kotyzou ve spolupráci s Hematologicko-transfuzním odd.

PROSINEC

SVĚTOVÝ DEN BOJE PROTI AIDS

1. 12. - aktivní účast ambulance Infekčního oddělení – odběry krve na HIV

MIKULÁŠSKÁ NADÍLKA

5. 12. – akce pro dětské pacienty ve spolupráci se SSOŠ manažerská a zdravotnická, s.r.o., Břeclav

ZDRAVOTNÍ KLAUNI – VÁNOČNÍ KLAUNOVÁNÍ

Občanské sdružení Zdravotní klaun, o.p.s.

CERTIFIKACE A AKREDITACE

Integrovaný manažerský systém

V roce 2017 proběhl externí recertifikační audit integrovaného manažerského sytému IMS (QMS – ČSN EN ISO 9001:2016 a EMS – ČSN EN ISO 14001:2016 a audit SMS – ČSN EN OHSAS 18001:2008) ve dnech 8. 11. – 10. 11. 2017, tyto audity byly provedeny certifikační společností **EURO CERT CZ, a.s.**.

EURO CERT group

Certifikační orgán č. 3115 certifikující systémy managementu akreditovaný ČIA podle ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016

vydává

CERTIFIKÁT

který je dokladem, že společnost

Nemocnice Břeclav, příspěvková organizace

U nemocnice 3066/1, 69074 Břeclav

IČ: 00390780

v oboru

poskytování zdravotnických služeb v oblasti diagnostické, laboratorní, léčebné, ošetřovatelské, preventivní, rehabilitační, léčebně rehabilitační, lékárenské péče a zpracování krve. Poskytování konzultační a vzdělávací činnosti v oboru zdravotnictví

zavedla a udržuje integrovaný systém managementu splňující požadavky

ČSN EN ISO 9001:2016
ČSN EN ISO 14001:2016
ČSN OHSAS 18001:2008

Platnost certifikátu je stanovena do: 29. 11. 2018
Registrační číslo certifikátu: 1347/2017

V Roztokách, dne 24.11.2017

Ing. Dagmar Pastyříková
vedoucí certifikačního orgánu

S 3115

EURO CERT CZ, a.s., Lidická 2370, 252 63 Roztoky, IČ: 26699117, DIČ: CZ26699117
Tel.: +420 234 222 111, e-mail: info@eurocert.cz, web: www.eurocert.cz

EURO CERT CZ, a.s.
Lidická 531, 252 63 Roztoky, IČ 266 99 117,
držitel oprávnění na základě rozhodnutí Ministerstva zdravotnictví č.j.: MZDR 7463/2013/OZS ze dne 9.9.2013 pro hodnocení kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb

vydává

CERTIFIKÁT

o ověření kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb

který je dokladem, že poskytovatel zdravotních služeb

Nemocnice Břeclav, příspěvková organizace
U Nemocnice 1, 690 74 Břeclav
IČ: 00390780

v oboru zdravotnické služby a související obslužné činnosti - léčebně rehabilitační péče, ošetřovatelská péče

zavedl a udržuje systém managementu splňující požadavky hodnotících standardů kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče vyplývajících z požadavků zákona č. 372/2011 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a vyhlášky č. 102/2012 Sb., o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče.

Platnost certifikátu je stanovena: 29.11.2018
Registrační číslo certifikátu: 03/2015
Datum prvního vydání certifikátu: 30.11.2015

V Roztokách, 30. 11. 2015

Jan Pastyřík
vedoucí certifikačního orgánu

Standardy kvality a bezpečí

Součástí zákona o poskytování zdravotních služeb je zavedení systému hodnocení bezpečnosti a kvality poskytovaných zdravotních služeb, jehož účelem je posoudit podle hodnotících standardů organizační úroveň poskytovaných zdravotních služeb z hlediska kvality a bezpečí.

Akreditační společnost **EURO CERT CZ**, a.s., v průběhu listopadu na pracovištích Nemocnice Břeclav, p.o., provedla dozorový audit a na základě jeho výsledků nemocnice obhájila certifikát, který potvrzuje, že v organizaci je zaveden a udržován systém managementu splňující požadavky hodnotících standardů kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče vyplývající z požadavků zákona č. 372/2011 Sb. a vyhlášky č. 102/2012 Sb., o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče, v oboru zdravotnické služby a související obslužné činnosti – léčebně rehabilitační péče a ošetřovatelské péče.

Zdravotnické laboratoře - Požadavky na kvalitu a způsobilost

Akreditace podle mezinárodní normy ČSN EN ISO 15189:2013 (Zdravotnické laboratoře - Požadavky na kvalitu a způsobilost) je vyžadována plátci zdravotní péče jako potvrzení odborné způsobilosti a objektivity laboratoří (zvýšení důvěry v dodržování potřebné úrovně kvality poskytovaných služeb).

Během roku 2017 proběhly audity dle normy ISO ČSN 15189:2013 na oddělení laboratorní hematologie, oddělení laboratorní biochemie, oddělení laboratorní mikrobiologie a také v laboratoři patologicko-anatomického oddělení.

Akreditovaná laboratoř poskytuje klientovi (ZP, pacient) jistotu v deklarovanou kvalitu akreditovaných vyšetření a trvalý rozvoj systému kvality v laboratoři, který je podporovaný pravidelným dozorem ČIA, o.p.s. nad dodržováním akreditačních kritérií. Akreditace přináší také ekonomický efekt, a to jak z pohledu akreditovaných laboratoří a jejich klientů, tak i z pohledu ochrany veřejného zájmu.

Radiodiagnostické oddělení - certifikace

pro zdravotní služby jejichž součástí je lékařské ozáření u poskytovatele v souladu se zákonem č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách, proběhla v roce 2015.

Akreditace pracovišť – specializační vzdělávání

Nemocnice Břeclav, p.o., poskytuje na všech pracovištích zázemí pro absolvování praxe studentů středních i vysokých škol, pro lékařské i nelékařské zdravotnické pracovníky. V nemocnici se mohou připravovat na specializaci i absolventi lékařských fakult, neboť Nemocnice Břeclav, p.o., má všechna svá pracoviště akreditována u Ministerstva zdravotnictví ČR.

Iktové centrum

Nemocnice Břeclav, p.o., získala „ Osvědčení o splnění podmínek poskytování cerebrovaskulární péče" a je začleněna do Věstníku MZd ČR, v rámci péče o pacienty s cerebrovaskulárním onemocněním, do tzv. Iktových center.

Baby-Friendly Hospital

Nemocnice Břeclav je od roku 2006 po slnění veškerých podmínek držitelem titulu Baby-Friendly Hospital, který uděluje MZd ČR ve spolupráci se Světovou zdravotnickou organizací.

SPONZOŘI NEMOCNICE

VĚCNÉ DARY V CELKOVÉ HODNOTĚ 245 434,- Kč

Dárce	druh	hodnota
ZDS Josef Maťa, Křepčice	21 ks oděvů	7 472,00 Kč
ZDS Josef Maťa, Křepčice	1 ks televizor CHANGHONG LED	4 528,00 Kč
ALBA - METAL, spol. s r.o. Ladná	hračky pro děti	2 389,00 Kč
Kudeliusová Jitka, Břeclav	1 ks rychlovarná konvice Sencor	562,00 Kč
JS - abacus s.r.o., Hustopeče	1 ks televizor SENCOR	5 702,00 Kč
Nadace Křižovatka, Brno	monitor dechu BABYSENSE II - 15ks	44 550,00 Kč
Tadeáš Kos, Kostice	vybavení pokojů dětské odd.	100 000,00 Kč
Dárky pro Vás s.r.o., Praha 6	1 ks odsávačka	500,00 Kč
PaSonic s.r.o., Mikulov	mikrovlnná trouba	1 349,00 Kč
BB TRADE s.r.o., Brno	barevné oblečení pro dětské odd.	10 000,00 Kč
LA VIDA LOCA, Praha 2	projekt Život v kufříku	13 000,00 Kč
MADOIL s.r.o., Břeclav	5 ks monitor dechu Nanny	12 475,00 Kč
ZDS Josef Maťa, Křepčice	2 ks televizor Hyundai HLP	6 980,00 Kč
ZDS Josef Maťa, Křepčice	2 ks kancelářské židle	10 837,00 Kč
ZDS Josef Maťa, Křepčice	2 ks televizor Hyundai HLP, FLP	9 319,00 Kč
ZDS Josef Maťa, Křepčice	1ks lednice, 1 ks rychlovarná konvice	8 573,00 Kč
ZDS Josef Maťa, Křepčice	2 ks televizor Hyundai HLP	7 198,00 Kč
Celkem za rok 2017		**245 434,00 Kč**

PENĚŽNÍ DARY V CELKOVÉ VÝŠI 516 608,20 Kč

Dárce	hodnota
Tomáš Tetur, Velké Bílovice	39 900,00 Kč
GENA - G o.p.s., Břeclav	47 000,00 Kč
ZDS Josef Maťa, Křepčice	40 000,00 Kč
BAYER s.r.o., Praha 5	100 000,00 Kč
Astellas Pharma s.r.o., Praha 8	10 000,00 Kč
Abbott Laboratories, s.r.o., Praha 6	10 000,00 Kč
M.A.Ortopedická Protetika s.r.o., Uherské Hradiště	20 000,00 Kč
SVĚTLANA, o.s., Břeclav	10 039,00 Kč
MUDr. Zbořilová Jarmila, Bratislava	7 669,20 Kč
MW - DIAS, a.s. Ostrava	5 000,00 Kč
Nadace ČEZ, Praha 4	50 000,00 Kč
David Šeptun, Kuřim	5 000,00 Kč
MUDr. Bednář Jana, Olomouc	2 000,00 Kč
SZD Luďka Šímy s.r.o., Hustopeče	60 000,00 Kč
M.A.Ortopedická Protetika s.r.o., Uherské Hradiště	20 000,00 Kč
SZD Luďka Šímy s.r.o., Hustopeče	60 000,00 Kč
MAUTING s.r.o., Valtice	20 000,00 Kč
K+V International, Břeclav	10 000,00 Kč
Celkem za rok 2017	**516 608,20 Kč**

Děkujeme jménem pacientů a zaměstnanců všem sponzorům za jejich vstřícnost, poskytnuté finanční prostředky a věcné dary, které přispívají ke zlepšení kvality poskytované péče a zpříjemňují prostředí v nemocnici.

LÉČEBNÁ PÉČE

ZÁKLADNÍ KAPACITNÍ A VÝKONOVÉ UKAZATELE

Ukazatel	2013	2014	2015	2016	2017
Počet lůžek	419	419	419	419	419
z toho JIP	41	41	41	41	41
Využití lůžek v %	77,10	80,40	74,4	73,4	71,0
Počet hospitalizovaných pacientů	21 160	21 682	20 648	20 690	20 745
Počet ošetřovacích dnů	117 868	122 906	113 809	112 587	108 537
Průměrná oš. doba ve dnech	5,60	5,70	5,50	5,40	5,20
Počet bodů za provedené výkony celkem v tis.	481 574	484 487	479 608	496 678	490 049
- z toho hospitalizace	250 281	256 374	236 889	238 739	234 431
Počet bodů za hospitalizovaného pacienta na 1 hospitalizaci v tis.	11,83	11,82	11,47	11,54	11,30
Podíl bodů za hospitalizaci na všech bodech	52%	53%	49%	48%	48%
Letalita	20,74	20,31	20,03	21,52	19,80
Perinatální úmrtnost v o/oo	3,10	1,00	5,00	0,00	0,00
Ambulantní a diagnostická péče					
Počet vyšetření:					
- ambulance	161 659	160 942	166 253	178 764	176 245
- hematologická laboratoř	212 104	207 521	209 671	201 291	189 640
- biochemická laboratoř	623 423	678 496	731 479	717 379	681 384
- mikrobiologická laboratoř	176 188	160 772	182 842	183 188	174 043
- Patologicko-anatomické oddělení	30 658	29 698	28 806	30 148	28 391
- z toho pitva	80	68	43	61	38
- Radiodiagnostické oddělení	124 638	111 141	107 663	116 176	123 910

Nemocnice Břeclav, příspěvková organizace má 419 akutních lůžek a při ambulantní péči 14 lůžek na stacionářích.
V roce 2017 bylo v nemocnici zaznamenáno 19 239 hospitalizovaných případů, o 128 případů více než v roce 2016. Nárůst celkového casemixu činí 429,9255, jedná se o nárůst o 3 % produkce loňského roku.
Největší nárůst počtu hospitalizačních případů byl zaznamenán na plicním oddělení, urologickém oddělení, chirurgickém a ortopedickém oddělení. Dále pak na JIP neurologické a chirurgické.
Ostatní lůžková oddělení se pohybují na 99 a 100 % loňského roku.
V roce 2016 byla průměrná ošetřovací doba 5,4 dne, v roce 2017 došlo k jejímu snížení na 5,2 dne.

V roce 2017 bylo provedeno na operačních sálech celkem 5 370 operací, což je o 123 operací více než v roce 2016. V roce 2017 jsme zaznamenali 15 reoperací, z toho 3 na chirurgii, 1 na gynekologii, 5 na urologii a 6 na ortopedii.

V roce 2016 jsme dosáhli počtu porodů 1 050, ve srovnání s rokem 2016 došlo k nárůstu o 11 porodů, s perinatální úmrtností 0,00 ‰.

V ambulantní péči se počty vyšetření pohybují na 99 % roku 2016. K největšímu nárůstu počtu vyšetření došlo v neurologické ambulanci o 33 %, v kardiologické ambulanci o 8 %, hemodialýze o 15 % a o 4 % v pediatrické ambulanci, dětské kardiologické a dětské alergologické ambulanci ve srovnání s rokem 2016. Nejvyšší pokles v počtu vyšetření ve srovnání s rokem 2016 byl zaznamenán na angiologické ambulanci a nefrologické ambulanci.

V oblasti SVLS došlo v laboratořích k udržení celkového počtu provedených vyšetření, ve srovnání s rokem 2016 se pohybujeme na 96 %.
Na oddělení klinické biochemie a na oddělení mikrobiologie došlo k poklesu o 5 % provedených vyšetření, ve srovnání s rokem 2016 a na oddělení klinické hematologie k poklesu o 6 %.
Pokles provedených vyšetření u laboratorních provozů je způsoben vyšší a důslednou kontrolou vyžádané péče jednotlivých lůžkových oddělení.

Na oddělení radiodiagnostiky došlo k nárůstu provedených vyšetření o 6 %, u CT vyšetření došlo k nárůstu o 1 % ve srovnání s loňským rokem 2016.

Nemocnice Břeclav, příspěvková organizace zabezpečuje od roku 2010 lékařskou službu první pomoci v rozsahu:

- ***LSPP pro dospělé*** v minimální ordinační době v pracovní dny 17.00 hod. – 22.00 hod. a v nepracovní dny 8.00 hod. – 20.00 hod.
- ***LSPP pro děti*** v minimální ordinační době v pracovní dny 17.00 hod. – 22.00 hod. a v nepracovní dny 8.00 hod. – 20.00 hod.
- ***LSPP stomatologickou*** v minimální ordinační době v nepracovní dny 8.00 hod. – 13.00 hod.
- ***Ohledání zemřelých v okrese Břeclav*** v pracovní dny 18.00 hod. – 6.00 hod. a v nepracovní dny nepřetržitě.

Zastupitelstvo Jihomoravského kraje schválilo účelově určený příspěvek na provoz na zabezpečení lékařské služby první pomoci na rok 2017 v celkové výši ***2 700 000,00 Kč***.

OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

Ošetřovatelská péče je zaměřena na poskytování kvalitní, efektivní a bezpečné ošetřovatelské péče, která se významně podílí na zajištění komplexní, léčebně-preventivní péče o pacienty a výrazným způsobem ovlivňuje názor pacienta na zdravotnické zařízení.

Nemocnice Břeclav, p.o. je otevřená nemocnice a ve shodě se svojí politikou rozvíjí aktivity směrem k laické veřejnosti.

Jsme zapojeni do projektu „Zdravotní klauni v nemocnicích" a zdravotní klauni se svým programem navštěvovali každý týden dětské pacienty v nemocnici. Na vybraná oddělení nemocnice docházeli za pacienty dobrovolníci z řad studentů břeclavského gymnázia. Ve školním roce 2017/2018 bylo 14 dobrovolníků.

Nadále pokračoval program „Canisterapie v nemocnicích" – metoda pozitivního psychosociálního a fyziorehabilitačního působení na indikované osoby prostřednictvím speciálně vedeného a vycvičeného psa a jeho cvičitelky.

Policie ČR provedla v jarních měsících na dětském oddělení školení v oblasti bezpečného chování dětí v silniční dopravě.

Ve spolupráci se SSŠZM v Břeclavi proběhla, jako každý rok, v prosinci 2017 mikulášská nadílka pro děti.

Zhodnocení realizace strategie úseku, vyhodnocení plnění cílů IMS

V roce 2017 bylo přijato 53 nelékařů (mimo PZP). Pracovní poměr ukončilo 44 nelékařů včetně 15 odchodů na mateřskou dovolenou.

V roce 2017 pokračovaly pracovníci NL oborů ve vysokoškolském i specializačním studiu (rezidenti).

Podle stanoveného plánu prováděla hlavní sestra s nutriční terapeutkou kontroly na odděleních, zaměřené na čajové kuchyňky.

Nutriční terapeutka nemocnice prováděla specifická měsíční šetření spokojenosti pacientů s podávanou stravou, prováděla hodnocení nutriční výživy pacientů, pravidelně spolupracovala s bariatrickými pacienty.

Vedoucí pracovníci nelékařských oborů prováděli kontrolní činnost podle Plánu kontrol 2017.

V průběhu roku 2017 proběhly na jednotlivých odděleních podle stanoveného plánu ošetřovatelské audity. Bylo provedeno celkem 80 ošetřovatelských auditů se zaměřením na podávání léků per os, kontrolu uzavřené ošetřovatelské dokumentace, péči o pacienta s periferním žilním katétrem, péči o pacienty s permanentním katétrem.

Pracovníci nelékařských oborů se povinně zúčastnili školení Kardiopulmonální resuscitace a Hygienického zabezpečení rukou. Školení se zúčastnilo 871 pracovníků.

V průběhu roku 2017 se uskutečnily plánované oborové semináře.
Na 6 odděleních nemocnice provedla klinická psycholožka sezení se zaměstnanci pracoviště na téma komunikace, nejčastější chyby v komunikaci….

Celoročně probíhalo Šetření spokojenosti hospitalizovaných pacientů.

V průběhu roku 2017 byly provedeny cílené rozhovory s 450 hospitalizovanými pacienty. Všechny výstupy byly podnětem ke zlepšování a realizaci preventivních opatření.

EKONOMICKÝ ÚSEK

ROZVAHA (v tis. Kč)

	Rok 2013	Rok 2014	Rok 2015	Rok 2016	Rok 2017
AKTIVA CELKEM	**1 158 595**	**1 105 720**	**1 096 744**	**1 099 434**	**1 157 462**
Stálá aktiva celkem	**1 039 898**	**1 003 238**	**1 002 001**	**1 001 072**	**1 054 557**
z toho: nehmotný investiční majetek	1 309	987	666	496	1 293
hmotný investiční majetek	1 038 589	1 002 251	1001 335	1 000 576	1 053 264
Oběžná aktiva celkem	**118 697**	**102 482**	**94 743**	**98 362**	**102 905**
z toho: zásoby	13 406	13 752	15 600	16 157	17 281
krátkodobé pohledávky	83 927	71 504	60 615	64 407	73 994
finanční majetek	21 364	17 226	18 529	17 798	11 630
ostatní aktiva		0	0	0	0
PASIVA CELKEM	**1 158 595**	**1 105 720**	**1 096 744**	**1 099 434**	**1 157 462**
Vlastní zdroje celkem	**938 531**	**896 910**	**891 778**	**892 790**	**886 594**
z toho: majetkové fondy	1 055 214	1 013 990	1 016 545	1 016 381	1 009 385
finanční fondy	6 379	11 435	2 328	2 731	2 344
HV minulých let	-113 070	-123 062	-128 515	-127 095	-126 321
HV účetního období	-9 992	-5 453	1 420	773	1 186
Cizí zdroje	**220 064**	**208 810**	**204 966**	**206 644**	**270 868**
z toho: dlouhodobé závazky	0	0	0	0	0
krátkodobé závazky	220 064	208 810	204 966	206 644	270 868
bankovní úvěry	0	0	0	0	0
ostatní pasiva	0	0	0	0	0
rezervy	0	0	0	0	0

VÝKAZ ZISKU A ZTRÁT (v tis. Kč)

	Rok 2013	Rok 2014	Rok 2015	Rok 2016	Rok 2017
Spotřeba materiálu	125 050	125 175	125 748	130 171	131 739
Spotřeba energie a vody	29 928	25 907	26 082	23 083	21 167
Prodané zboží	45 071	46 255	49 390	57 836	59 210
Aktivace oběžného majetku	-13 138	-12 816	-12 032	-12 382	-12 016
Opravy a udržování	14 648	15 678	14 908	15 080	17 234
Služby	50 183	49 845	49 725	50 162	49 960
Osobní náklady	354 202	360 937	380 294	398 347	448 451
Daně a poplatky	15	259	20	12	12
Odpisy dlouhodobého majetku	22 976	25 222	26 197	26 379	27 571
Ostatní náklady	18 692	13 364	16 390	16 464	11 186
Daň z příjmu	0	0	0	0	
Celkem náklady	**647 612**	**649 826**	**670 722**	**705 152**	**754 514**
Tržby z prodeje služeb a nájemné	547 926	549 475	574 045	590 818	636 362
Výnosy za prodané zboží	54 350	56 156	61 715	71 669	75 214
Aktivace materiálu	0	0	0	0	0
Ostatní výnosy	23 437	27 423	26 001	29 827	30 364
Provozní dotace	3 002	3 971	3 877	6 322	7 274
Prodej krve	8 904	7 348	6 504	7 289	6 486
Celkem výnosy	**637 619**	**644 373**	**672 142**	**705 925**	**755 700**
Hospodářský výsledek	**-9 992**	**-5 453**	**1 420**	**773**	**1 186**

Výnosy a tím i hospodářský výsledek za rok 2017 výrazně ovlivnily následující skutečnosti.

Vyúčtování zdravotní péče za rok 2016

VZP
Srážka **- 1 933 859,05 Kč**
Ze strany nemocnice bylo zažádáno o dokumentační datové soubory, byly vzneseny námitky k ambulantní péči a k regulačnímu mechanismu za vyžádanou péči. Naše námitky ze strany VZP nebyly projednány.

VoZP
Doplatek **3 910 960,00 Kč**
Ze strany nemocnice bylo zažádáno o dokumentační datové soubory, po naší následné kontrole a propočtu úhrady v jednotlivých složkách poskytované péče byly vzneseny námitky k úhradě ambulantní péče v odbornosti 128 a 402, k regulačnímu mechanismu za vyžádanou péči i za preskripci léčiv. Námitky byly akceptovány a odeslány na VoZP Praha k dořešení.

ČPZP
Srážka **- 63 131,05 Kč**
Původní vyúčtování činilo srážku ve výši 974 617,05 Kč.
Ze strany nemocnice bylo zažádáno o dokumentační datové soubory, byly zaslány námitky k vyúčtování TEP operací a k regulačnímu mechanismu za vyžádanou péči. Naše námitky byly ze strany ZP akceptovány. Za TEP operace došlo k navýšení úhrady o 803 516,00 Kč a regulace za vyžádanou péči byla snížena o 107 970,00 Kč.

Doplatek **749 766,26 Kč**
Vyúčtování o poskytování péče v odbornosti 128 (hemodialýza) za rok 2016 je prováděno na základě samostatného dodatku. ZP vyčíslila doplatek ve výši 74 197,14 Kč. K tomuto vyúčtování jsme vznesli námitky k výši uhrazené péče v této odbornosti a doplatek byl navýšen o 675 569,12 Kč.

OZP
Doplatek **2 319 631,00 Kč**
Původní vyúčtování činilo doplatek ve výši 2 187 237,00 Kč.
Ze strany nemocnice bylo zažádáno o dokumentační datové soubory, po naší následné kontrole a propočtu úhrady v jednotlivých složkách poskytované péče jsme vznesli námitky k ambulantní péči a k regulačnímu mechanismu za vyžádanou péči. Naše námitky byly ze strany ZP akceptovány a došlo k navýšení doplatku o 132 394,00 Kč.

ZPMVČR
Doplatek **4 021 822,52 Kč**
Původní vyúčtování činilo doplatek ve výši 2 773 693,47 Kč.
Ze strany nemocnice bylo zažádáno o dokumentační datové soubory, byly zaslány námitky k ambulantní péči v odbornosti 128 a k regulačnímu mechanismu za preskripci léčiv.
Naše námitky byly ze strany ZP akceptovány, doplatek byl navýšen u ambulantní péče o 1 mil. Kč a regulace preskripce byla snížena o 248 129,05 Kč.

RBP
Doplatek **309 319,00 Kč**
Ze strany Nemocnice bylo zažádáno o dokumentační datové soubory, po naší následné kontrole a propočtu úhrady v jednotlivých složkách poskytované péče, byly zaslány námitky k ambulantní péči a k regulačnímu mechanismu za vyžádanou péči i za preskripci léčiv. Námitky ze strany ZP ještě nejsou dořešeny.

Dohadné položky za rok 2016: **1 100 000,00 Kč**

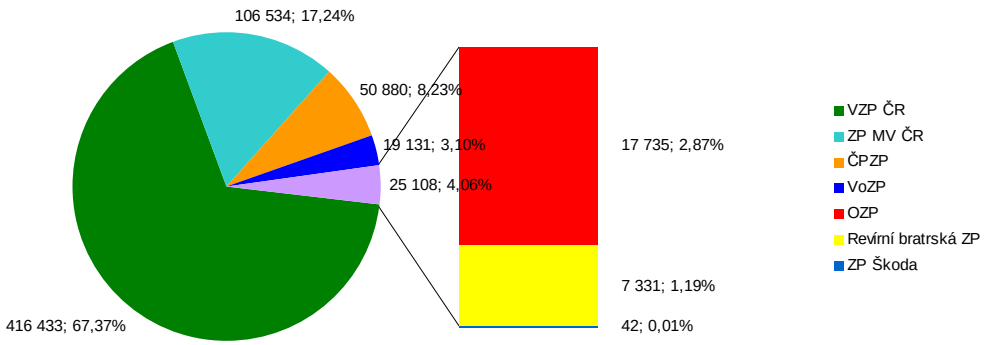
Výnosy z prodeje služeb ve srovnání s rokem 2016 se navýšily o **45.736 tis. Kč**, plnění rozpočtu 100 %.

Lékárna – veřejná část
Od 1. 1. 2012 Nemocnice Břeclav, p.o. provozuje lékárnu ve vlastní režii.

***Veřejná část**: (v tis.Kč)*	2015	2016	2017
Nákup léků – nákupní cena	49 390	57 836	59 209
Prodej léků – prodejní cena	61 715	71 669	75 214
Zisk	12 325	13 833	16 005

Výnosy za prodané zboží ve srovnání s rokem 2016 se navýšily o **3 545 tis. Kč**, plnění rozpočtu 106%.

Tržby od zdravotních pojišťoven v roce 2017 (po regulci)
v tis. Kč a %



Provozní dotace v roce 2017

Provozní dotace od zřizovatele

Zajištění LSPP 2 700 000,00 Kč
Provozní dotace na zajištění LSPP pro dospělé, LSPP pro děti, LSPP stomatologickou a ohledání zemřelých v okrese Břeclav.

Oprava pozemních komunikací 1 224 478,88 Kč
Na základě Usnesení č. 178/17/Z4 byl stanoven závazný ukazatel – příspěvek na provoz s účelovým určením „Oprava pozemních komunikací"
Finanční prostředky byly použity na opravy pozemních komunikací v areálu nemocnice. Poslední větší investice do pozemních komunikací byla uskutečněna v roce 1996 a od té doby jsou prováděny pouze lokální opravy. Povrch vozovek a některých chodníků již řadu let neplní svoji funkci a je několikrát ročně lokálně opravován. Lokální opravy ovšem řeší stav pouze na několik měsíců. Praskliny ve vozovce mají za následek vnikání srážkových vod do podzemní konstrukce staveb, což hlavně v zimních měsících přináší její destrukci a tím zkracuje její životnost.

Stabilizace vybraných zdravotnických nelékařských pracovníků ve třísměnném nebo nepřetržitém provozním režimu
3 193 294,64 Kč
Na základě Usnesení č. 686/17/Z8 byl stanoven závazný ukazatel – příspěvek na provoz s účelovým určením „Stabilizace vybraných zdravotnických nelékařských pracovníků ve třísměnném nebo nepřetržitém provozním režimu v celkové výši 3 724 932,00 Kč. Nevyčerpaná část příspěvku ve výši 531 637,36 Kč byla vrácena na účet JmK.

Provozní dotace z MZ ČR

Rezidenční místa-nelékařské obory 156 872,00 Kč
Provozní dotace na rezidenční místa je poskytována pro pracovníky nelékařských oborů na dětském, interním, chirurgickém, neurologickém oddělení a COS.

Příspěvek na provoz obdržela nemocnice od zřizovatele výši 7 117 773,52 Kč, příspěvek činí 0,95 % z celkových výnosů.

Nekrytí investičního fondu
Investiční fond není pokryt finančními prostředky v plné výši, proto je jeho nekrytá část ve výši **15 528 994,68 Kč** proúčtována na účet 648 – Čerpání fondů.

Výnosy z transferů
Účet 672 Výnosy z transferů je navýšen o časové rozlišení transferů ve výši
5 386 929,44 Kč. Toto časové rozlišení se týká dlouhodobého majetku, který je odepisován a byl pořízen zcela nebo částečně z investičního transferu.

Celkový objem výnosů v roce 2017 je vyšší o 49 837 tis. Kč než v roce 2016, plnění rozpočtu 102%.

Investiční dotace v roce 2017

Investiční dotace od zřizovatele

Účel použití finančních prostředků - název akce	Ponecháno z minulých let	Poskytnuto v roce 2017 v Kč	Vyčerpáno k 31.12.2017 v Kč	Nevyčerpáno k 31.12.2017 v Kč
Rekonstrukce vjezdu a obnova přístupové komunikace k nemocnici		1 550 000,00	1 419 935,34	130 064,66
Pořízení kardiologického ultrazvuku		2 300 000,00	1 985 005,00	314 995,00
Pořízení operačního stolu		1 600 000,00	1 566 950,00	33 050,00
Pořízení videobronchoskopické věže		1 550 000,00	1 536 700,00	13 300,00
Pořízení novorozeneckých inkubátorů		700 000,00	695 750,00	4 250,00
Pořízení anesteziologického přístroje		1 600 000,00	1 449 580,00	150 420,00
Pořízeníní elektromyografu		550 000,00	544 500,00	5 500,00
Pořízení kardiotokografů		400 000,00	382 360,00	17 640,00
Pořízení myček podložních mís		1 000 000,00	943 328,00	56 672,00
Pořízení operačních světel		1 600 000,00	1 560 851,60	39 148,40
Pořízení EKG		400 000,00	348 480,00	51 520,00
Pořízení mikroskopů		800 000,00	784 683,00	15 317,00
Pořízení operačních věží		2 410 000,00	2 403 767,00	6 233,00
Myčky pro centrální sterilizaci		1 500 000,00	1 497 617,00	2 383,00
Infuzní technika		400 000,00	398 949,73	1 050,27
Vrtací systém ORL		400 000,00	290 400,00	109 600,00
Rekonstrukce stravovacího provozu-projekt		1 100 000,00	1 028 949,00	71 051,00
Pořízení defigrilátorů		1 000 000,00	995 709,00	4 291,00
Rekonstrukce energetického hosp.metodou EPC	660 000,00		585 436,50	74 563,50
	660 000,00	**20 860 000,00**	**20 418 951,17**	**1 101 048,83**

V roce 2017 nemocnice z investičního příspěvku Jihomoravského kraje ve výši 1,550 mil. Kč zrealizovala investiční akci ***„ Rekonstrukce vjezdu a obnova přístupové komunikace k nemocnici"*** se skutečným čerpáním finančních prostředků ve výši 1 419 935,34 Kč. Vhodným nastavením zadávacích podmínek veřejné zakázky se nemocnici podařilo ušetřit ***130 064,66 Kč***.

V roce 2017 nemocnice z investičního příspěvku Jihomoravského kraje ve výši 18 210 000,00 Kč zrealizovala investiční akci ***„Pořízení zdravotnických přístrojů"*** (kardiologický ultrazvuk, operační stůl, videobronchoskopická věž, novorozenecké inkubátory, anesteziologický přístroj, elektromyograf, kardiotokografy, myčky podložních mís, operační světla, EKG, mikroskopy, operační věže, myčky pro centrální sterilizaci, infuzní technika, vrtací systém ORL, defibrilátory se skutečným čerpáním finančních prostředků ve výši 17 384 630,33 Kč. Vhodným nastavením zadávacích

podmínek veřejných zakázek se nemocnici podařilo ušetřit ***825 369,67 Kč***.

Nemocnice Břeclav, p.o., dopisem ze dne 2. 9. 2013 požádala o dotaci z rozpočtu Jihomoravského kraje k financování výdajů na přípravu, administraci, zadávacího řízení akce ***„Rekonstrukce energetického hospodářství metodou EPC"*** (poskytování energetických služeb se zárukou, tzv. „Energy Performance Contracting") v celkovém objemu předpokládaných výdajů 660 tis. Kč. Realizace proběhla v roce 2017 se skutečným čerpáním finančních prostředků ve výši 585 436,50 Kč. Vhodným nastavením zadávacích podmínek veřejné zakázky se nemocnici podařilo ušetřit ***74 563,50 Kč***.

Dále, závěrem roku 2017 řešila nemocnice nepříznivou situaci ve stravovacím provozu. Jihomoravský kraj nám na tuto akci poskytl investiční příspěvek ve výši 1 100 000,00 Kč na vypracování projektu. Investiční akci ***„Rekonstrukce stravovacího provozu - projekt"*** jsme zrealizovali se skutečným čerpáním finančních prostředků ve výši 995 709,00 Kč. Vhodným nastavením zadávacích podmínek veřejné zakázky se nemocnici podařilo ušetřit ***71 051,00 Kč***.

Vzhledem k tomu, že došlo k úspoře finančních prostředků z investičních akcí realizovaných v roce 2017 ve výši ***1 101 048,83 Kč***, jsme požádali zřizovatele o schválení užití těchto prostředků v roce 2018 na realizaci investiční akce ***„Pořízení myček podložních mís"***. Stávající myčky podložních mís v Nemocnici Břeclav, p.o. byly pořízeny v letech 1991 až 1995. Vzhledem k nedostatku náhradních dílů a ukončení podpory se v tomto případě jedná o vyřešení havarijního stavu. Předpokládáme, že za uspořenou částku ve výši 1 101 048,83 Kč , pořídíme 7 ks myček podložních mís. V současné době jsou 4 ks myček podložních mís z výše uvedených důvodů mimo provoz.

Oblast nákladů ovlivnily tyto skutečnosti:

Materiálové náklady
Ve spotřebě materiálu jsme plánovaný rozpočet přečerpali o 3%, oproti roku 2016 došlo **k navýšení ve spotřebě materiálu o 1 022 tis. Kč.**

Spotřebu materiálových nákladů v roce 2017 výrazně ovlivňuje pravidelné sledování a vyhodnocování limitů nákladových položek na jednotlivých nákladových střediscích, kde se sledují vybrané nákladové položky (léky, infuzní roztoky, krev, SZM, všeobecný materiál apod.),přispělo výrazně k udržení a nepřekročení plánovaného rozpočtu. V oblasti SZM došlo k navýšení cen některých komodit zdravotnického materiálu.

Spotřeba léků
Od 1.1.2012 Nemocnice Břeclav, p.o. provozuje lékárnu ve vlastní režii.
Dne 13.1.2012 jsme obdrželi registraci pro poskytování zdravotní péče – veřejné lékárenství . Od 16.1.2012 jsme uvedli do provozu vlastní lékárnu pro ústavní část a 25.1.2012 i pro veřejnou část.
V oblasti dodávek léků pravidelně provádíme poptávková řízení a průzkum trhu, v této oblasti se snažíme najít možné úspory.

Ústavní část:(v tis.Kč)	2014	2015	2016	2017
Léky	31 588	30 804	29 791	31 379

Oproti roku 2016 došlo k navýšení za období 1-12/2017 o 1 588 tis. Kč.

Veřejná část: (v tis.Kč)	2014	2015	2016	2017
Nákup léků–nákupní cena	46 255	49 390	57 836	59 209
Prodej léků – prodejní cena	56 157	61 715	71 669	75 214
Zisk	9 902	12 325	13 833	16 005

Spotřeba infuzních roztoků	2014	2015	2016	2017
Infuzní roztoky (v tis. Kč)	3 594	4 085	4 234	3 789

Oproti r. 2016 došlo k úspoře za období 1-12/2017 445 tis. Kč.

Spotřeba krve
U této materiálové nákladové položky jsme zaznamenali v roce 2017 pokles oproti roku 2016, který činí 146 tis. Kč.

Spotřeba SZM
U této materiálové nákladové položky došlo v roce 2017 k nárůstu oproti roku 2016 o 649 tis. Kč.

Spotřeba RTG materiálu
U této materiálové nákladové položky došlo v roce 2017 k poklesu oproti roku 2016 o 490 tis. Kč.

Spotřeba laboratorního materiálu
Významnou nákladovou položkou SZM je *laboratorní materiál* pro SVLS. Tato nákladová položka je od 1.1.2013 zařazena do základní sazby DPH, což činí nárůst o 7%. U této nákladové položky došlo v letošním roce 2017 k poklesu o 398 tis. Kč oproti roku 2016.

Tato nákladová položka je ovlivňována i na základě požadavků akreditační komise pro udělení Osvědčení o akreditaci ISO 15 189:2013. Tato akreditace podle mezinárodní normy ČSN EN ISO 15189:2013 – Zdravotnické laboratoře – Zvláštní požadavky na kvalitu a způsobilost je vyžadována plátci zdravotní péče jako potvrzení odborné způsobilosti a objektivity laboratoří.
Již v roce 2016 se projevila změna dodavatele laboratorního materiálu na vyšetření krve dárců v mikrobiologické laboratoři, která započala již v průběhu roku 2015. V laboratořích klinické biochemie a klinické hematologie došlo v roce 2015 a 2016 k rozšíření spektra prováděných laboratorních vyšetření (foláty, vitamin B12, homocystein, procalcitoni, sloupcová aglutinace a inhibitor koagulačního faktoru). K rozšíření spektra laboratorních vyšetření došlo z důvodu snížení výše extramurální péče. V roce 2017 je již spotřeba laboratorního materiálu ustálená.

Spotřeba implantátů
Další významnou položkou SZM jsou *implantáty*, kde jsou zahrnuty implantáty pro ortopedii (TEP kyčle , kolene), gynekologii (TVT pásky pro inkontinenci), urologii, ORL, traumatologii a chirurgii. V této nákladové položce jsme zaznamenali oproti roku 2016 nárůst o 225 tis. Kč.

Spotřeba ostatního zdravotnického materiálu
Ve spotřebě ostatního zdravotnického materiálu došlo k nárůstu oproti roku 2016 o 150 tis. Kč.

Spotřeba energie
Ve spotřebě energie jsme plánovaný rozpočet čerpali na 90 %, oproti roku 2016 **došlo k poklesu o 2 023 tis. Kč.**

Nemocnice Břeclav, p.o. je pavilónového typu a je prostorově velkoryse uspořádána a energeticky velmi náročná. V roce 2017 jsme úspornými opatřeními dokázali udržet spotřebu elektrické energie a spotřebu plynu ve srovnatelné výši s rokem 2016.

Služby
V oblasti oprav a údržby jsme plánovaný rozpočet překročili o 16 %, oproti roku 2016 došlo v letošním roce k nárůstu o 2 154 tis. Kč.
Přístrojová technika byla v Nemocnici Břeclav, p.o. zakoupena ve stejném časovém období, její obnova a údržba vyžaduje vysoké náklady.

Nejnákladnější opravy zdravotnických přístrojů:

Olympus	oprava bronchoskopu	308 550,-
	oprava gastroskopu	149 072,-
Hospimed	oprava optiky	195 512,-
EMS	oprava UZ sondy	73 326,-
Suppmed	oprava endoskop	82 554,-
	oprava videokolonoskopu	83 444,-
Promedica	oprava sondy	62 920,-
Medial	oprava gastroskopu	50 911,-
		1 006 299,-

V roce 2017 v rámci hospodářsko technické správy byly realizovány tyto opravy budov a zařízení:

Swietelsky	oprava pozemních komunikací hrazeno z příspěvku JMK	1 224 478,-
Libor Pekařík	oprava bytů na ubytovně	198 860,-
Vymyslický	oprava výtahů	132 900,-
Havlík	podlahářské práce	80 909,-
		1 637 147,-

V oblasti cestovného jsme rozpočet čerpali na 110 %, oproti roku 2016 byl pokles o 135 tis. Kč, rozpočet náklady na reprezentaci jsme čerpali do výše 70%, oproti roku 2016 byl pokles ve výši 11 tis. Kč.

V oblasti ostatní služby byl rozpočet překročen a byl čerpán ve výši 101,5 %, oproti roku 2016 došlo k poklesu o 203 tis.Kč.

Osobní náklady
Rozpočet na rok 2017 v oblasti osobních nákladů byl plněn na 95 %, osobní náklady vzrostly oproti roku 2016 o 50 104 tis. Kč.

Nárůst osobních nákladů ovlivnily tyto skutečnosti:
- na základě Nařízení vlády č. 316/2016 Sb. došlo s účinností od 1.1.2017 k navýšení platových tarifů o 10 % u všech zaměstnanců našeho zdravotnického zařízení.
- z důvodu zajištění bezproblémového chodu nemocnice byly navýšeny částky OON o 5%
- na základě Nařízení vlády č. 168/2017 Sb. s účinností od 1.7.2017, se zvýšil zvláštní příplatek u pracovníků vykonávající zdravotnické povolání bez odborného dohledu střídavě ve třísměnném nebo nepřetržitém provozním režimu u poskytovatelů zdravotních služeb lůžkové péče nebo v pobytových zařízeních sociálních služeb o 2 000,- Kč
- na základě nařízení vlády č. 201/2017 Sb., s účinností od 1.9.2017, byli zdravotničtí asistenti převedeni do nové profese – praktická sestra. Vzhledem k tomu, že praktické sestry vykonávají ošetřovatelkou péči bez odborného dohledu, byly převedeny do vyšší platové třídy.

Závazný ukazatel – stanovený objem prostředků na platy a OON pro neškolské příspěvkové organizace JmK byl schválen Usnesením č. 666/17/R10 dne 17.2.2017 ve výši 343 329 tis. Kč.

Dne 23.11.2017 byla schválena změna závazného ukazatele – stanovený objem prostředků na platy a OON pro neškolské příspěvkové organizace JmK Usnesením č. 3073/17/R41 – navýšení o 2 780 tis. Kč z důvodu navýšení zvláštního příplatku u zdravotnických pracovníků vykonávajících nelékařské zdravotnické povolání bez odborného dohledu ve třísměnném nebo nepřetržitém provozním režimu.

Závazný ukazatel – stanovený objem prostředků na platy byl dodržen.

Osobní náklady v roce 2017 tvoří 59,44 % z celkových nákladů.

Odpisy
V oblasti odpisů jsme rozpočet čerpali na 102 %, oproti roku 2016 byl nárůst o 1 192 tis. Kč.

Rodinné pasy
Celkové náklady na slevy poskytované v rámci projektu Rodinné pasy za rok 2017 činí 5 397,00 Kč.

Senior pasy
Celkové náklady na slevy poskytované v rámci projektu Senior pasy za rok 2017 činí 2 233,00 Kč.

Doplňková činnost

Doplňková činnost je stanovena Zřizovací listinou.

Výnosem doplňkové činnosti je nájemné nebytových prostor, služby spojené s pronájmem a ubytováním, parkovné, služby údržby. Nákladem doplňkové činnosti jsou spotřebované energie, služby spojené s provozem ubytovny a služby spojené s pronájmem nebytových prostor.

Náklady	5 598 483,21 Kč
Výnosy	9 641 172,41 Kč

Zisk po zdanění 4 042 689,20 Kč.

INVESTIČNÍ AKCE

Investiční akce realizované v roce 2017

V roce 2017 byla realizovaná investiční akce ***„Poskytování energetických služeb metodou EPC při rekonstrukci energetického hospodářství v příspěvkové organizaci Nemocnice Břeclav"*** ve výši **46 848 757,-Kč.**

Další realizovaná investiční akce v roce 2017 byla ***„Rekonstrukce vjezdu a obnova přístupové komunikace k nemocnici"*** ve výši **1 419 935,34 Kč**.
Investiční akce byla financována z investičního příspěvku z rozpočtu zřizovatele.

Zdravotnické přístroje
- financováno z investičního příspěvku z rozpočtu zřizovatele:

Kardiologický ultrazvuk	1 985 005,00 Kč
Operační stůl	1 566 950,00 Kč
Videobronchoskopická věž	1 536 700,00 Kč
Novorozenecké inkubátory	695 750,00 Kč
Anesteziologický přístroj	1 449 850,00 Kč
Elektromyograf	544 500,00 Kč
Kardiotokografy	382 360,00 Kč
Myčky podložních mís	943 328,00 Kč
Operační světla	1 560 851,60 Kč
EKG	348 480,00 Kč
Mikroskopy	784 683,00 Kč
Operační věže	2 403 767,00 Kč
Myčky pro centrální sterilizaci	1 497 617,00 Kč
Infuzní technika	398 949,73 Kč
Vrtací systém ORL	290 400,00 Kč
Defibrilátory	995 709,00 Kč
Videogastroskopická věž	1 487 516,00 Kč
Cévní ultrazvuk	1 517 340,00 Kč

- financováno z vlastních zdrojů organizace:

Videolaryngoskop	166 980,00 Kč
Rozmrazovač krevní plazmy	108 000,00 Kč
Oxymetr pulzní	56 749,00 Kč
Přístroj pro kontrolu dýchání	120 879,00 Kč
Svářečka hadiček přenosná	60 474,59 Kč
Křeslo ORL	59 288,79 Kč
Operační světlo	239 580,00 Kč
Myčka podložních mís	151 250,00 Kč

Přístroj byl hrazen z darů ve výši 100.000,00 Kč a z vlastních zdrojů ve výši 51.250,00 Kč.

Nezdravotnické přístroje a zařízení

Sonda FlowMon	59 290,00 Kč
Server	85 226,00 Kč
Stroj mycí podlahový	82 159,00 Kč
Klimatizační jednotky	174 753,00 Kč

V roce 2017 byly zakoupeny 4 ks klimatizačních jednotek do ambulance bolesti, neurologických ambulancí a na transfuzní stanici. Zařízení byla pořízena z darů ve výši 71 137,00 Kč a vlastních zdrojů.

Software

Ošetřovatelská dokumentace	580 800,00 Kč
ePreskripce	363 000,00 Kč

Projektová dokumentace

Rekonstrukce stravovacího provozu – projekt

1 028 949,00 Kč

Investiční akce byla financována z investičního příspěvku z rozpočtu zřizovatele. Investiční příspěvek byl schválen na 6. zasedání zastupitelstva JmK dne 22.6.2017 Usnesením č. 438/17/Z6.

Stávající stav stravovacího provozu odpovídá době výstavby i více jak dvacetileté délce provozu. Jak stavební materiály, povrchy místností (dlažby, obklady), výplně otvorů, instalace, vzduchotechnika tak hlavně technologické vybavení kuchyně odpovídá technickým normám, materiálovým a technologickým možnostem dřívější doby. Po stavební stránce nevyhovují okenní sestavy, které jsou kovové s tepelným mostem a špatnou funkčností včetně dovírání. Stávající plochá střecha v roce 2012 prošla kompletní rekonstrukcí. V roce 2013 byla vyměněna i část okenních profilů. Výměna zbývající části okenních sestav je nezbytnou podmínkou budoucího ekonomického a bezpečného provozu tohoto objektu včetně dodržení platných norem ČSN, zejména 73 0540 – Tepelná ochrana budov.

Rekonstrukce technologického zařízení kuchyně je nutná z hlediska současných hygienických požadavků a norem na gastronomický provoz, z důvodu opotřebování a poruchovosti technologického vybavení kuchyně a zpřísnění požadavků na udržení teploty jídel při transportu na jednotlivá oddělení.
Krajská hygienická stanice Jihomoravského kraje již delší dobu při svých kontrolách shledává nedostatky, kdy současné technologické vybavení vzhledem ke svému stáří i opotřebení není schopno splnit požadavky současných norem.

ENERGETIKA, ODPADOVÉ HOSPODÁŘSTVÍ A OCHRANA ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ

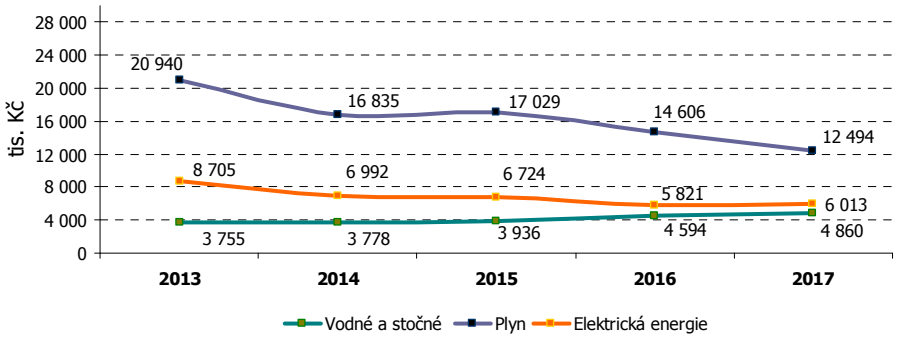
V roce 2017 byla realizovaná investiční akce **„Poskytování energetických služeb metodou EPC při rekonstrukci energetického hospodářství v příspěvkové organizaci Nemocnice Břeclav"** ve výši **46 848 757,-Kč.**

Metoda EPC (Energy Performance Contracting) je komplexní služba dodávaná na klíč firmou energetických služeb (ESCO - Energy Service Company) s cílem snížení energetických nákladů pomocí úsporných opatření. Jedná se přitom zejména o investice technologického charakteru do modernizace energetického hospodářství. Investici následně zákazník splácí v postupných splátkách z dosažených úspor. Výše úspory je po celou dobu kontraktu zajištěna smluvně.

Spotřeba energií

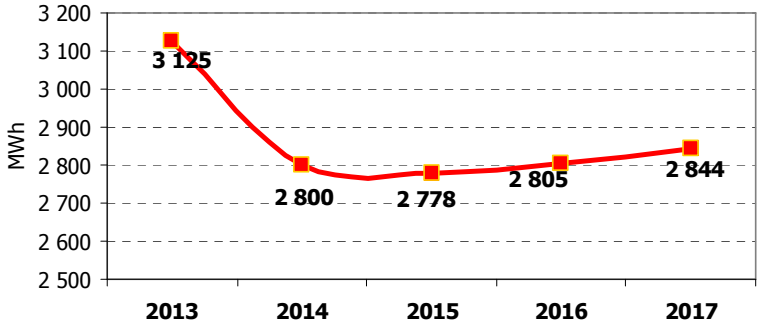
Nemocnice Břeclav, p.o., je pavilónového typu a je prostorově velkoryse uspořádána a energeticky velmi náročná.

Náklady na energie v období 2013-2017
(v tis. Kč)



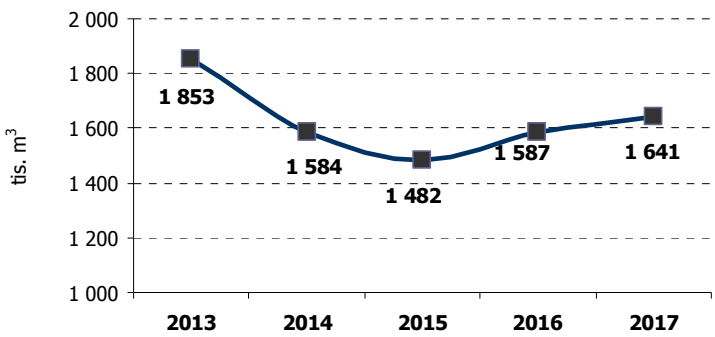
Spotřeba elektrické energie v roce 2017 mírně stoupla v porovnání s rokem 2016. Souvisí to s navýšením počtu klimatizačních zařízení a pořízení chladící jednotky pro lůžkový pavilon B. Náklady na nákup elektrické energie se zvýšily o 3,3 %.

Vývoj spotřeby elektrické energie v období 2013-2017
(v MWh)



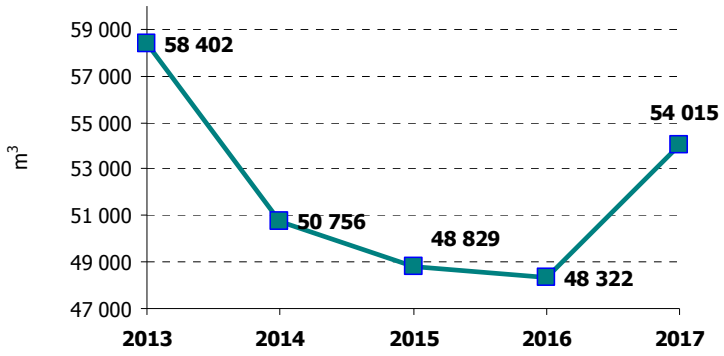
Spotřeba plynu v roce 2017 v porovnání s rokem 2016 klesla o 5,7% což bylo způsobeno mírnější zimou v závěru roku 2017 a dále se projevily přínosy modernizace energetického hospodářství. Celková průměrná roční teplota v roce 2017 byla 10,8°C což je v porovnání s rokem 2016 o 0,2°C méně. Náklady na nákup plynu i se snížily o 14,5%. Nespornou zásluhu na této úspoře má centrální nákup plynu společností CEJIZA s.r.o., pro organizace zřizované Jihomoravským krajem.

Vývoj spotřeby plynu na výrobu tepla 2013-2017 (v m^3)

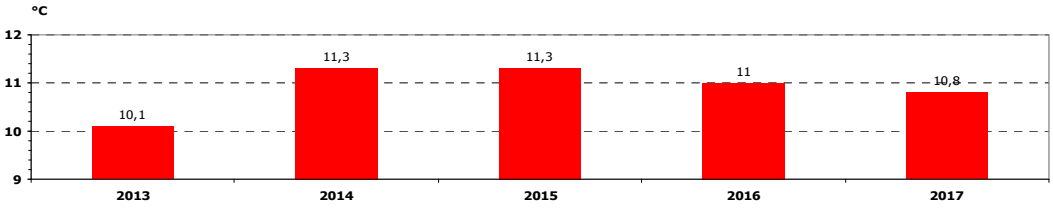


Spotřeba vody v roce 2017 se v porovnání s rokem 2016 zvýšila o 1,7 %. Cena m3 vodného a stočného se zvýšila meziročně o 2,9 % ve srovnání s rokem 2016. Meziroční zvyšování ceny vodného a stočného je dlouhodobý trend vodárenských společností.

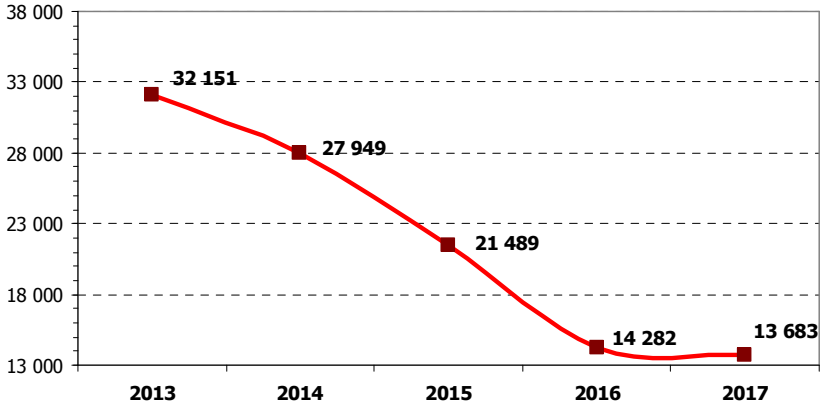
Vývoj spotřeby pitné vody v období v období 2013-2017 (v m^3)



Průměrná venkovní teplota v letech 2013-2017 (v °C)

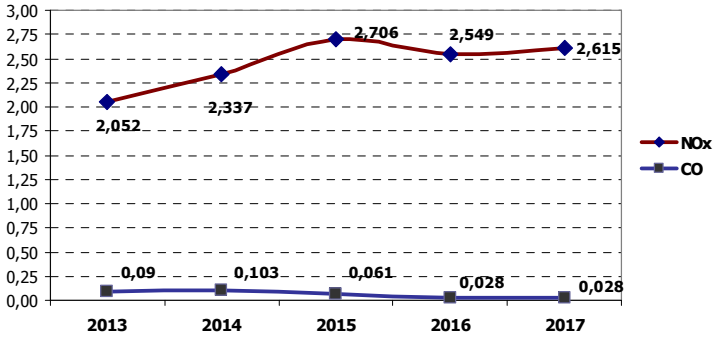


Vývoj výroby tepla v období 2013-2017 (v GJ)



VYBRANÉ INDIKÁTORY OCHRANY OVZDUŠÍ

Vývoj produkce NOx a CO v období 2013-2017 (v t)

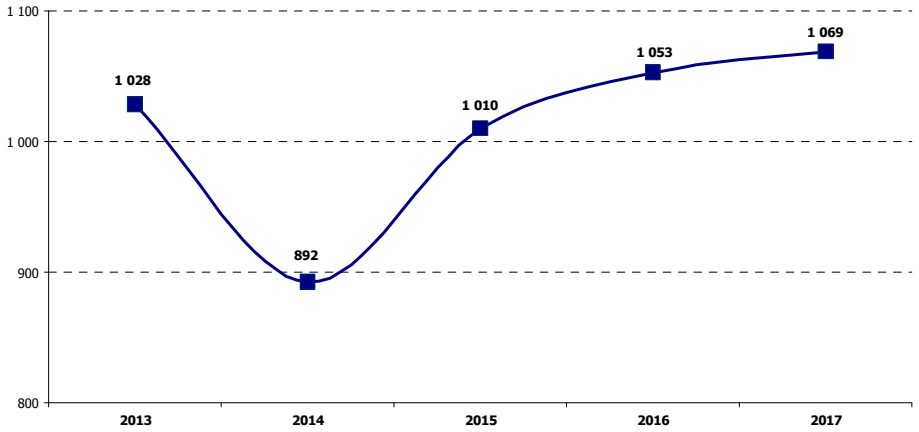


ODPADOVÉ HOSPODÁŘSTVÍ

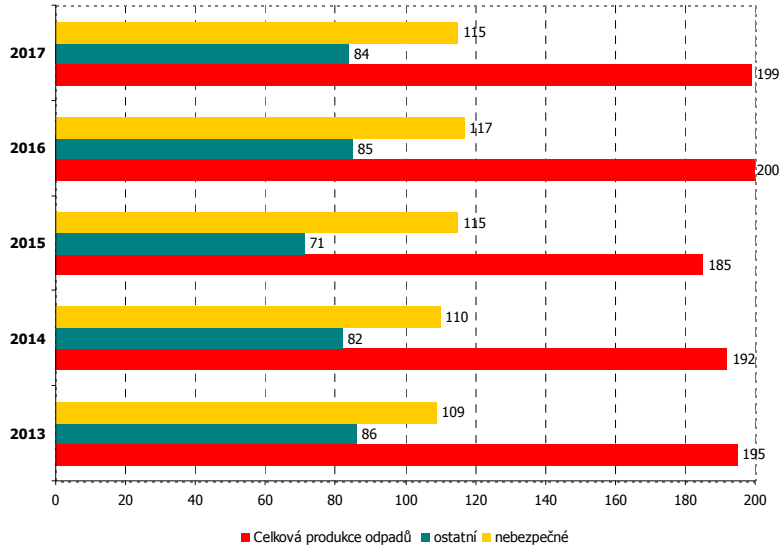
V roce 2017 jsme vyprodukovali 199 tis. kg veškerých odpadů. Je to v porovnání s rokem 2016 o 0,5 % méně. Zde jsou započteny odpady jak nebezpečné, tak i komunální a recyklovatelné.

Celkové náklady na odstranění odpadů činily v roce 2017 částku 1 069 tis. Kč, co představuje navýšení o 1,5 % v porovnání s rokem 2016. Vliv na tom má zvýšená produkce zdravotnických odpadů spadajících do kategorie nebezpečných. Je to zřejmě způsobeno trendem používání jednorázových pomůcek ve zdravotnictví.

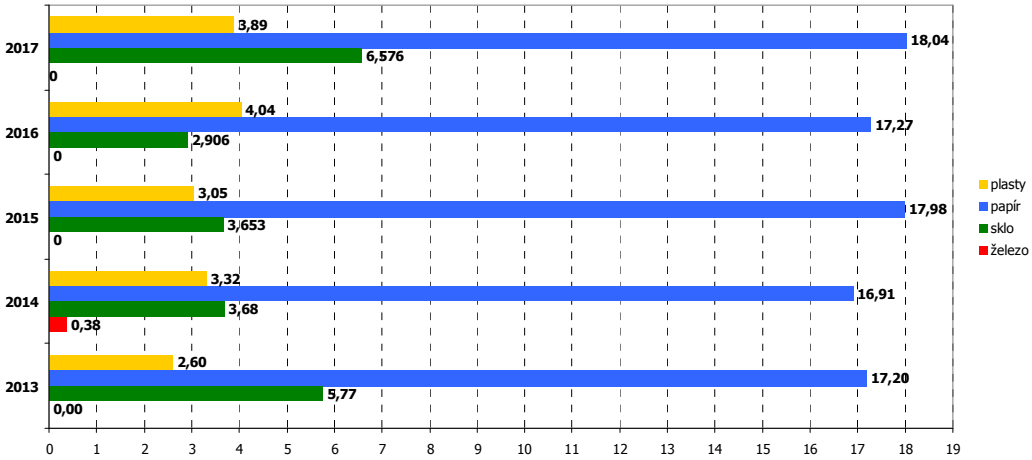
Celkové náklady na likvidaci odpadů za období 2013-2017 (v tis. Kč)



Produkce odpadů v období 2013-2017 (v t)



Produkce recyklovatelných odpadů 2013-2017 (v t)



Služby spojené s odstraňováním zdravotnických odpadů zajišťuje pro naši organizaci Nemocnice Znojmo, příspěvková organizace. Při likvidaci komunálního odpadu a sběru recyklovatelných odpadů spolupracujeme s firmou AVE Břeclav a.s..

OBLAST BOZP A PO

V organizaci je implementován SMS dle OHSAS 18001 a probíhá monitoring stanovených indikátorů a stavu BOZP a PO v souladu s platnou legislativou (zejména pak v oblasti PO zákonem č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, v platném znění a Vyhl. MV č. 246/2001 Sb. o požární prevenci). Monitoringem je zajišťováno dodržování zásad požární ochrany a BOZP, předcházení a zamezení havarijních stavů při provozovaných činnostech.

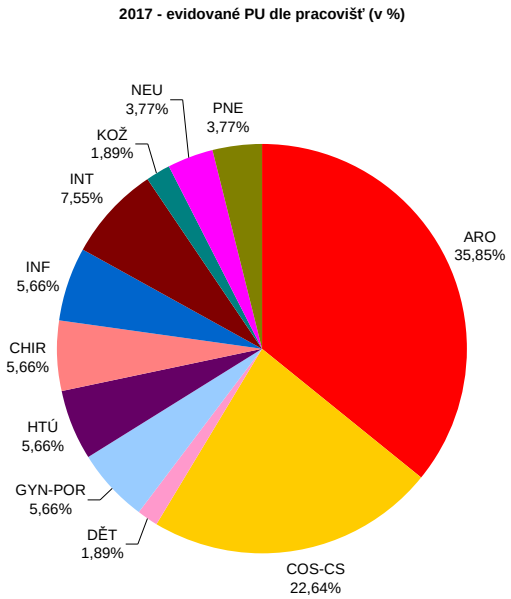
V období roku 2017 bylo provedeno celkem **91** vstupních školení zaměstnanců o BOZP a PO. Vedoucích zaměstnanců bylo z BOZP a PO proškoleno celkem **1**. Zaměstnanci jsou dále periodicky proškolováni v oblasti BOZP a PO v souladu s platnou legislativou a vnitřními předpisy organizace. V potřebném rozsahu jsou informováni a tam, kde je to nutné proškolováni také externí dodavatelé, nájemci nebytových prostor a další osoby (např. studenti na praxi,…).
Probíhají vstupní/výstupní a periodické preventivní lékařské prohlídky prováděné lékařkou pracovně lékařských služeb v souladu s platnou legislativou a v návaznosti na kategorizaci prací zpracovanou dle náplně činností na jednotlivých pracovištích.

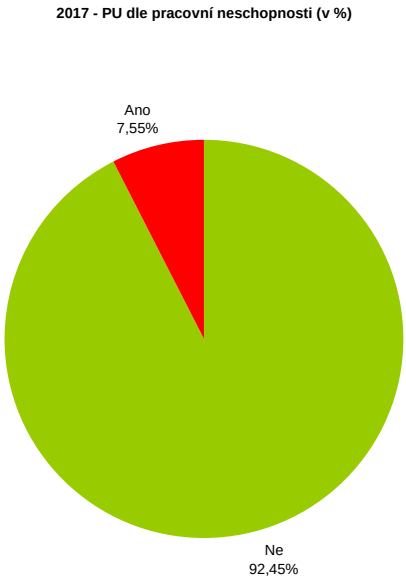
Ve dnech 21. a 23. listopadu 2017 proběhly v organizaci komplexní prověrky BOZP a PO v souladu se Zákoníkem práce a dle harmonogramu stanoveného příkazem ředitele PŘ 02/2017. Zjištěné závady v roce 2017 jsou na základě zpracovaného harmonogramu postupně odstraňovány. Tyto závady bezprostředně neohrožují zaměstnance ani další osoby nacházející se v areálu nemocnice. Kontrola odstranění zjištěných závad bude prováděna průběžně a efektivnost přijatých nápravných opatření bude ověřena při prověrkách BOZP a PO za rok 2018.

Vyhodnocení pracovních úrazů (PU) za rok 2017

Evidence, šetření a řešení pracovních úrazů (dále jen PU) v Nemocnici Břeclav, p.o., probíhá v souladu se zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, SM-30 Směrnice o zajištění BOZP na pracovištích NB a INST-BOZP,PO-09 Šetření, evidence a hlášení pracovních úrazů. Od roku 2017 jsou pracovní úrazy kromě evidence v Knihách hlášení pracovních úrazů uložených na stanovených pracovištích taktéž v elektronické aplikaci Evidence Hlášení NU (INAVERZ o.p.s), povinnost evidovat pracovní úrazy i v elektronické aplikaci mají všechna pracoviště.

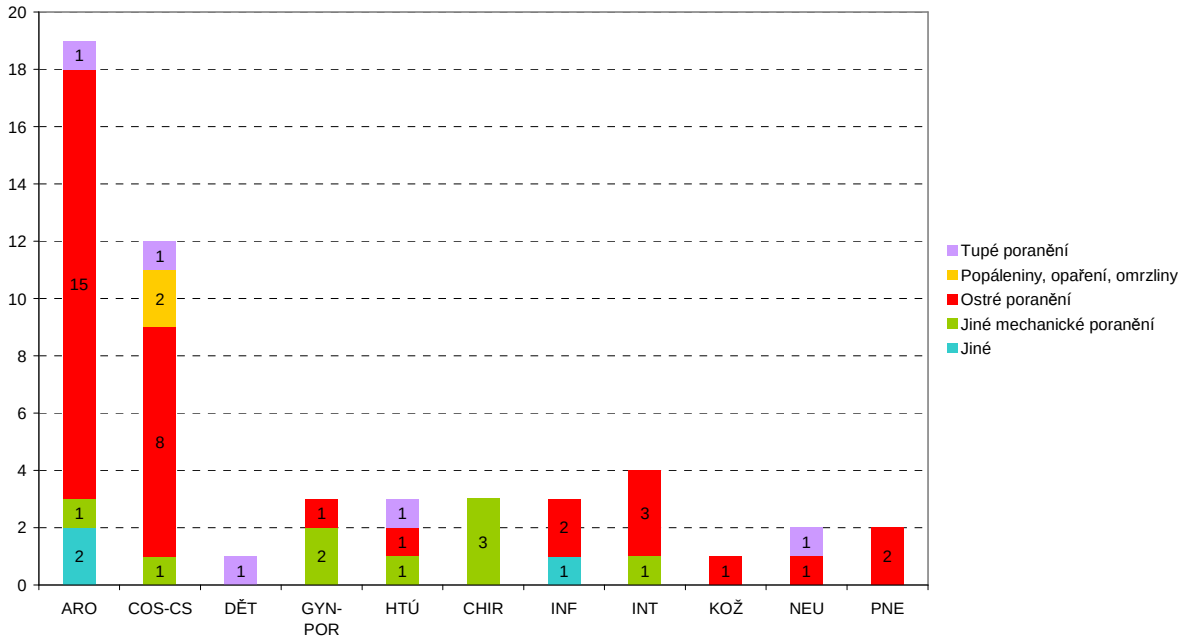
V roce 2017 došlo na pracovištích organizace celkem k 53 PU. 49 PU se týkalo zaměstnanců Nemocnice Břeclav, p.o., 4 úrazy se týkaly externích osob – pracovnice MW DIAS a.s. – úklidové služby a studentky SSOŠZaM Břeclav na praxi.
K 31. 12. 2017 bylo v organizaci zaměstnáno 850 zaměstnanců, tzn. že k PU došlo u 5,76 % zaměstnanců.
Nejvíce PU bylo zaznamenáno na ARO 19x (35,85 %) a COS-CS 12x (22,64 %). K pracovní neschopnosti v důsledku PU došlo ve 4 případech (7,55%).





V důsledku PU nedošlo k trvalému poškození zdraví ani nemoci z povolání. Jako středně závažné byly klasifikovány PU s pracovní neschopností (7,55%), ostatní byly hodnoceny jako nezávažné (92,45 %).
Nejčastěji docházelo k poranění ostrým kontaminovaným předmětem 64,15 % PU. Všichni zaměstnanci u kterých došlo k poranění ostrým předmětem, postupovali v souladu s vnitřním předpisem INST-UH-LPP-01 Postup při poranění ostrým kontaminovaným předmětem nebo nástrojem a podrobili se kontrolním vyšetřením krve u lékařky pracovně lékařských služeb (MUDr. Eva Balajková – 23 vyšetřených osob).

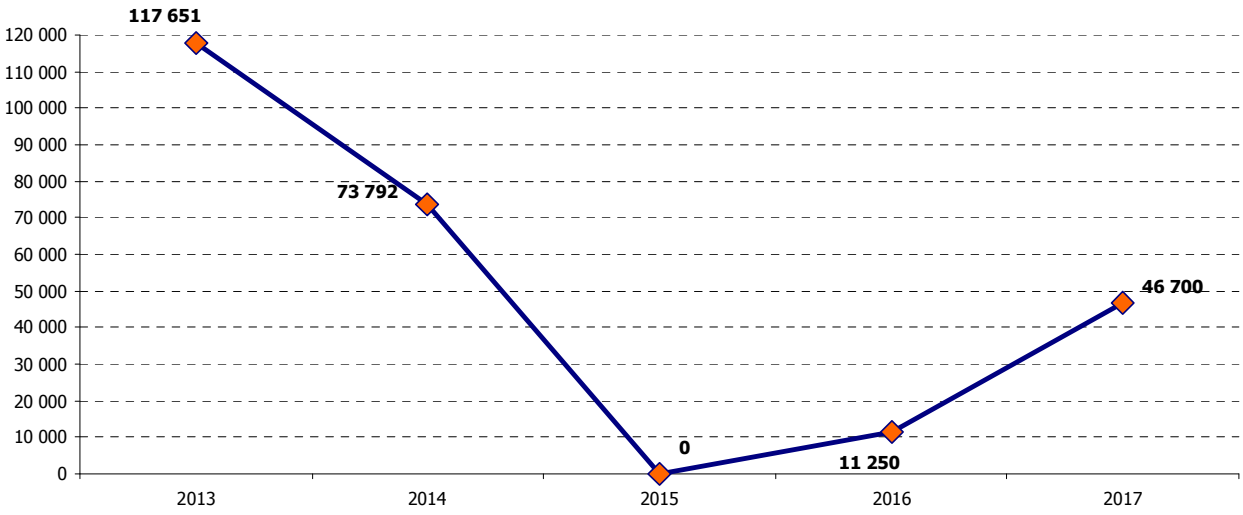
2017 - PU dle typu úrazu a pracoviště



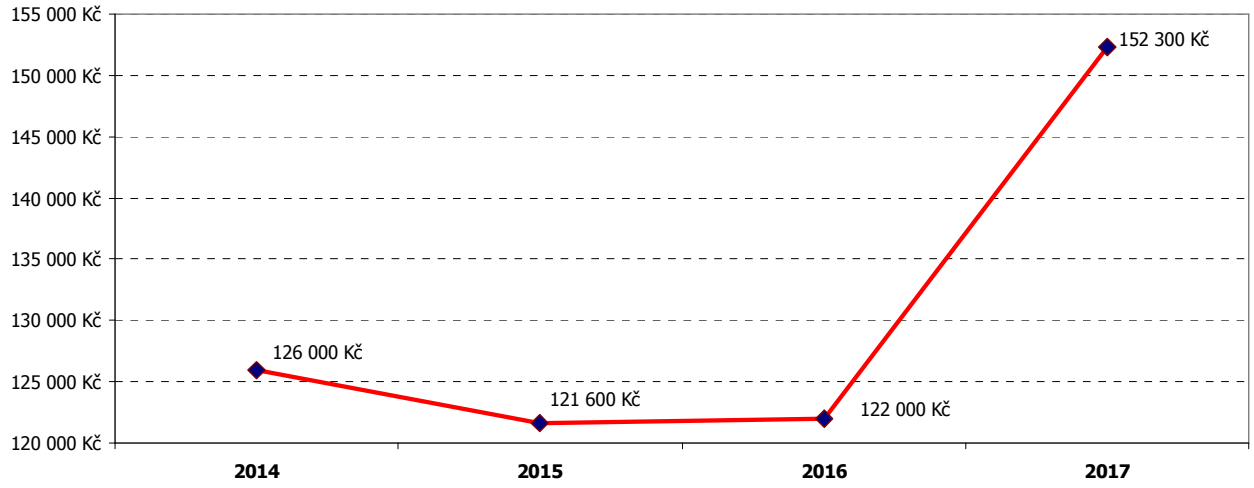
K pracovním úrazům docházelo nejčastěji z důvodu nepozornosti, nedostatečného vyhodnocením rizika v dané situaci zaměstnanci, nedodržením bezpečného postupu, přecenění sil apod. (75,47 %). Cizí zavinění bylo konstatováno u 13,21 % PU. V 11,32% případů bylo konstatováno neznámé zavinění – nepodařilo se zjistit konkrétní osobu, která situaci zapříčinila (např. volně uložená jehla v odpadu, nedostatečně uzavřená nádoba na použité jehly, mokrá podlaha, technický stav zařízení).

Zaměstnanci, byly opakovaně poučeni o nutnosti dodržovat bezpečné pracovní postupy v souladu se stanovenými standardními postupy a riziky ohrožení zdraví dle pracovních profesí. Pracovní úrazy s PN byly v souladu s §270 a 271 Zákoníku práce projednány Odškodňovací komisí pro stanovení odpovědnosti za PU, způsobu a výše odškodnění zaměstnance při PU.
V důsledku PU nebylo potřeba přistoupit k organizačním změnám nebo změnám pracovních postupů. Pouze u PU, kdy došlo ke sražení zaměstnance motorovým vozidlem v areálu, bylo přistoupeno k provedení revize a aktualizaci SM-29 Režim pohybu osob a vozidel v areálu; Dopravně provozní řád Nemocnice Břeclav, p.o.

Náklady na léčení a odškodnění PÚ s PN v letech 2013 - 2017 (v Kč)



Vývoj nákladů na periodické zdravotní prohlídky zaměstnanců v rámci pracovnělékařských služeb v letech 2014-2017



V roce 2017 nedošlo na pracovištích organizace k žádnému požáru. Funkčnost požárních evakuačních plánů a dalších vnitřních opatření týkajících se problematiky požární ochrany byla prověřována v rámci jednotlivých oddělení.

PERSONALISTIKA

POČET ZAMĚSTNANCŮ DLE PROFESÍ V OBDOBÍ 2013 - 2017

Profese	2013	2014	2015	2016	2017
	počet	počet	počet	počet	počet
Řídící a správní	56	57	55	57	**57**
Lékař	133	137	140	136	**135**
Farmaceut	4	4	4	4	**4**
Ostatní VŠ	10	2	1	1	**1**
ZPNO	442	474	434	447	**479**
ZPNO - PZP	114	100	133	134	**111**
Pomocný a obslužný personál	60	59	57	61	**63**
Celkem	**819**	**833**	**824**	**840**	**850**

ZPNO - zdravotnický pracovník nelékařských oborů
PZP – pomocný zdravotnický pracovník

Změny počtu zaměstnanců
Dle NV č. 201/2017 Sb. se u praktických sester změnil §29 na §21 a byly převedeny do kategorie ostatní zdravotničtí pracovníci (§7-§21 z.č. 96/2004 Sb.). U všech ostatních kategorií docházelo k přirozenému nárůstu a úbytku zaměstnanců a doplnění počtu na základě splnění vyhlášky o personálním obsazení. Z důvodu zabezpečení provozu údržby a vnitřní dopravy byl navýšen počet dělnických profesí o 3 zaměstnance (dlouhodobé pracovní neschopnosti).

Zdůvodnění uzavřených dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr
Jedná se o dohody s externími i vlastními zaměstnanci, které jsou uzavřeny:

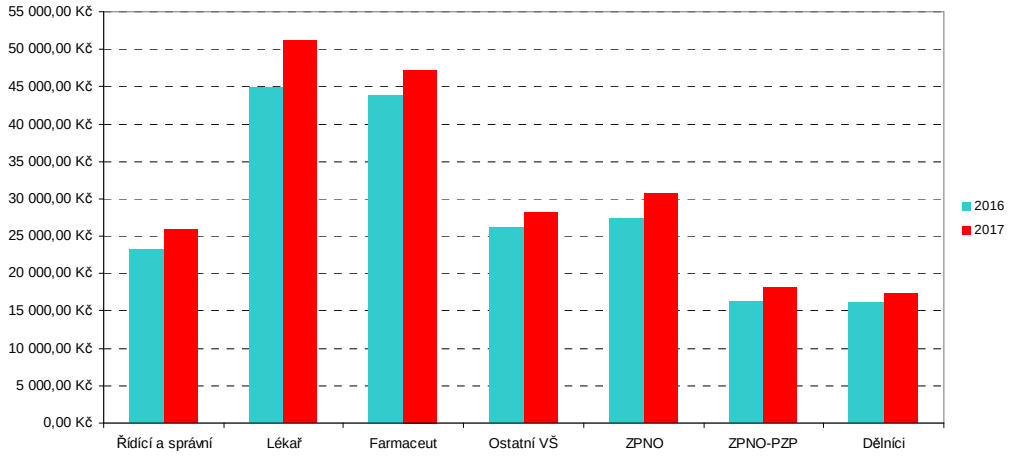
- na poskytování zdravotní péče – onkologická ambulance, angiologická ambulance, ORL oddělení, ARO, anatomicko-patologické oddělení, RDO.
- na zajištění dětské LSPP, LSPP pro dospělé, zubní LSPP¨.
- na zajištění pohotovostních služeb na oddělení – dětské odd., interní odd., infekční odd., neurologické odd., plicní odd., ARO, chirurgické odd., ORL odd., ortopedické odd., urologické odd., RDO, GYN-POR odd., biochemická laboratoř, hematologická laboratoř, COS.
- zástup za dlouhodobé pracovní neschopnosti a dovolenou.

Nárůst platů

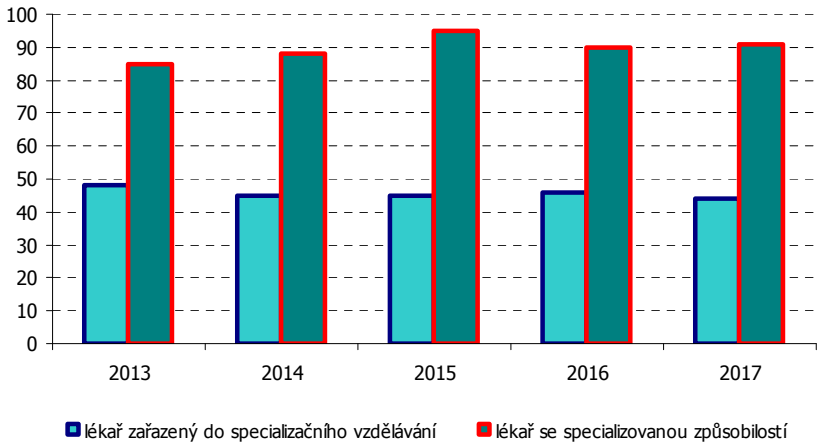
- na základě Nařízení vlády č. 316/2016 Sb.,došlo ke zvýšení tarifních platů u všech zaměstnanců o 10% od 1. 1. 2017.
- z důvodu zajištění bezproblémového chodu nemocnice byly navýšeny částky OON o 5%.

- na základě Nařízení vlády č. 168/2017 Sb., s účinností od 1.7.2017, se zvýšil zvláštní příplatek u pracovníků vykonávající zdravotnické povolání bez odborného dohledu střídavě ve třísměnném nebo nepřetržitém provozním režimu u poskytovatelů zdravotních služeb lůžkové péče nebo v pobytových zařízeních sociálních služeb o 2 000,- Kč.
- na základě Nařízení vlády č. 201/2017 Sb., s účinností od 1.9.2017, byli zdravotničtí asistenti převedeni do nové profese – praktická sestra. Vzhledem k tomu, že praktické sestry vykonávají ošetřovatelkou péči bez odborného dohledu, byly převedeny do vyšší platové třídy.

Průměrný plat v období 2016 x 2017 dle profesí



Vývoj vzdělanostní struktury lékařů v období 2013 - 2017



KONFERENCE A DALŠÍ VZDĚLÁVACÍ AKCE POŘÁDANÉ NEMOCNICÍ

Vzdělávání lékařů a pracovníků nelékařských oborů v roce 2017

Seminář gynekologicko– porodního oddělení - 1. 2. 2017
hodnocení činnosti oddělení za rok 2016 a možnosti rozšíření spolupráce s obvodními gynekology
Přednášející: MUDr. Janka Bambasová, MPH

Komunikace a její úskalí - 15. 2. 2017
pro pracovníky nelékařských oborů ortopedického a ORL oddělení; *Přednášející: PhDr. Martina Kopečková*

Efektivní komunikace s pacientem - 22. 2. 2017

Školení hygienické zabezpečení rukou - 24.- 28. 4. 2017
pro všechny lékaře a nelékařské pracovníky

Specifika ošetřovatelské péče u pacientů interních oborů - 4. 5. 2017
Levostranné a pravostranné srdeční selhání; *Přednášející: Kateřina Hadačová*
Specifická péče u pacienta s imobilizačním syndromem; *Přednášející: Petra Žďárská*
Prevence šíření nákaz v nemocnici; *Přednášející: MUDr. Pavol Kaňka*
Specifika ošetřovatelské péče u dítěte s poruchou autistického spektra; *Přednášející: Mgr. Joan Moláková*
Nejčastější chyby při odběru krve a jejich vliv na výsledky vyšetření; *Přednášející: Mgr. Irena Krutišová – OLB, Bc. V. Balšínková - OLH*
Funkční vyšetření plic; *Přednášející: Anna Masaříková, Renata Grbavčicová*
Příprava pacienta před aplikací jodové kontrastní látky; *Přednášející: Jana Maršíková, Marta Kumpanová*

Komunikace a její úskalí - 7. 6. 2017
pro sestry a fyzioterapeuty fyziatricko-rehabilitačního oddělení; *Přednášející: PhDr. Martina Kopečková*

Seminář - Stres, konflikty a diskriminace zdravotních sester
lektoři pracovníci firmy AQE

Komunikace a její úskalí - 6. 9. 2017
pro pracovníky nelékařských oborů anesteziologicko-resuscitačního oddělení; *Přednášející: PhDr. Martina Kopečková*

Manažerské dovednosti I. - 20. 9. 2017
pro staniční sestry všech oddělení

Specifika ošetřovatelské péče u pacientů chirurgických oborů - 11.10. 2017
Infekce v nemocničním prostředí a možnosti jejich prevence; *Přednášející: MUDr. D. Lenz*
Pacienti po bariatrických operacích – pozitivní vnímání výkonu; *Přednášející: Bc. I. Kováčiková*
Léčba dekubitů u pacientů v septickém stavu; *Přednášející: Bc. L. Vojtěšková*
Klíčové aspekty polohování a manipulace s pacienty; *Přednášející: Mgr. K. Ondrušová*
Produkty SWISS – Natura a Ortis; *Přednášející: Ing. M. Borková*
Porodní bolest; Přednášející: *M. Švestková, DiS.*
Malé výkony v oblasti krku u dětí; *Přednášející: A. Račická*

Kardiopulmonální resuscitace - 16. - 20. 10. 2017
Povinné školení zdravotnických pracovníků nelékařských oborů, školitel - lékaři ARO

Komunikace a její úskalí - 18. 10. 2017
pro pracovníky gynekologicko – porodního oddělení; Přednášející : PhDr. Martina Kopečková

Manažerské dovednosti II. - 15. 11. 2017
pro staniční sestry všech oddělení; *lektoři pracovníci firmy AQE*

Vzdělávací a osvětové akce pro laickou veřejnost

V průběhu roku 2017 byly pořádány:

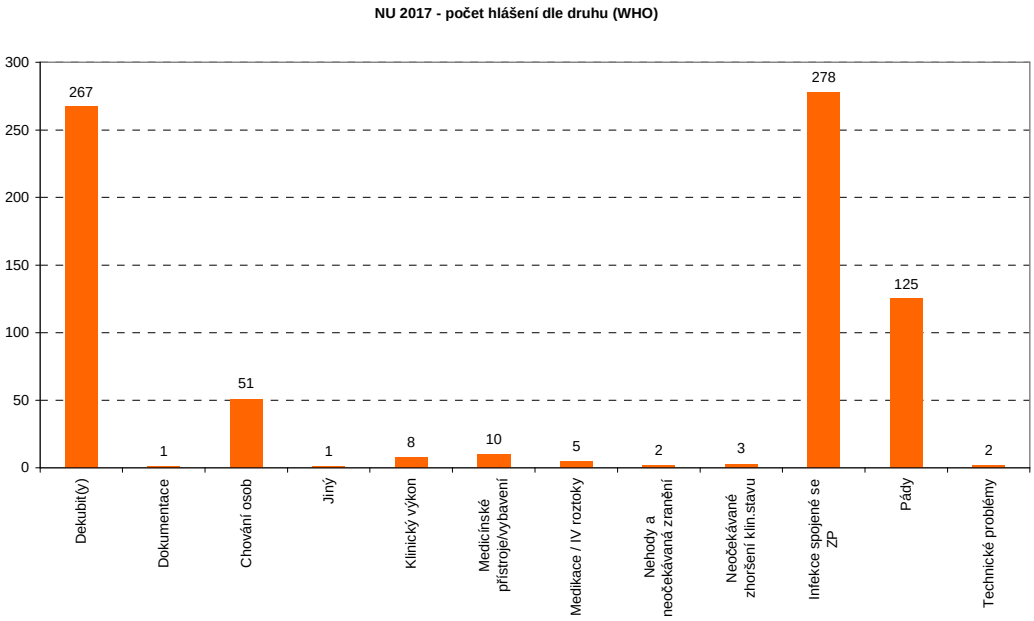
Exkurze pro žáky základních škol - v roce 2017 jsme realizovali exkurze žáků 2. a 3. tříd základních škol regionu na vybraná pracoviště. Celkem se exkurzí zúčastnilo 208 dětí.

Exkurze pro studenty středních škol v Břeclavi do hematologické laboratoře
- organizace práce v laboratořích
- dědičnost a stanovení krevní skupiny
- problematika trombofilií při užívání antikoncepce.

První pomoc – přednáška o laické první pomoci pro veřejnost.

SLEDOVÁNÍ INDIKÁTORŮ KVALITY A BEZPEČÍ

NEŽÁDOUCÍ UDÁLOSTI



V průběhu roku 2017 bylo v souladu se SM-10 Řízení neshod, nehod, nežádoucích událostí; Nápravná a preventivní opatření, zadáno 753 hlášení Nežádoucí události (dále jen NU). Oproti roku 2016 došlo v roce 2017 k nárůstu NU o 12,55 % (tzn. o 84 nahlášených NU více). Při přepočtení NU na počet hospitalizovaných pacientů (20 745) se v roce 2017 týkaly 3,63% hospitalizovaných, meziroční nárůst oproti roku 2016 o 0,40 %. Meziroční nárůst počtu hospitalizovaných pacientů byl 0,26 %.

V roce 2017 byly nežádoucí události zpracovávány elektronicky v systému Evidence nežádoucích událostí při poskytování zdravotní péče (INAVERZ, o.p.s.) a pololetně byly zasílány údaje ÚZIS ČR v rámci Systému hlášení nežádoucích událostí (SHNU) prostřednictvím e-Regu. Elektronický systém hlášení byl využit i k evidenci infekcí spojených se zdravotní péčí (dříve nozokomiální infekce) a dalších vybraných indikátorů kvality poskytované zdravotní péče. Bez infekcí spojených se zdravotní péčí a dekubitů došlo k meziročnímu nárůstu hlášení NU o 13,04 %.
Infekce spojené se zdravotní péčí (278; meziroční nárůst nahlášených infekcí o 48,66 %) a dekubity (267; meziroční pokles o 10,40 %) jsou podrobněji analyzovány manažerkou kvality péče.
Elektronický systém hlášení byl v roce 2017 dále využit k vedení Centrální evidence pracovních úrazů vzniklých na pracovištích organizace. Od 1. 6. 2017 je systém využíván také k vedení Centrální evidence použití omezovacích prostředků dle §39 zák. č. 372/2012 Sb., o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů. Tyto ukazatele nejsou součástí hodnocení NU za 2017.

Do elektronické databáze pro zaznamenání NU mají přístup všichni zaměstnanci nemocnice. NU byly dále zpracovávány manažerkou kvality péče a oddělením interního auditu ve spolupráci s vedoucími pracovníky jednotlivých odd. a vedením nemocnice.
Nejvíce hlášení NU se týkalo infekcí spojených se zdravotní péčí a dekubitů (indikátory kvality), pádů a problémů s chováním osob.
Nejvíce hlášení NU bylo zaevidováno na Interním odd. (144) dále na Anesteziologicko-resuscitačním odd. (111); Chirurgickém odd. (67;) Infekčním odd. (64); Urologickém odd. (56); Ortopedickém odd. (49); na Fyziatricko-rehabilitačním (44); Plicním odd. (33); na Neurologickém odd. (18). Na ostatních pracovištích bylo zaevidováno méně než 10 NU.

V % vyjádření byl počet hlášení NU na lůžkových odděleních k počtu ukončených hospitalizací nejvyšší na Anesteziologicko-resuscitačním odd. 7,74 %, dále na Infekčním odd. 6,82% a FYZ-REH odd. 6,29 %.
% NU bez dekubitů a infekcí spojených se zdravotní péčí na počet ukončených hospitalizací byl nejvyšší na Fyziatricko-rehabilitačním odd. 5,00 %.
Nejčastěji bylo hlášení NU (bez dekubitů a infekcí spojených se zdravotní péčí) podáno pracovníky Interního oddělení (37), dále Fyziatricko-rehabilitačního odd. (35), Plicního odd. (27) a Chirurgického odd. (24).
Nejvíce nežádoucích událostí se týkalo pacientů ve věku 65 a více let. Dle pohlaví došlo u mužů k nežádoucí události v 376 případech, u žen v 359 případech.
Chování osob jako NU bylo řešeno v 51 případech, meziroční nárůst o 7 incidentů (o 15,90%). Případů nežádoucích událostí však může být ve skutečnosti mnohem více, protože ne vždy je incident personálem nahlášen a zaevidován.
Z nahlášených NU chování osob se nejčastěji jednalo o nepovolený odchod pacienta 17x (meziroční nárůst o 54,54 %), nepřátelské, hrubé chování 11x (meziroční nárůst o 57,14 %), z toho nepřátelské, hrubé chování ze strany pacienta 8x (meziroční nárůst o 33,33 %), 2x doprovod pacienta, 1x návštěva; 2x slovní napadání ze strany pacienta. Fyzické napadení bylo řešeno 3x, z toho 2x ze strany pacienta a 1x ze strany návštěvy.
O krádeže se jednalo 3x (meziroční pokles o 62,5 %); poškození vybavení 6x (meziroční nárůst o 200 %). K pokusu o sebevraždu došlo 1x a 1x pacient odmítal hospitalizaci – vyhodnoceno jako rizikové chování. Jako závažná byla vyhodnocena 1 NU (2,33 %), jednalo se o poškození infuzní pumpy z důvodu pochybení zaměstnance.
Tyto nežádoucí události jsou i přes přijatá preventivní opatření a nastavené standardní postupy ze strany organizace téměř neovlivnitelné.
Nežádoucí událost v souvislosti s klinickým výkonem byla řešena v 8 případech (meziroční pokles o 11,11 %), rehospitalizace pro stejnou Dg. 1x (meziročně bez změny) reoperace 6x (meziroční pokles o 25%). Tyto nežádoucí události byly hlášeny pouze z Urologického odd. (5x reoperace a 1x rehospitalizace) a 1x reoperace z Chirurgického odd. 1x byla hlášena komplikace při klinickém výkonu z ARO. Lze předpokládat, že se nejedná o veškeré NU tohoto druhu

z celého zařízení, z ostatních pracovišť zřejmě nebyly tyto NU hlášeny. Jako závažná byla klasifikována 1 NU (reoperace) 12,50%.

Problémy s medicínskými přístroji a vybavením byly řešeny 10x (meziroční nárůst o 233,33 %). Při žádné z těchto NU nedošlo k trvalému poškození zdraví pacienta.

K nežádoucímu účinku léčiva došlo 5x, z toho 4x na Radiodiagnostickém odd. a to při a po podání kontrastní látky. Na Neurologickém odd. došlo k alergické reakci při podání antibiotik. U těchto nežádoucích událostí nedošlo k poškození zdraví pacientů a byly vyhodnoceny jako nezávažné. S ohledem na množství hospitalizovaných pacientů lze předpokládat, že ne vždy je NU tohoto druhu z pracoviště nahlášena.

K neočekávanému zhoršení klinického stavu došlo ve 3 případech. Z toho 2x na Plicním odd., kdy došlo ke zhoršení a úmrtí u pacientů hospitalizovaných z jiných důvodů než byl důvod úmrtí. Na Ortopedickém odd. došlo k přechodnému zhoršení klinického stavu u pacienta, který nedodržoval pooperační režim.

Nehody a neočekávaná zranění byly řešeny v 55 případech. Z toho pouze 1x v souvislosti s pacientem (poranění pacientky o držák dialyzátoru) a 1x poranění doprovodu pacienta jehlou. V ostatních případech se jednalo o pracovní úrazy zaměstnanců, studentů na praxi nebo zaměstnanců externích firem zajišťujících v organizaci služby. PU budou podrobně analyzovány v rámci monitorování indikátorů BOZP.

Technické problémy byly řešeny 2x, meziroční pokles o 50%. Na Interním odd. se jednalo o havárii, kdy do prostor METAB JIP zatekla voda, tato NU byla klasifikována jako závažná s ohledem na finanční náklady spojené s řešením havárie otopné soustavy. Nedošlo k poškození pacientů ani zdravotnické techniky. Na ARO se jednalo o prasklou skleněnou výplň dveří.

Infekce spojené se zdravotní péčí 278x (meziroční nárůst nahlášených infekcí o 48,66%). Vzhledem k vývoji infekcí spojených se ZP v předchozích obdobích, zřejmě v roce 2017 došlo ke zlepšení evidování - hlášení těchto NU na některých pracovištích. Nejčastěji byla infekce spojená se ZP nahlášena z Interního odd.. (67x) a z ARO 60x. Podrobnou analýzu provádí manažerka kvality péče ve spolupráci s ústavní hygieničkou.

Pády jsou tradičně nejčastěji hlášenou nežádoucí událostí (125x) z oddělení poskytujících zdravotní péči. Meziročně došlo k nárůstu počtu pádů o 12,61% (2016 – 111x).
Nejčastěji byl pád hlášen na Fyziatricko-rehabilitačním odd. 34x (meziroční nárůst o 54,54%) a Interním odd. 27x (meziroční pokles o 32,5%).

Nejčastěji dochází k pádům na pokojích pacientů 88x (meziroční pokles o 2,22%), na chodbě lůžkového odd. 13x a na WC a koupelnách 12x (meziroční nárůst o 9,09%), kde není možné zajistit soustavný dohled personálu. K pádům dochází i přes přijatá preventivní opatření – edukace pacientů, upozornění umístěná v prostorách odd., používání informačních cedulí při úklidu – vlhká podlaha,… Ze strany pacientů není dodržován doporučený pohybový režim, dále je příčinou vstávání z lůžka po výkonech, nepřivolání personálu, zdravotní stav a věk pacienta,…. V důsledku pádu nedošlo k žádným následkům v 44,80% případů (meziroční nárůst o 11,47 %), jako nepoškozující byl pád vyhodnocen v 9,60 % (meziročně pokles o 2,11%), monitorování pacienta po pádu bylo provedeno v 4,80% případů (meziroční pokles o 26,73%), nutný výkon byl u 34,40% pacientů (meziroční nárůst o 25,39 %). K prodloužení hospitalizace v důsledku pádu došlo v 2,40 % (meziroční pokles o 0,30%), 3,20 % pacientů bylo zařazeno do rizika možných následků pádu (meziroční pokles o 6,71 %). Na rozdíl od roku 2016 v důsledku pádu nedošlo k žádnému úmrtí pacienta ani psychologickému poškození.

Jako Jiný důvod nežádoucí události byl na Infekčním odd. označen pád z nástěnného držáku a rozbití TV přijímače z důvodu z samovolného otevření okna - průvanu. Nedošlo ke zranění pacienta a TV přístroj byl již zastaralý, tedy i finanční škoda byla 0,- Kč.
Na Patologicko-anatomickém odd. byla řešena 1 NU týkající se problémů s dokumentací – nejednoznačně vyplněný List o prohlídce zemřelého, kdy zemřelý byl předán k pohřbení, i když odd. předpokládalo provedení pitvy.

Dekubity jsou jako indikátor kvality ošetřovatelské péče podrobně analyzovány manažerkou kvality péče.

Hodnocení nežádoucích událostí
Závažná NU – jedná se o události, kdy bylo nutné provedení nějakého vyšetření, ošetření, byla způsobena škoda na majetku nemocnice, došlo potenciálně k ohrožení zdraví nebo života pacienta, zaměstnance. Z toho jako velmi závažné události lze označit ty, v jejichž důsledku dochází k vážnějšímu zranění pacienta - zlomeniny, prodloužení hospitalizace, poškození zdraví nebo smrti. Středně závažná NU – jedná se o nežádoucí události, v jejichž důsledku bylo provedeno ošetření, vyšetření pacienta, vznikly náklady apod., ale nedošlo k trvalému poškození pacienta, bylo přijato nápravné/ preventivní opatření.
Jako závažná bylo hodnoceno 35 NU (vč. dekubitů a infekcí pojených se ZP), což je meziroční pokles o 39,65 %.

Ve 236 případech (vč. dekubitů a infekcí spojených se ZP) bylo konstatováno, že se jedná o středně závažnou NU (meziroční nárůst o 6,78 %).
V 482 případech (vč. dekubitů a infekcí spojených se ZP) bylo konstatováno, že se nejedná o závažnou NU, meziroční nárůst o 23,59 %.
Bez dekubitů a infekcí spojených se zdravotní péčí, bylo jako závažná hodnoceno 6 NU, což je meziroční pokles o 45,45 %, středně závažných bylo 40 NU, což je meziroční nárůst o 37,93 % a jako nezávažná bylo hodnoceno 162 NU, což je meziroční nárůst o 12,5 %.

Téměř ve všech případech NU bylo přijato a provedeno nějaké nápravné opatření bezprostředně po vzniku NU (vyšetření, ošetření pacienta, opakovaná edukace, zavedení léčby ATB, zvýšený dohled, postranice,….).

V organizaci jsou nastaveny standardní postupy pro předcházení nežádoucím událostem a preventivní opatření ať už technická nebo procesní, avšak i přes tato opatření k nežádoucím událostem dochází a ze strany organizace jako takové je nelze významněji ovlivnit. Ke vzniku nežádoucí události přispívá vždy více faktorů, zejm. v oblasti chování a zdravotního stavu pacientů, lidské chyby apod.
Nejvyšší náklady v roce 2017 na řešení nežádoucí události byly v souvislosti s Infekcemi spojenými se ZP 73,02 % z celkově vyčíslených nákladů (meziroční nárůst nákladů o 239,37 %), u Pádů se jednalo o 8,26 % z celkových nákladů (meziroční nárůst nákladů o 202 %). Náklady na řešení problémů v souvislosti s Klinickými výkony byly 8,10 % z celkových nákladů, (meziroční snížení nákladů o 64,21 %). Náklady na řešení dekubitů nejsou vyčíslovány.

Výše škody / náklady na řešení vybraných NU 2017

Nežádoucí událost dle WHO	**Celkem v Kč**
Chování osob	48 695,00 Kč
Klinický výkon	390 797,00 Kč
Medicínské přístroje/vybavení	339 380,00 Kč
Medikace / IV roztoky	259,00 Kč
Nehody a neočekávaná zranění	85,00 Kč
Neočekávané zhoršení klinického stavu	1 159,00 Kč
Infekce spojené se ZP	3 522 067,00 Kč
Pády	398 276,00 Kč
Technické problémy	122 440,00 Kč
Celkem	**4 823 158,00 Kč**

Celkové náklady na řešení NU jsou ve skutečnosti ještě vyšší, ne vždy jsou částky v hlášení doplněny, např. u drobných ošetření po pádech,… Dále zde nejsou zahrnuty náklady na ošetřování dekubitů a veškeré náklady na řešení infekcí spojených se zdravotní péčí např. náklady na ATB léčbu atd., které by mohly dosáhnout dalších cca 1 – 2 mil. Kč.

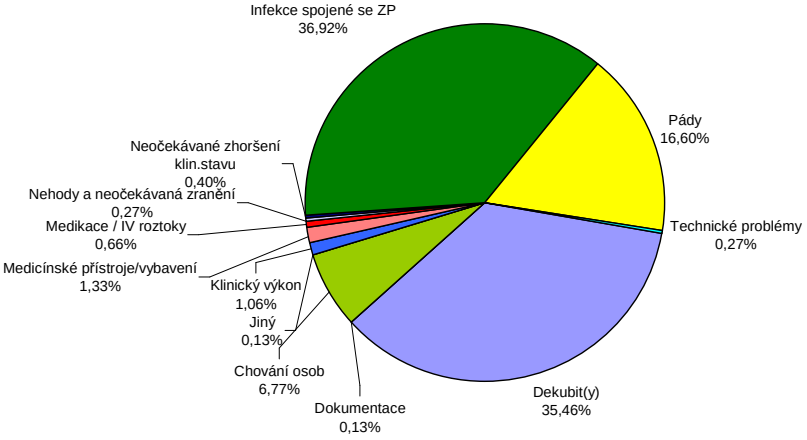
Současný systém evidence NU v organizaci umožňuje včasné a úplné podchycení nežádoucích událostí, ke kterým dochází na jednotlivých pracovištích, identifikaci rizik s možným negativním dopadem na činnost organizace, informovanost odpovědných pracovníků a vedení nemocnice.

Meziročně došlo k 12,55 % nárůstu podchycení NU, avšak % nahlášených NU k počtu hospitalizovaných pacientů 3,63% je stále nízké. Odhaduje se, že ve členských státech EU je 8-12% pacientů přijatých do nemocnic způsobena újma v důsledku NU během poskytování zdravotní péče. I nadále přetrvává riziko, že ne vždy je NU ze strany personálu identifikována, podchycena (např. konflikty s pacientem, záměna vzorků, záměna léčiva, poškození/nefunkčnost přístrojů, infekce spojené se ZP …..) a nahlášena.
Dále je to způsobeno také tím, že některé NU jsou v nemocnici evidovány v jiných databázích a vyhodnocovány odděleně. Jedná se zejména o neshody zjištěné v laboratorních provozech, výskyt MRSA, problémy na RDO – žádanky, indikace vyšetření, problémy v přípravě pacienta,….. systém evidence NU umožňuje sledování i těchto ukazatelů, avšak některými pracovišti není využíván.

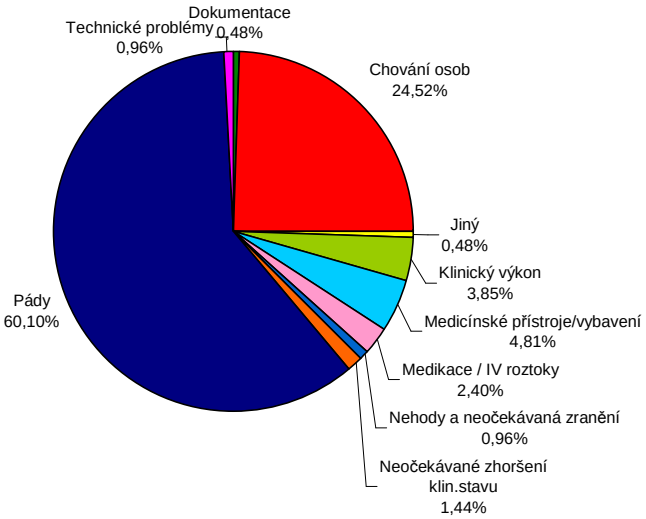
Sledování nežádoucích událostí jako indikátoru kvality vyplývá z platné legislativy. Vybrané NU jsou organizací vždy za pololetí v rámci statistického šetření odesílány na ÚZIS ČR, který provádí zpracování – benchmarking s ostatními zdravotnickými zařízeními zapojenými do projektu SHNU. V období 2015-2017 bylo statistické sledování a zasílání počtu hlášení NU na ÚZIS na bázi dobrovolnosti.

Od roku 2018 bude statistické sledování nežádoucích událostí pro organizaci jako poskytovatele zdravotních služeb již povinné.

NU 2017 - dle druhu (WHO) v %

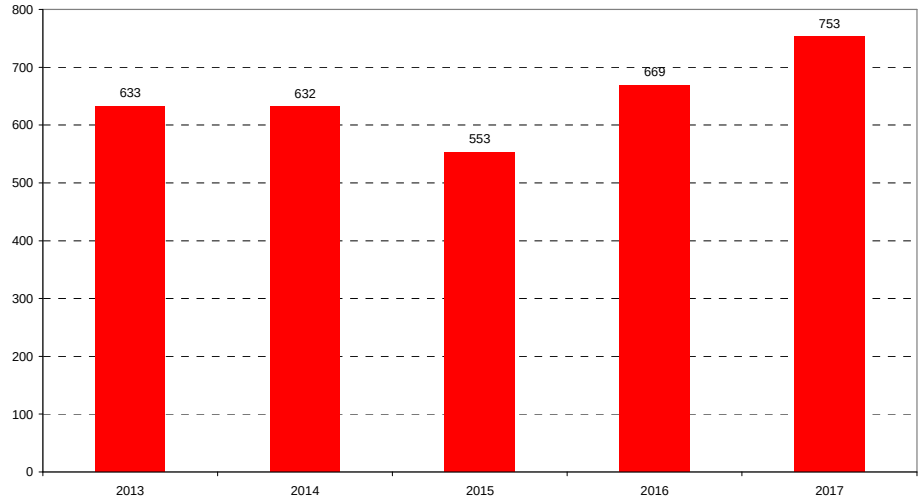


NU 2017 - dle druhu (WHO) v %
(bez dekubitů a infekcí spojených se ZP)

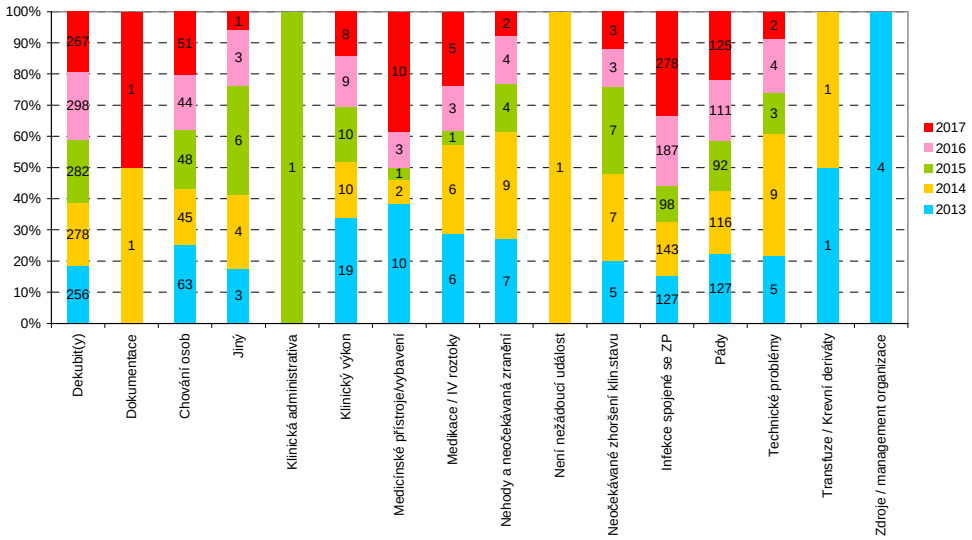


Vývoj nežádoucích událostí 2013 - 2017

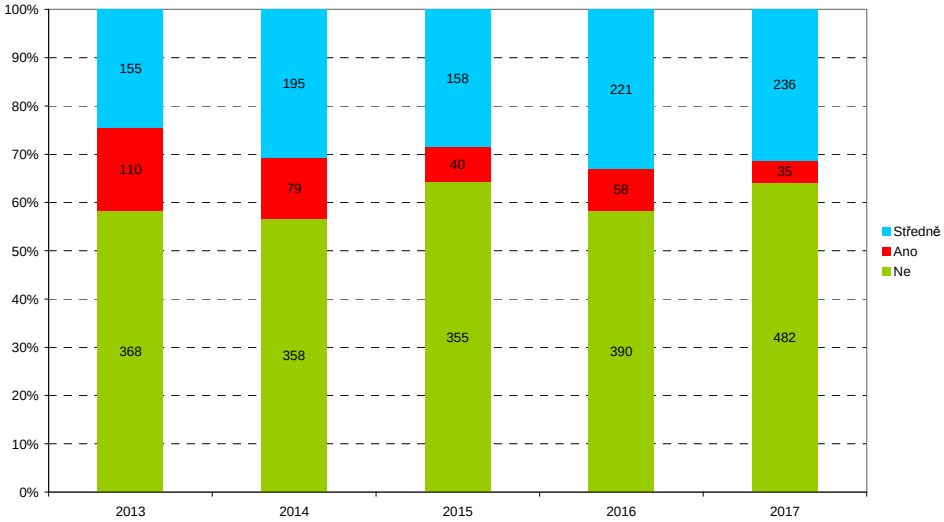
Počet nahlášených NU v období 2013-2017



Vývoj hlášení NU dle druhu v období 2013-2017



Vývoj NU 2013 - 2017 dle závažnosti



SPOKOJENOST PACIENTŮ – „ZÁKAZNÍKŮ"

Vyhodnocení cílených rozhovorů za období roku 2017

V našem zdravotnickém zařízení zjišťujeme míru spokojenosti pacientů také formou cílených rozhovorů tzv. ,,focus groups". Rozhovory v r. 2017 probíhaly na všech lůžkových odděleních, v několika případech se podařilo uskutečnit rozhovory s pacienty, kteří právě končili pobyt na jednotkách intenzívní péče (KARDIOJIP-4x; METJIP-6x; NEUJIP-3x) a oddělení ARO (MOJIP-4x). Rozhovory přinášejí podstatnou informaci o úrovni celkové kvality péče na konkrétním oddělení, ale často i hodnocení celého zdravotnickém zařízení.

Výběr respondentů je náhodný, jedná se hlavně o pacienty, kteří v den rozhovoru odchází do domácího ošetřování, popř. jsou přeloženi na jiné oddělení naší nemocnice. Někdy jsou k rozhovoru vyzváni i pacienti, kteří delší dobu již na oddělení leží a plánuje se propuštění v následujících dnech. Personál příslušných oddělení do výběru respondentů a do průběhu rozhovorů nijak nezasahuje. Rozhovory jsou prováděny v rámci příslušných oddělení s pacienty mobilními i imobilními.

Ze strany pacientů jsou rozhovory vnímány rozličně, snažíme se o pozitivní atmosféru. Je nutné respektovat individuální charakter každého jednotlivce, jeho potřebu či ochotu sdílet svoje pocity, názory, negativní připomínky, názory a pochvaly personálu. Přáním všech zúčastněných je, aby připomínky přispěly k trendu zvyšující se kvality péče a ke zlepšování hotelových služeb a prostředí.

Pacient má pro kvalitu jiná, nejen objektivní, ale především subjektivní kritéria. Kvalitu ošetřovatelské péče posuzuje zpravidla podle míry uspokojování svých potřeb v průběhu onemocnění, míry profesionální citlivosti všeho personálu k jeho problémům. Pacienti hodnotí chování a aktivity sester a lékařů, úpravu jejich zevnějšku a kultivovanost projevu. Odhalení případných problémů je dobrou motivací k prevenci našich chyb a stížností pacientů.

Šetření spokojenosti pacientů bylo prováděno kvalitativně, na jednotlivé otázky mohli respondenti odpovědět otevřeným způsobem. Některé odpovědi se opakují.
V roce 2017 se cílených rozhovorů zúčastnilo celkem 450 respondentů, z toho 260 žen a 190 mužů. Z celkového počtu 20 745 hospitalizovaných pacientů v r. 2017 se rozhovorů zúčastnilo 2,17 %.

Otázka č. 1 - *Splnil pobyt v nemocnici Vaše očekávání? Pokud ne, prosím zdůvodněte.*
V odpovědích na tuto otázku se respondenti nejčastěji vyslovili k celkovému hodnocení očekávaného osobního přínosu právě proběhlé hospitalizace. Pozitivní přínos hospitalizace uvedlo 412 (91,56 %) respondentů. Pobyt byl *,,nad očekávání dobrý, výborný"* nebo zazněla chvála v 10-ti případech (2,22 %).
31(6,89 %) respondentů vyjádřilo splnění očekávání, ale hospitalizací se celý proces neukončil. Vyjádřili se: *,,Ano, ale ještě čekám na výsledky"* nebo *,,doléčím se doma"* nebo *,,ještě musím znova na operaci"* apod. Nejde tedy o negativní odpovědi. Někteří se již při první otázce vyjádřili ke kvalitě péče. *,,Perfektní, super, vynikající péče"* zaznělo v 7 odpovědích (1,56 %). *,,Hodně mi pomohli, zlepšilo se to"*- zaznělo 26x (5,78 %). Vlídné přijetí ocenili 3 (0,67 %) respondenti, spokojenost se stravou 4 (0,89 %) respondenti.
,,Jsem spokojen(a)" jako odpověď na tuto otázku vypovědělo 21 (4,67 %) respondentů.
3 (0,67 %) respondenti uvedli, že se jim líbí rodinné prostředí na oddělení.
Bez očekávání přišlo k hospitalizaci 10 (2,22 %) respondentů, ale uvedli, že *,,ano, celková očekávání se splnila"*, nejsou tedy zklamáni.
Naopak 6 (1,33 %) respondentů uvedlo, že jejich *,,očekávání se nesplnilo"* a vyjádřili jistou nespokojenost, zklamání z pobytu v nemocnici.

Naprostá většina oslovených v r. 2017 byla tedy během hospitalizace všeobecně spokojena.

Otázka č. 2 - *Jak hodnotíte ošetřovatelskou péči ošetřujícího personálu, komunikaci mezi vámi?*
Téměř všichni oslovení respondenti na oblast oblast poskytované ošetřovatelské péče a komunikaci reagovali neutrálně, pozitivně i v superlativech. Jde často o vícečetné odpovědi.
Nejčastější odpovědi:
,,Celkově jsem spokojen(á), dobré" – 149 (33,11 %);
,,Sestry hodné, slušné, milé, zlaté, příjemné" – 107 (23,78 %);
,,Vynikající sestry, suprovní, výborné, na úrovni, skvělé" – 80x (17,78 %);
,,Ochotné, velmi ochotné, úslužné, vysvětlí, vstřícné" – 73x (16,22 %);
,,Na jedničku nebo *na jedničku s hvězdičkou"* – 38x (8,44 %);
,,Sestry jsou nadmíru výborné, chválím je" – 24x (5,33 %);
,,Jak která sestra, je to o lidech" –23x (5,11 %);
,,Věnovaly se, snažily se, staraly se" – 23x (5,11 %);
,,Komunikace bez problémů" – 16x (3,56 %);
,,Jsou usměvavé" – 15x (3,33 %);
,,Mají pěkný kladný přístup k lidem, snaží se povzbudit" – 13x (2,89 %);
,,Jsou šikovné" – 9x (2,00 %);
,,Se sestrami spokojenost nad míru" – 9x (2,00 %);
,,Sestry vše vysvětlily, komunikace dobrá" – 4x (0,89 %);

V oblasti poskytované ošetřovatelské péče v r. 2017 zazněly celkem 3 (0,67%) negativní odpovědi:
,,Se setrou byl trochu problém v komunikaci" – 1x (0,22%).;
,,Jedna nepříjemná sestra, jinak všechny dobré" – 2x (0,44%).
I když tuto odpověď nelze brát jako plně negativní.

V roce 2016 si 9 (2,38 %) respondentů stěžovalo na *,,špatný přístup, strohost jen některých sester"* z oddělení, celkově kritika na sestry v r. 2016 byla vyslovena 11x (2,91 %)(2x si respondenti stěžovali na hluk z chodby od sester - v r. 2017 se tato odpověď neobjevila).
Můžeme konstatovat, že ve srovnání s r. 2016 se kritické odpovědi na sestry či ošetřující personál v r. 2017 snížily o 2,24%.

Otázka č. 3 - *Jak hodnotíte odbornou péči lékařů, lékařek, komunikaci mezi vámi?*

Z celkového počtu 450 dotazovaných respondentů 172 (38,22 %) odpovědělo:*,,V pořádku"* nebo *,,dobré"* a 48 (10,67 %) odpovědělo:*,,Jsem spokojen(á)"*.
Další nejčastější pozitivní odpovědi:
,,Lékaři (lékařky) jsou chytří, znalí, mají vysokou úroveň, vynikající" – 32x (7,11 %);
Jmenovitě slovní ocenění konkrétnímu lékaři, lékařce – 28x (6,22 %);
,,Vstřícní, příjemní, perfektní, super" – 27x (6,00 %);
,,Jsou komunikativní" nebo *,,oceňuji velmi dobré jednání s pacientem"* – 27x (6,00 %);
,,Kvalitní, výborní" – 23x (5,11 %);
,,Bez chyby"; ,,bez problémů"; ,,na jedničku" – 17x (6,00 %);
,,Dělají co můžou"; ,,snažili se"; ,,jsou poctiví" nebo *,,vše vysvětlí"* – 13x

V oblasti hodnocení odborné lékařské péče v r. 2017 zaznělo 29 (6,44 %) nejistých odpovědí typu: *,,nemůžu posoudit"* nebo *,,nejsem odborník"* a celkem 15 (3,33 %) (relativně) negativní odpovědi:
,,Lékaři nám nevěnují dostatek času" – 3x (0,67 %);
,,Nedostatečná informovanost, měla by být lepší komunikace s pacientem" – 10x (2,22 %);
,,Nelíbili se mi" – 1x (0,22 %);
,,Odborník…, jak který" – 1x (0,22 %).

V r. 2016 se snesla kritika na sestry na lékaře 3x (0,79 %), jde tedy nárůst v negativních reakcí respondentů na lékaře o 2,54 %.

Otázka č. 4 - *Měl(a) jste dostatečné informace o Vaší nemoci, průběhu vyšetření?*
Z celkového počtu 450 dotazovaných respondentů 423 (94,0%) odpovědělo, že byli během hospitalizace dostatečně informovaní o své nemoci a o průběhu vyšetření.
Další nejčastější odpovědi typu (tyto odpovědi nehodnotíme jako negativní):
,,Ještě nevím, čekám na závěrečnou zprávu"– 7x (1,56 %).
,,Nevím, neporozuměl(a) jsem"– 4x (0,89 %).
,,Nestarám se"– 2x (0,44 %).
,,Spěchají, moc rychlé vizity"– 3x (0,67 %);
,,Informace se byly se zpožděním"– 1x (0,22 %).

Většina respondentů tak hodnotila lékařskou informovanost kladně. V r. 2017 pociťovalo 7 (1,56%) respondentů nedostatek informací. Na nedostatečnou či nesrozumitelnou informovanost v r. 2016 poukazovalo 6 (1,58%) respondentů. Meziroční srovnání ,, informovanosti" můžeme hodnotit jako stagnaci.

Otázka č. 5 - *Co Vám vadilo, co se Vám nelíbilo?*
Nejčastější reakcí na otázku č. 5 bylo nesouhlasné zavrtění hlavou. Celkem 316x (70,22 %) zazněla odpověď typu: *,,Ne, nic*" nebo *,,Vše je v pořádku".*

Další nejčastější odpovědi typu:
,,Strava by mohla být lepší, nechutnalo mi"– 26x (5,78 %);
,,Měla by být větší/lepší televize/více programů" – 11x (2,44 %);
,,Je nutná rekonstrukce sociálních zařízení, malé prostory, potřebujete hodně investic, obnovit vybavení"– 15x (3,33 %);
,,Sestry mají málo času"– 8x (1,78 %);
,,Nuda, nic nedělání"– 7x (1,56 %);
Připomínky k lůžku: Tvrdá postel, špatná matrace, těžká peřina, vrzající postel – 7x (1,56 %);
Připomínky ke klimatizaci: Špatně funguje nebo chybí – 6x (1,33 %);
,,Nepříjemné rušení se navzájem, moc pacientů na jednom pokoji"– 6x (1,33 %);
,,Málo jídla, měl(a) jsem hlad"– 5x (1,11 %);
,,Chyby v organizaci práce na oddělení"– 5x (1,11 %);
,,Špatná komunikace s lékařem"– 5x (1,11 %);
,,Nedostatečný úklid"– 5x (1,11 %);
,,Potkal(a) jsem se s jednou nepříjemnou sestrou, jinak všechny dobré" – 3x (0,67 %);
Maminky na dětském oddělení litují zrušené školky – 3x (0,67 %).

V r. 2016 upozornilo 19 (5,02 %) respondentů na nutnost rekonstrukce sociálního zařízení (zašlé opotřebované baterie), v r. 2017 upozornilo již jen 8 (1,78 %)respondentů (na zašlé opotřebované baterie - jdou ztuha otvírat - jen 1 respondent). Že je třeba *,,hodně investovat do vybavení*" postřehlo dalších 7 respondentů.
Lepší nemocniční lůžka a nové matrace v r. 2016 chtělo 26 (6,86 %) respondentů, v r. 2017 mělo připomínky k lůžku jen 7 (1,56 %) respondentů.
24 (6,34 %) respondentů v r. 2016 by uvítalo více televizí a v lepší kvalitě (obnova zastaralých) a více programů. V r. 2017 jen 11 (2,44 %) respondentů.
Na chybějící ovladače upozorňují 3 (0,67 %) respondenti jak v r. 2016, tak v r. 2017 (0,67 %).

Nespokojenost s dostupností internetového připojení v r. 2016 vyjádřilo 11 (2,91 %)respondentů, v r. 2017 jen 4 (0,89 %) respondenti.
V r. 2016 říkají 2 (0,52 %)respondenti: *„mají toho sestry moc*" a ve čtyřech případech pacienti uvedli, že se jim nelíbí, že *sestra má málo času na něj jako na pacienta* (,,*jsou ulítané*"). V r. 2017 se respondenti vyjádřili *,,Sestry mají málo času*"– 8x (1,78 %) a při otázce č.1 se 5 (1,11 %)respondentů nechalo slyšet: *,,Kdyby měl personál víc času, bylo by to lepší*". Jde o vzestup počtu upozornění na zatíženost sester, volání po dostupnosti ošetřovatelského personálu.

Otázka č. 6 - Doporučil(a) byste naše zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?
Z oslovených 450 respondentů se 425 (94,44 %) vyjádřilo, že by naše zdravotnické zařízení na základě osobní zkušenosti rodině nebo přátelům doporučili. *,,Toto oddělení ano, určitě*" zaznělo 9x (2,0 %) (Pacient nemá zkušenost s péčí na jiném oddělení naší nemocnice). *,,Ano, i já jsem tu na doporučení*" - uvedli 4 (0,89 %) respondenti. Odpovědí*:,,Říkali mi, že mám jet jinam (do Brna), ale rozhodl(a) jsem se pro břeclavskou nemocnici*", se vyjádřili 3 (0,67 %) respondenti. *,,Nevím, kam jinam by šli*" zaznělo 4x (0,89 %).
Můžeme uzavřít, že by naše zdravotnické zařízení v r. 2017 na základě osobní zkušenosti rodině nebo přátelům doporučilo 442 respondentů, celkem 98,22 % všech oslovených, máme tedy o 1,4 % doporučujících respondentů víc než v r. 2016, kdy by doporučilo nemocnici 96,82 %respondentů.
Nemocnici by ostatním nedoporučilo 6 (1,33 %) respondentů (v r. 2016 - 0,52 % - 2 respondenti). Dva (0,44 %) respondenti řekli: *,,Ať se rozhodne každý sám*" (v r. 2016 - 0,24 % - 1 respondent).

Otázka č. 7 - *Nyní se můžete vyjádřit se ke kvalitě péče v naší nemocnici?*
Ze všech oslovených respondentů tuto otázku bez poznámek ponechalo 136 (30,22 %) respondentů.
Vyjádřením:*,,Spokojenost se vším*" reagovalo 90 (20,0 %) respondentů. *,,Všechno je v pořádku*" 62 (13,78 %) respondentů.

Poslední otázku využili respondenti často ke zhodnocení stravy, celkem 58x (12,88 %) (pokud se k ní nevyjádřili již při otázce č. 5):
Spokojenost se stravou (dostatečné porce) uvedlo 35 respondentů (7,78 %).
Naopak nespokojenost s jídlem 5 respondentů (1,11 %).
Částečnou spokojenost se stravou 4 respondenti (0,89 %).
Zlepšení stravy oproti předchozí hospitalizaci 4 respondenti (0,89 %).
Nedostatek ovoce a zeleniny ve stravě 3 respondenti (0,67%).
Výkyvy v kvalitě jídla našli 3 respondenti (0,67 %).
Málo teplé jídlo měli 3 respondenti (0,67 %).
Malé porce dostával 1 respondent (0,22 %).

Prostor po této otázce byl respondenty využit různě. Další nejčastější vyjádření:
Pozitivní ocenění profesionality celého týmu, kolektivu – 33x (7,33 %).
Pozitivní ocenění sester, chvála sester – 31x (6,89 %).
Pozitivní ocenění lékařům – 5x (1,11 %).
Pozitivní ocenění čistoty – 14x (3,11 %).

Další nejčastější vyjádření typu:
,,Je zde lepší, přívětivější přístup než v jiné (často konkrétní) *nemocnici*"– 16x (3,56 %).
,,Líbilo se mi tu"– 13x (2,89 %).
,,Vyslechl(a) jsem negativní zprávy o nemocnici, které nejsou pravda. S ničím takovým (negativním) jsem se nesetkal(a). Nemůžu si stěžovat"– 8x (1,78 %).

Nebylo výjimkou, kdy pacienti využili závěr rozhovoru k polemice nad současnou situací ve společnosti, jak v politice *(,,Ti z vrchu ať se přijdou podívat, v čem musíme být*") tak samotném zdravotnictví *(,,Měli by těm zdravotníkům přidat*" nebo *,,Ať dají sestrám víc peněz za to všechno, co tu dělají*" nebo *,,Já bych takovou práci nedělal(a)… ,,Co všechno ty holky musí vydržet*" apod.). Nejednou se stalo, že se rozpovídali o své minulosti a mládí obecně, svěřili se se svými nemocemi nebo zdravotní situací ve své rodině. Povídali o dětech, vnucích, rodinných a osobních vztazích, které nemohou být předmětem zápisů z rozhovorů, nelze je zahrnout do hodnocení.
Ke stravě se v r. 2016 vyjádřilo nejméně 190 (50,26 %) respondentů (zjistit přesný údaj by bylo velmi časově náročné), v roce 2017 jen 58 (12,88 %) respondentů. Celkově

lze zhodnotit, že respondenti se méně zaměřili na hodnocení kvality stravy jako faktor spokojenosti při hospitalizaci. Můžeme konstatovat, že oslovení byli jak v r. 2017, tak v předchozích letech většinou se stravou spokojeni, úroveň jídla byla hodnocena neutrálně víceméně kladně.

Pacient od zdravotnických pracovníků očekává především profesionální chování. Analýzou rozhovorů můžeme kladně hodnotit profesionalitu zaměstnanců Nemocnice Břeclav.
Spokojenost je definovaná jako pozitivní ohodnocení určitých vymezených dimenzí zdravotní péče. Neexistuje jasný a teoretický koncept spokojenosti pacientů, který by sloužil jako podklad výzkumných studií a umožňoval by interpretaci získaných výsledků. Úroveň spokojenosti klienta je závislá v první řadě na tom, jaké povahy bylo jeho onemocnění, jaký typ péče z medicínského hlediska mu byl poskytnut. Důležité je momentální emocionální rozpoložení komunikujícího, jeho rozumové schopnosti, ekonomické postavení klienta, kulturní a rodinné zázemí.
Může se stát, že pacienti mají určité ideální představy o zdravotní péči, kterou by si přáli, avšak tyto požadavky nejsou totožné s reálnou požadovanou péčí.
Návrhy a připomínky pacientů na zlepšení jsou diskutovány s managementem nemocnice a v rámci možností jsou řešeny. Řešení jsou limitována především finančními možnostmi.

Vyhodnocení spokojenosti při hospitalizaci za období 2017

Anketa – sběr dotazníků, probíhala od 1. 1. 2017 do 31. 12. 2017 v listinné i elektronické podobě. Pacientům jsou dotazníky v papírové podobě nabízeny personálem jednotlivých odd., nebo jsou dostupné na veřejně přístupných místech oddělení. Vyplnění je dobrovolné a je zcela na rozhodnutí pacienta /doprovodu dětských pacientů, zda dotazník vyplní.
Na webových stránkách nemocnice je zpřístupněna i elektronická verze dotazníků.

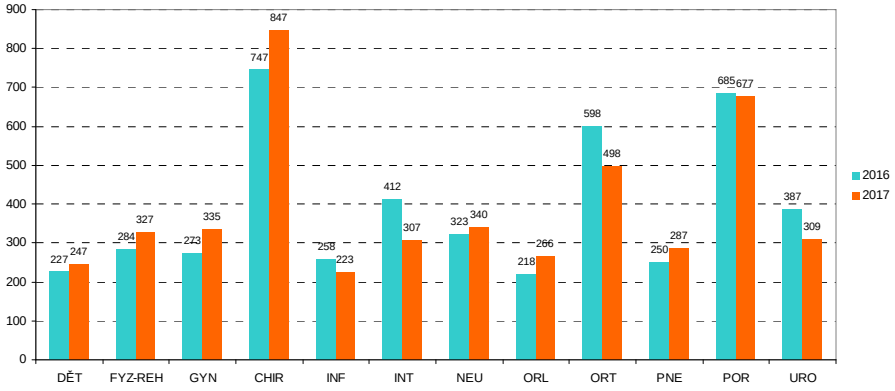
Vzhledem k počtu získaných dotazníků/respondentů 4 663 (25,03% z hospitalizovaných pacientů), který byl téměř totožný s počtem dotazníků/respondentů získaných v roce 2016 4 662 (23,25 % z hospitalizovaných pacientů) je možné konstatovat, že získané informace jsou objektivní a poskytují vedení nemocnice, zřizovateli, zdravotním pojišťovnám, pacientům a dalším zainteresovaným stranám prokazatelné a dostatečné ujištění, že kvalita poskytovaných zdravotních služeb a dodržování práv pacientů na lůžkových odděleních nemocnice jsou udržovány na požadované úrovni a dochází k jejich průběžnému zlepšování.

V průběhu hodnoceného období bylo na lůžkových odd. hospitalizováno 18 630 pacientů (bez ARO, novorozenců a JIP), meziročně došlo k poklesu hospitalizovaných pacientů – potenciálních respondentů o 7,07% (1 419). Získáno bylo 4663 dotazníků, což je o jeden dotazník více než v roce 2016.
Ankety se zúčastnilo 25,03 % hospitalizovaných pacientů (bylo dodrženo kriterium absolutního počtu získaných dotazníků alespoň 5 % ročního úhrnu respondentů na měřených jednotkách). Meziročně došlo k nárůstu počtu respondentů z hospitalizovaných pacientů o 1,78 %.

Ankety se zúčastnilo 4 663 respondentů, z toho 1 626 mužů (34,87 %), 2 893 žen (62,04 %) a 144 respondentů (3,06 %) neuvedlo pohlaví.
Dle věkové kategorie bylo nejvíce respondentů ve věku 41-65 let celkem 1 720 (36,89 %); ve věku 21-40 let celkem 1 486 (31,87 %); seniorů ve věku 66 a více let 1 247 (26,74%); respondentů do 20 let 123 (2,64 %); věk neuvedlo 87 respondentů (1,87 %).

Při srovnání s rokem 2016 byl celkový počet respondentů téměř totožný, hodnoty dle věkové struktury respondentů se lišily pouze v rozmezí do 0,5 %, a dle pohlaví respondentů do 2,4 %.
Dle místa trvalého bydliště bylo nejvíce respondentů z okresu Břeclav 3 580 (76,77%); z jiného okresu Jihomoravského kraje 720 (15,44%); z jiného kraje 222 (4,76%); místo trvalého pobytu neuvedlo 141 (3,02%) respondentů.
Nejvíce respondentek s místem trvalého bydliště v jiném okrese JMK bylo na Porodním odd. 120 (17,72 %). Na ORL odd. bylo z jiného okresu JMK kraje 113 respondentů, což je 42,48 % respondentů ORL odd..
Z jiného kraje bylo nejvíce respondentek na Porodním odd. 92 (13,59 %) a lze předpokládat, že se jednalo i o respondentky ze Slovenské republiky.
Na Ortopedickém odd. bylo respondentů s trvalým pobytem v jiném kraji 35, což je 7,03% respondentů ORT odd., meziroční pokles o 0,5%.
Dle provedeného vyhodnocení lze konstatovat, že kvalita poskytovaných zdravotních služeb je v Nemocnici Břeclav, p.o., na velmi dobré úrovni. Jednotlivé otázky byly hodnoceny průměrnou známkou v rozpětí 1,13 až 1,82. V meziročním srovnání došlo u všech otázek ke zlepšení hodnocení, taktéž počet pacientů, kteří by v případě potřeby chtěli být léčeni opět v naší nemocnici mírně vzrostl (98,49 %).
V případě negativního hodnocení se jedná pouze o počty v řádu desítek, které odpovídají předpokládanému trendu, tzn. určité % pacientů je vždy ne zcela spokojeno. Spokojenost je také ovlivňována mírou očekávání ze strany pacientů / doprovodu pacientů a možnostmi zdravotnického zařízení zejm. v oblasti technického vybavení.
Pozitivní je, že nejlépe hodnocenou oblastí byl stejně jako v předchozích letech, přístup zdravotních sester k pacientům a taktéž v oblasti přístupu lékařů a respektování soukromí a studu pacientů bylo hodnocení velmi dobré. U všech otázek došlo meziročně k mírnému zlepšení hodnocení.

Spokojenost hospitalizovaných pacientů - srovnání počtu získaných dotazníků dle odd. 2016x2017

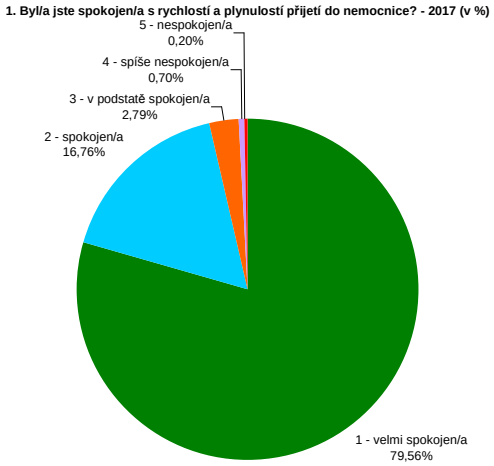


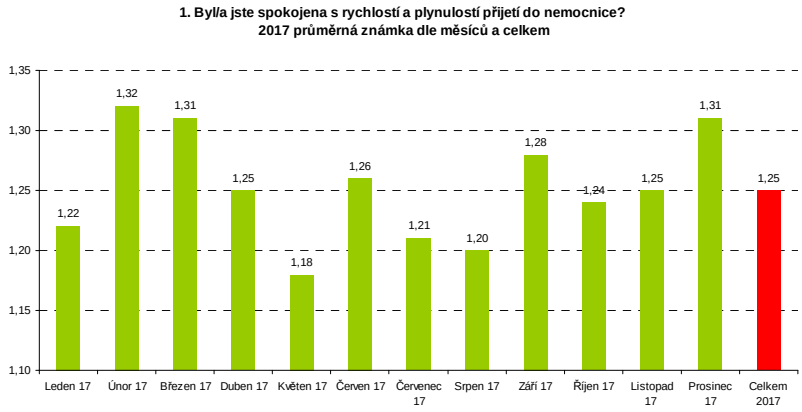
Hodnocení dle otázek za období 2017

Pacienti/doprovod pacientů hodnotí slovně/známkou, kdy 1 = nejlepší hodnocení až 5 = nejhorší hodnocení. Celkové % hodnocení jednotlivých otázek za 2017 je provedeno pouze z odpovědí (tzn. bez respondentů, kteří u příslušné otázky uvedli „nehodnotím").

Otázka č. 1. Byl/a jste spokojen/a s rychlostí a plynulostí přijetí do nemocnice?

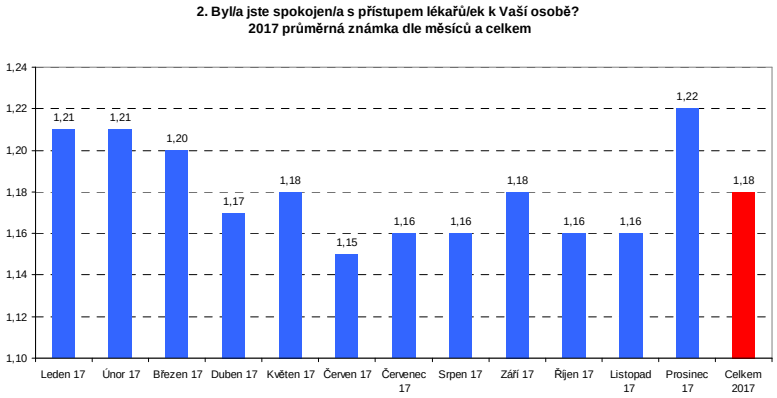
Odpovědělo 4 595 respondentů. Velmi spokojeno bylo 3 656 (79,56 %); 770 (16,76%) spokojeno; 128 (2,79%) v podstatě spokojeno; 32 (0,70%) spíše nespokojeno a nespokojeno 9 (0,20%) respondentů.
Průměrná známka za otázku č. 1 byla 1,25, meziroční pokles průměrné známky o 0,03. Nejlépe byla otázka hodnocena v měsíci květen 2017, kdy byla průměrná známka 1,18.





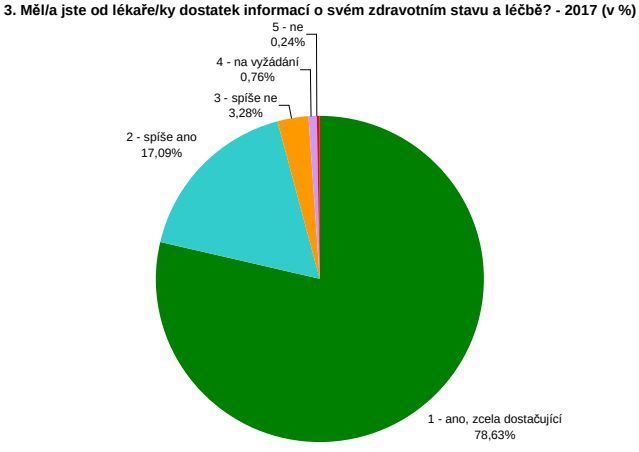
Otázka č. 2. Byl/a jste spokojen/a s přístupem lékařů/ek k Vaší osobě?

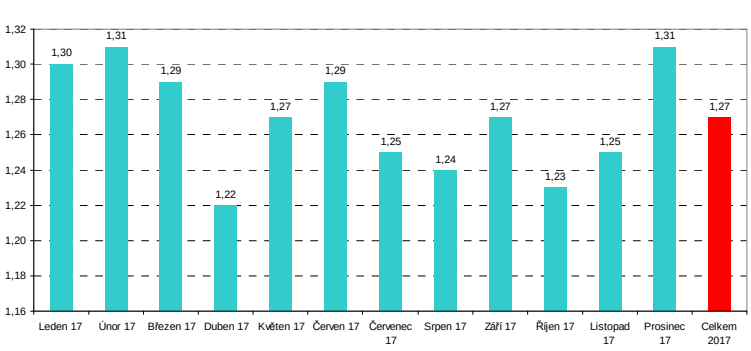
Odpovědělo 4 606 respondentů. Velmi spokojeno bylo 3 907 (84,82 %); spokojeno 601 (13,05 %); v podstatě spokojeno 77 (1,67 %); spíše nespokojeno 13 (0,28 %) a nespokojeno 8 (0,17 %) respondentů.
Průměrná známka za otázku č. 2 byla 1,18; meziroční zlepšení o 0,01. Nejlépe byl přístup lékařů/ek k pacientům hodnocen v červnu 2017, kdy průměrná známka dosáhla hodnoty 1,15.



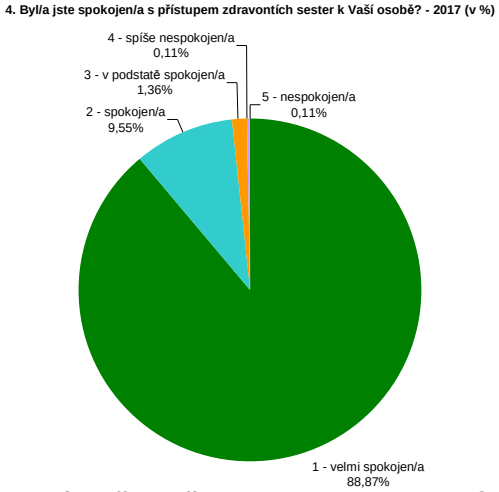
Otázka č. 3. Měl/a jste od lékaře/ky dostatek informací o svém zdravotním stavu a léčbě?

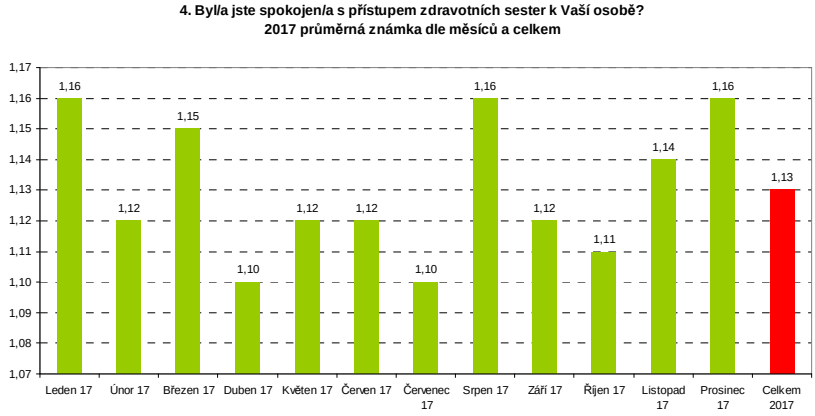
Odpovědělo 4 577 respondentů. Podané informace za zcela dostačující považovalo 3 599 (78,63 %); za spíše dostačující 782 (17,09 %), za spíše nedostačující 150 (3,28 %); informace na vyžádání dostalo 35 (0,76 %) a informace nedostalo 11 (0,24 %) respondentů.
Průměrná známka za otázku č. 3 byla 1,27; meziroční zlepšení o 0,04. Nejlépe byla informovanost pacientů ze strany lékařů/ek hodnocena v měsíci duben 2017, kdy průměrná známka dosáhla hodnoty 1,22.



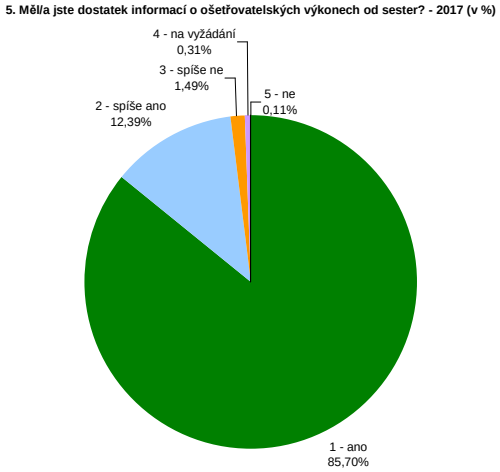


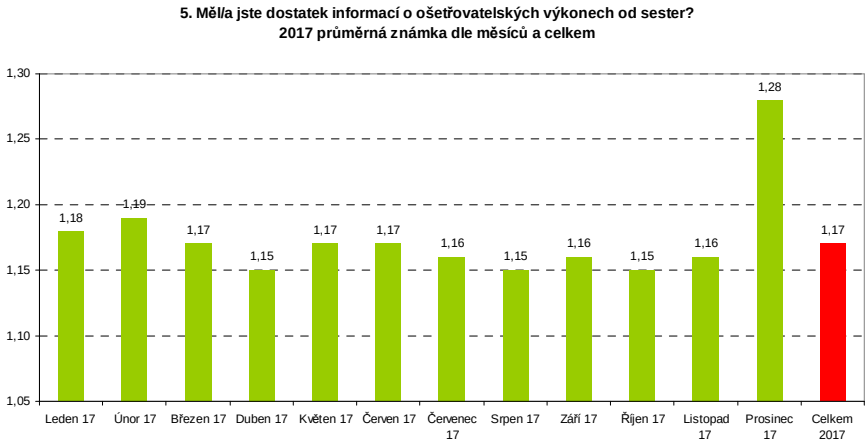
Otázka č. 4. Byl/a jste spokojen/a s přístupem zdravotních sester k Vaší osobě?
Odpovědělo 4 575 respondentů. Velmi spokojeno bylo 4 066 (88,87%); spokojeno 437 (9,55 %), v podstatě spokojeno 62 (1,36 %); spíše nespokojeno 5 (0,11 %) a nespokojeno 5 (0,11 %) respondentů.
Průměrná známka za otázku č. 4 byla 1,13; meziroční zlepšení o 0,02. Nejlépe byl přístup zdravotních sester hodnocen v měsíci duben a červenec 2017, kdy známka dosáhla hodnoty 1,10.



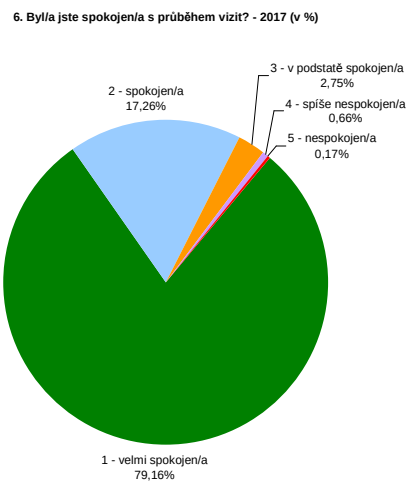


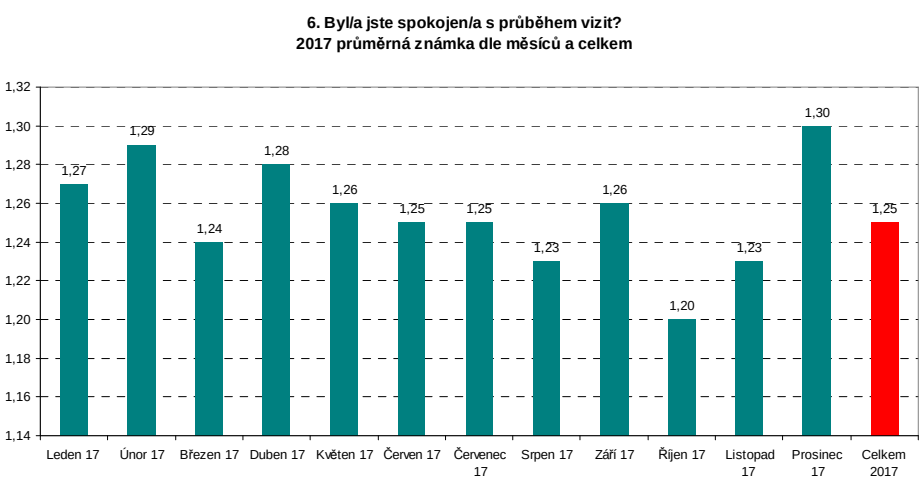
Otázka č. 5. Měl/a jste dostatek informací o ošetřovatelských výkonech od sester? (podávání injekcí, léků, infuzí, informace o chodu oddělení,...)
Na otázku o dostatečné informovanosti od sester odpovědělo 4 553 respondentů. 3 902 (85,70 %) uvedlo ano; 564 (12,39 %) spíše ano; spíše ne 68 (1,49 %); na vyžádání 14 (0,31 %) a ne uvedlo 5 (0,11 %) respondentů.
Průměrná známka za otázku č. 5 byla 1,17; meziroční zlepšení o 0,03. nejlépe bylo podávání informací od zdravotních sester hodnoceno v měsíci duben, srpen, říjen 2017, kdy hodnota průměrné známky byla 1,15.





Otázka č. 6. Byl/a jste spokojen/a s průběhem vizit?
Odpovědělo 4 577 respondentů. 3 623 (79,16 %) bylo velmi spokojeno; 790 (17,26%) spokojeno; 126 (2,75 %) respondentů v podstatě spokojeno; spíše nespokojeno 30 (0,66 %) a nespokojeno 8 (0,17 %) respondentů.
Průměrná známka za otázku č. 6 byla 1,25; meziroční zlepšení o 0,04. Průběh vizit byl ze strany respondentů nejlépe hodnocen v měsíci říjen 2017, kdy známka dosáhla hodnoty 1,20.

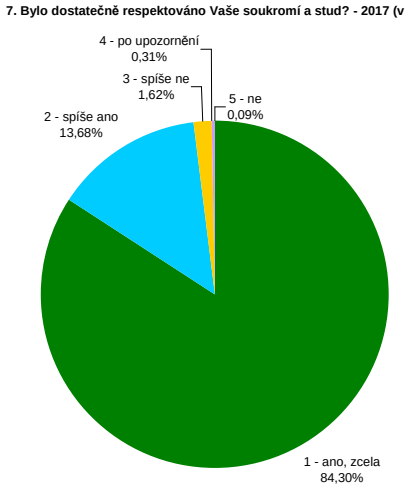


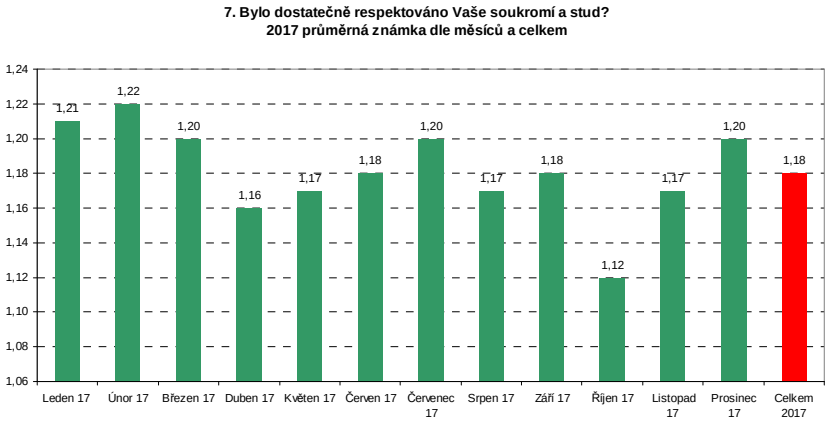


Otázka č. 7. Bylo dostatečně respektováno Vaše soukromí a stud?

Svůj názor na respektování soukromí a studu vyjádřilo 4 561 respondentů. O tom, že bylo zcela respektováno soukromí a stud pacienta bylo přesvědčeno 3 845 (84,30%) respondentů; spíše ano 624 (13,68%); spíše ne 74 (1,62%); po upozornění 14 (0,31 %) a 4 (0,09 %) respondenti byli přesvědčeni, že jejich soukromí a stud nebyly respektovány.

Průměrná známka za otázku č. 7 byla 1,18; meziroční zlepšení o 0,03. Nejlépe bylo respektování soukromí a studu pacientů ze strany zdravotnického personálu hodnoceno v měsíci říjnu 2017, kdy průměrná známka dosáhla hodnoty 1,12.

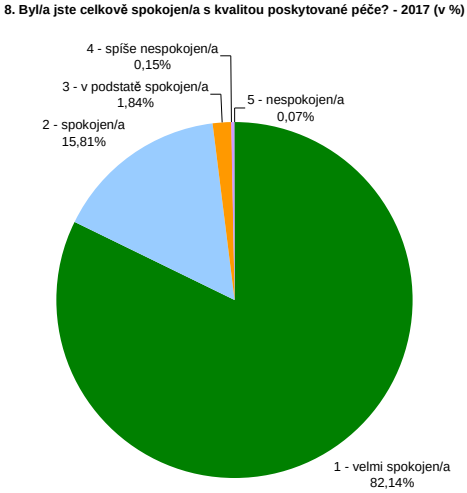


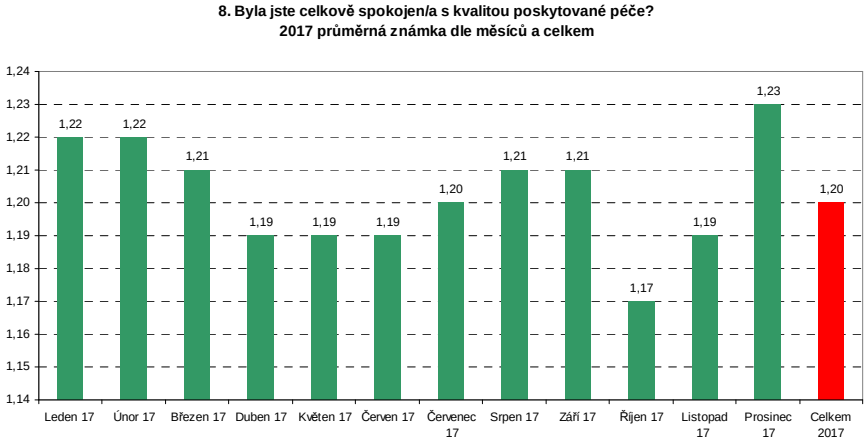


Otázka č. 8. Byl/a jste celkově spokojen/a s kvalitou poskytované péče?

Odpovědělo 4 568 respondentů. Velmi spokojeno s kvalitou poskytované péče bylo 3 752 (82,14 %); spokojeno 722 (15,81 %); v podstatě spokojeno 84 (1,84 %); spíše nespokojeno 7 (0,15 %) a nespokojeno 3 (0,07 %) respondenti.

Průměrná známka za otázku č. 8 byla 1,20; meziroční zlepšení o 0,03. Nejlépe byla kvalita poskytované péče hodnocena v měsíci říjen 2017, kdy průměrná známka dosáhla hodnoty 1,17.



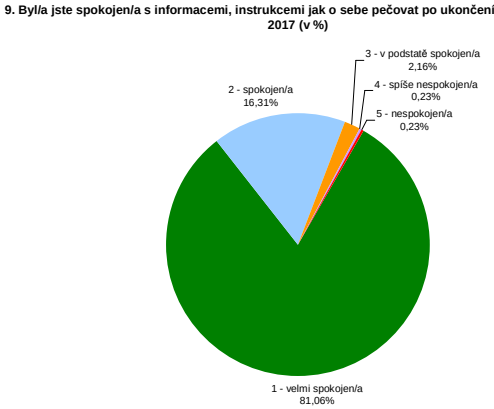


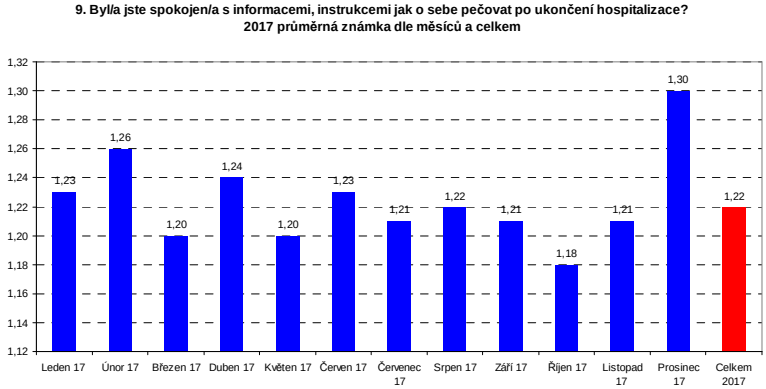
Otázka č. 9. Byl/a jste spokojen/a s informacemi, instrukcemi jak o sebe pečovat po ukončení hospitalizace?

Odpovědělo 4 256 respondentů. Velmi spokojeno s poskytnutými informacemi bylo 3 450 (81,06 %) respondentů; spokojeno 694 (16,31 %); v podstatě spokojeno 92 (2,16 %); spíše nespokojeno 10 (0,23 %) a nespokojeno 10 (0,23 %)respondentů.

Průměrná známka za otázku č. 9 byla 1,22; meziroční zlepšení o 0,03. Nejlépe byla informovanost o další péči po ukončení hospitalizace hodnocena v měsíci říjen 2017, kdy průměrná známka dosáhla hodnoty 1,18.

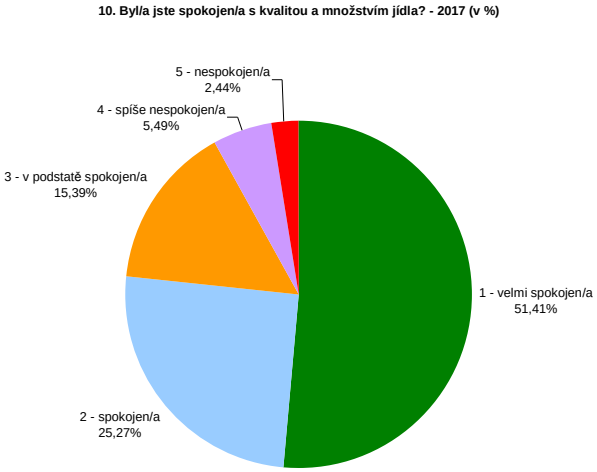
Vysoký počet respondentů (407), kteří uvedli odpověď „nehodnotím" je zřejmě způsoben tím, že dotazník vyplnili před ukončením hospitalizace a tudíž neabsolvovali „propouštěcí pohovor" se zdravotnickým personálem a neobdrželi závěrečnou zprávu.

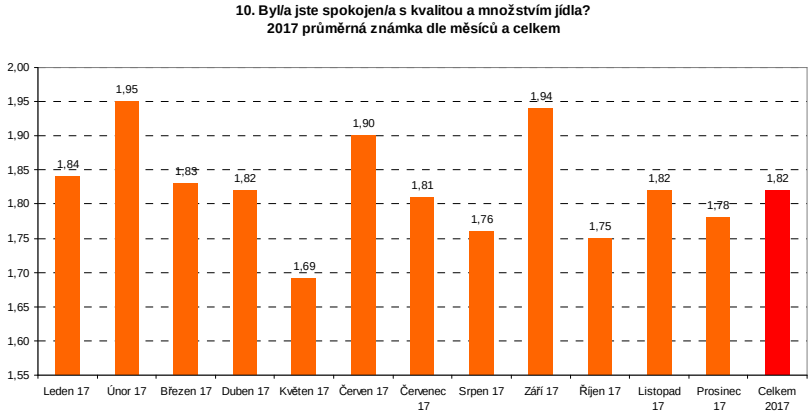




Otázka č. 10. Byl/a jste spokojen/a s kvalitou a množstvím jídla?

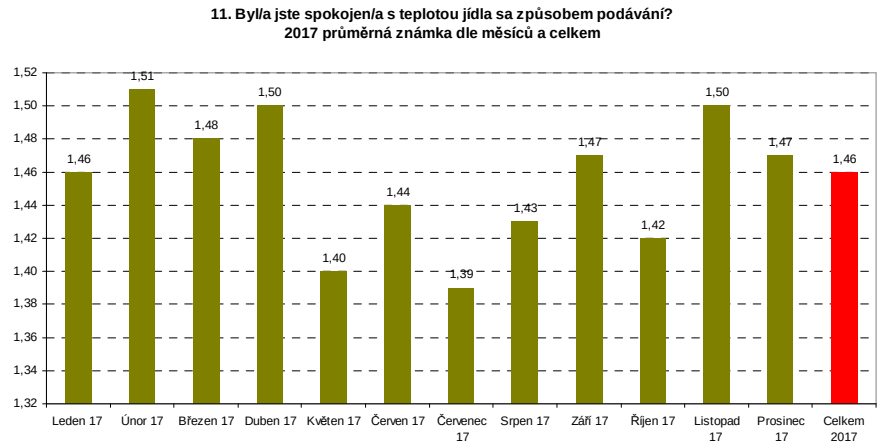
Na otázku spojenou s kvalitou a množstvím jídla odpovědělo 4 554 respondentů. Velmi spokojeno bylo 2 341 (51,41 %); spokojeno 1 151 (25,27 %); v podstatě spokojeno 701 (15,39 %); spíše nespokojeno 250 (5,49 %) a nespokojeno 111 (2,44 %) respondentů.
Průměrná známka za otázku č. 10 byla 1,82; meziroční zlepšení o 0,12. Nejlépe byly kvalita a množství jídla hodnoceny v měsíci květen 2017, kdy průměrná známka dosáhla hodnoty 1,69.





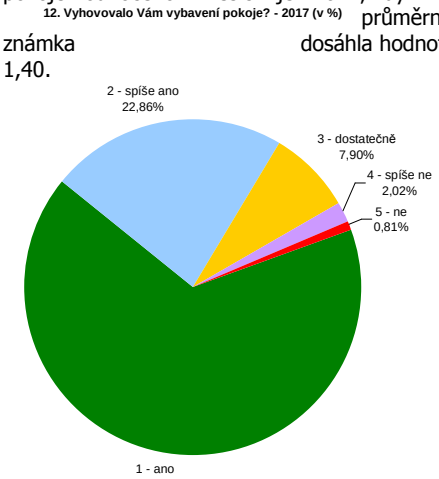
Otázka č. 11. Byl/a jste spokojen/a s teplotou jídla a způsobem podávání?

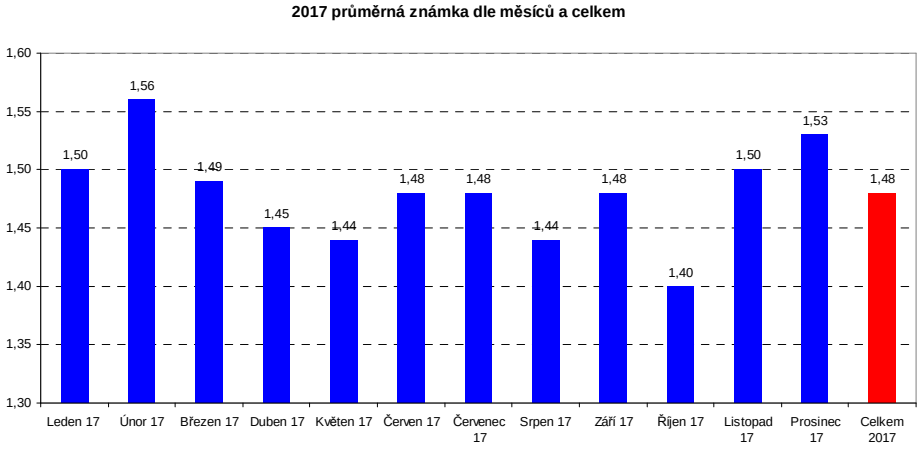
Na otázku odpovědělo 4 562 respondentů. Velmi spokojeno bylo 3 056 (66,99%), spokojeno 1 067 (23,39%); v podstatě spokojeno 336 (7,37 %); spíše nespokojeno 71 (1,56 %) a nespokojeno 32 (0,70 %) respondentů.
Průměrná známka za otázku č. 11 byla 1,46; meziroční zlepšení o 0,08. Nejlépe byly teplota jídla a způsob podávání hodnoceny v měsíci červenec 2017, kdy průměrná známka dosáhla hodnoty 1,39.



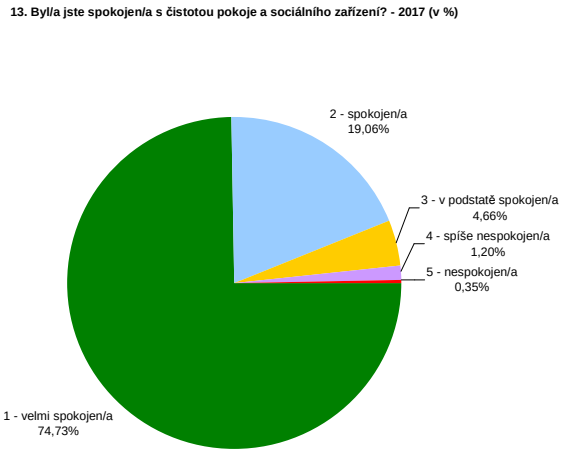
Otázka č. 12. Vyhovovalo Vám vybavení pokoje?

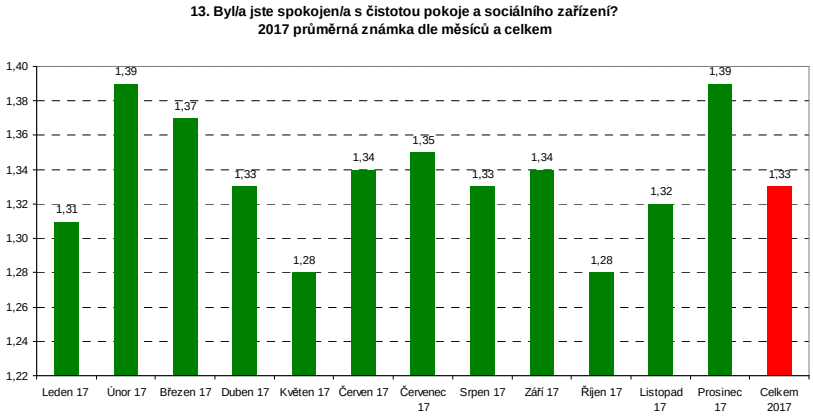
Na otázku týkající se vybavení pokoje odpovědělo 4 593 respondentů. Vybavení vyhovovalo 3 050 (66,41 %) respondentům; spíše ano 1 050 (22,86 %); za dostatečné ho považovalo 363 (7,90 %); spíše nevyhovovalo 93 (2,02 %) a nevyhovovalo 37 (0,81 %) respondentům.
Průměrná známka za otázku č. 12 byla 1,48; meziroční zlepšení o 0,12. Nejlépe bylo vybavení pokoje hodnoceno v měsíci říjen 2017, kdy průměrná známka dosáhla hodnoty 1,40.



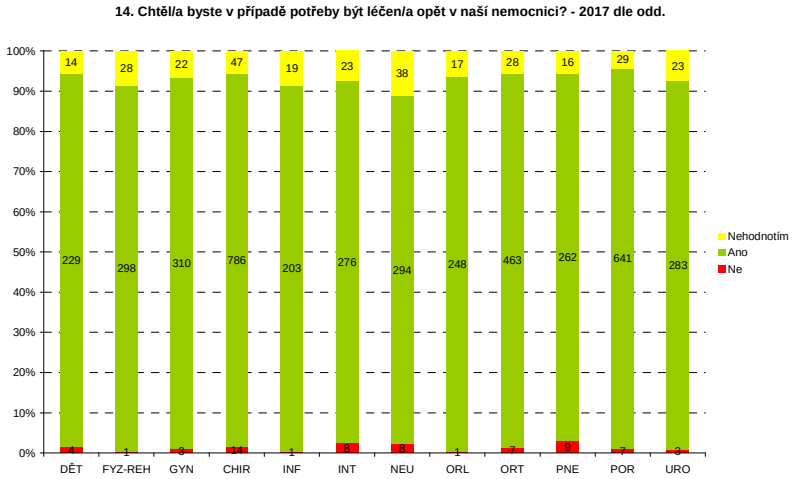


Otázka č. 13. Byl/a jste spokojen/a s čistotou pokoje a sociálního zařízení?
K otázce čistoty pokoje a sociálního zařízení se vyjádřilo 4 590 respondentů. Velmi spokojeno bylo 3 430 (74,73 %) respondentů; spokojeno 875 (19,06 %); v podstatě spokojeno 214 (4,66 %); spíše nespokojeno 55 (1,20 %); nespokojeno 16 (0,35 %) respondentů.
Průměrná známka za otázku č. 13 byla 1,33; meziroční zlepšení o 0,05. Nejlépe byla čistota pokoje a sociálního zařízení hodnocena v měsících květen a říjen 2017, kdy průměrná známka dosáhla hodnoty 1,28.

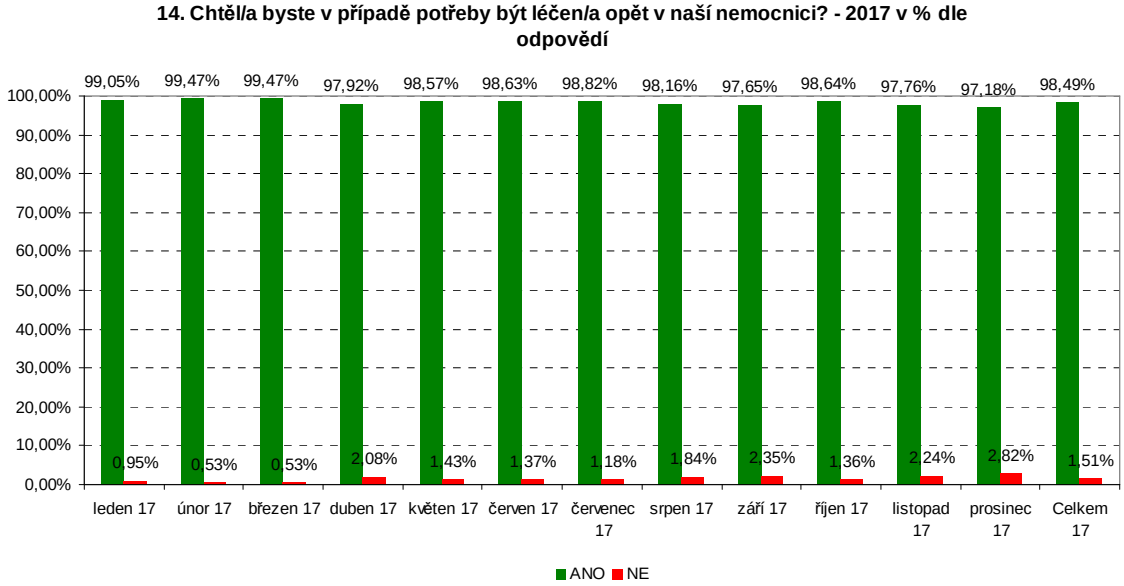




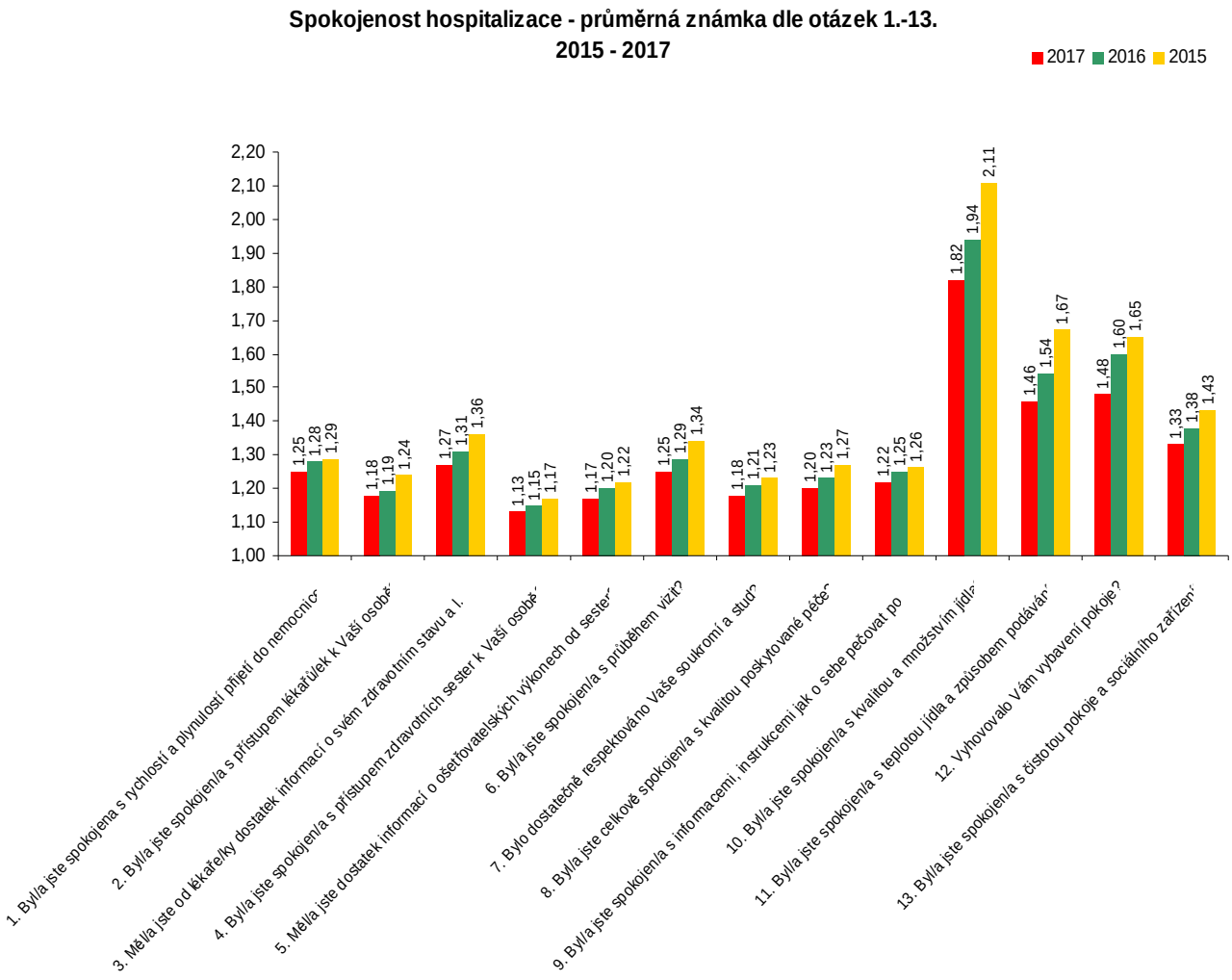
Otázka č. 14. Chtěl/a byste v případě potřeby být léčen/a opět v naší nemocnici?
Na otázku na případně opakovanou hospitalizaci v nemocnici odpovědělo 4 359 respondentů. 4 293 (98,49 %) respondentů by chtělo být léčeno opět v naší nemocnici; meziroční nárůst o 0,99 %, 66 (1,51 %) respondentů ne; meziroční pokles o 0,99 %.



Na otázku týkající se případné opakované hospitalizace v Nemocnici Břeclav, uvedlo odpověď ano nejvíce respondentů v měsíci říjen 2017, kdy hodnota dosáhla 95,51 %.
Při posuzování z pouze uvedených odpovědí bylo nejvyšší hodnoty 99,47 % dosaženo v únoru a březnu 2017. Meziroční nárůst za nejlépe hodnocené období o 0,87%.



Hodnocení otázek 1. – 13.



Písemné Připomínky; poznámky

Respondenti mají možnost do dotazníku vepsat další poznámky, připomínky. Připomínky byly rozděleny do pěti oblastí:

- Pozitivní – poděkování, pochvaly, vyjádření spokojenosti,… 789x (55,49 %); meziroční nárůst o 2,96 %.
- Negativní – připomínky k chování personálu, způsobu poskytnutí péče, komunikace s personálem,…106x (7,45 %); meziroční pokles o 3,06 %.
- Připomínky k vybavení – stav postelí, matrací, sociálního zařízení, TV, WiFi atd. – 291x (20,46 %); meziroční pokles o 0,16%.
- Připomínky ke stravě – pozitivní i negativní - množství, kvalita, skladba jídelníčku,...191x (13,43 %); meziroční nárůst o 0,98%.
- Připomínky, poznámky k úklidu – kvalita úklidu, přístup uklízeček, pochvaly, nespokojenost,… 45x (3,16 %); meziroční pokles o 0,73 %.

Nejvíce připomínek bylo zaznamenáno v měsíci červen 2017, a to celkem 158.

Někteří respondenti uváděli současně jak pozitivní, tak i negativní připomínky. Tyto byly rozděleny dle druhu.
S připomínkami se průběžně seznamuje vedení nemocnice. Taktéž jsou s nimi seznamováni vedoucí pracovníci a zaměstnanci jednotlivých odd., kterých se připomínky týkají a ostatní pracoviště v rámci měsíčního vyhodnocování spokojenosti hospitalizovaných pacientů. S hodnocením a připomínkami k otázkám týkajícím se stravovacích a úklidových služeb jsou průběžně seznamováni externí dodavatelé.

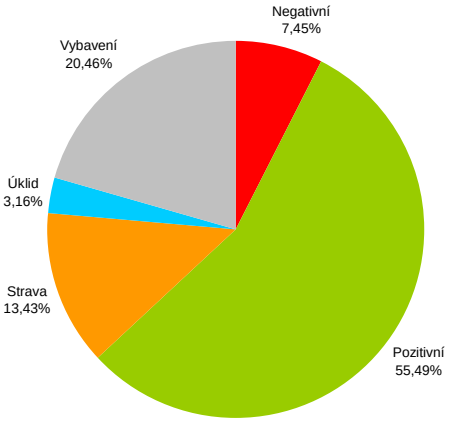
K připomínkám k vybavení, technickému stavu budov, placeným službám,… se vedení nemocnice snaží přijímat opatření v rámci ekonomických možností (obměna matrací, TV, údržba, drobné opravy,…).
Problematika kvality jídla je projednávána s dodavatelem stravovacích služeb ARAMARK s.r.o. v rámci pravidelných provozních porad, jednání Stravovací komise apod.

Problematika úklidu je projednávána s dodavatelem úklidových služeb MW DIAS a.s. v rámci pravidelných porad.

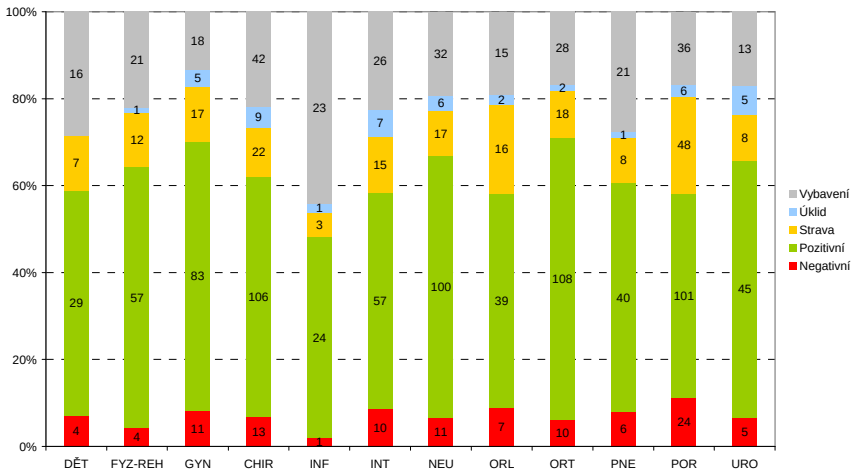
Dle věkové struktury měli nejvíce připomínek a poznámek pacienti ve věku 21-40 let (496), téměř shodný počet připomínek (485) měli pacienti ve věkové skupině 41-65 let.
Nejvíce pozitivních připomínek; poznámek bylo ze strany žen (538), což je ovlivněno zejm. Porodním oddělením.

Nejvíce Poznámek; připomínek bylo podáno z Porodního odd., a to 215 (15,12 %); meziroční pokles o 1,6 %; z toho 46,97 % byly pozitivní reakce na poskytnutou péči. Na druhém místě se v počtu připomínek umístilo Chirurgické odd. 192 (13,50 %); meziroční nárůst o 0,37%, z toho 106 (55,20 %) připomínek bylo pozitivních. Třetím nejlépe hodnoceným oddělením dle připomínek a poznámek byly Ortopedické odd. a Neurologické odd., na kterých bylo podáno celkem 166 připomínek (11,67 %). Z toho na Ortopedickém odd. 108 (65,06 %) poznámek bylo pozitivních; meziroční nárůst o 10,85%; a na Neurologickém odd. bylo 100 (60,24%) poznámek pozitivních, což je shodný údaj s rokem 2016.

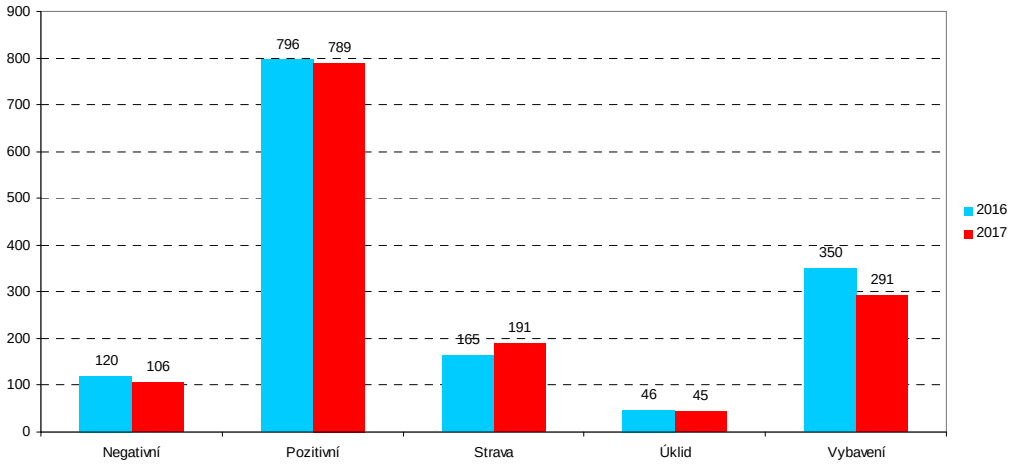
Spokojenost 2017 - Připomínky; poznámky dle druhu (v %)



Spokojenost hospitalizace 2017 - Poznámky; připomínky dle druhu a odd.



Spokojenost hospitalizace - Připomínky; poznámky dle druhu 2017x2016



STÍŽNOSTI 2017

Jako indikátor systému managementu kvality jsou stížnosti vyhodnocovány od roku 2002.
V roce 2017 bylo v Nemocnici Břeclav, příspěvkové organizaci hospitalizováno 20 745 pacientů (meziroční nárůst o 2,65 %). Na ředitelství nemocnice bylo podáno celkem 14 stížností. Oproti roku 2016 došlo k poklesu podaných stížností o 22,22 % (o 4 stížnosti méně).

Počet stížností k počtu hospitalizovaných pacientů byl 0,067%, meziroční pokles o 0,02 %. V průměru byla podána přibližně jedna stížnost na 1 481 hospitalizovaného pacienta, v roce 2016 to byla jedna stížnost na 1 150 pacientů. Z dlouhodobého hlediska počet a důvody stížností nevybočují z průměru a odpovídají celospolečenským trendům.

Počet podaných stížností souvisejících se zdravotními a ostatními službami poskytovanými občanům byl 14, z toho 8 souviselo přímo s poskytováním zdravotní péče. Ve srovnání s rokem 2016, kdy důvodem stížnosti bylo poskytnutí zdravotní péče v 33,33% došlo v roce 2017 k nárůstu u tohoto důvodu na 47,06 % ze všech podaných stížností.
Chování personálu bylo důvodem ke stížnosti v 7 případech. Ve 2 případech byl důvod stížnosti jiný, a to údajně nefunkční platební automat, neposkytnutí nadstandardu a čekání na propouštěcí zprávu.
Stížnosti se týkaly dle podání – způsobu poskytnutí léčebné péče 47,06 % (meziroční nárůst 15,48 %); chování personálu 43,75 % (meziroční nárůst o 12,18 %); jiný důvod stížnosti 6,25 % (meziroční pokles o 20,07 %).

V 6 případech podal stížnost Pacient (meziroční nárůst o 3,97 %), v 6 případech byli stěžovateli Rodinní příslušníci pacientů (meziroční pokles o 18,25 %). V roce 2017 byla podána 1 stížnost u které byl stěžovatel klasifikován jako Jiný (meziroční nárůst 100 %) a 1 stížnost, u které se nepodařilo zjistit roli stěžovatele z důvodu, že na výzvy o upřesnění nereagoval.
Jedna stížnost byla ze strany stěžovatele postoupena příslušnému správnímu orgánu - KU JMK a ze strany stěžovatele byla požadována finanční náhrada za ztrátu na výdělku z důvodu zdravotních problémů. U žádné stížnosti nemocnice nemusela žádat o provedení posouzení způsobu poskytnutí péče odbornou komisí ČLK nebo o vypracování znaleckého posudku.
Všechny stížnosti byly řešeny v souladu s platnou směrnicí SM-05 Vyřizování stížností a podnětů, s výsledky prošetření byli stěžovatelé v potřebném rozsahu seznámeni formou písemného vyjádření nebo při osobním pohovoru.

Po prošetření stížností bylo konstatováno, že ve 2 případech se jednalo o stížnost oprávněnou nebo částečně oprávněnou (porucha v komunikaci ze strany personálu), meziroční pokles oprávněných stížností o 1,67%.
V ostatních případech nebylo prokázáno odborné pochybení personálu, nedodržení standardních postupů,… a byly

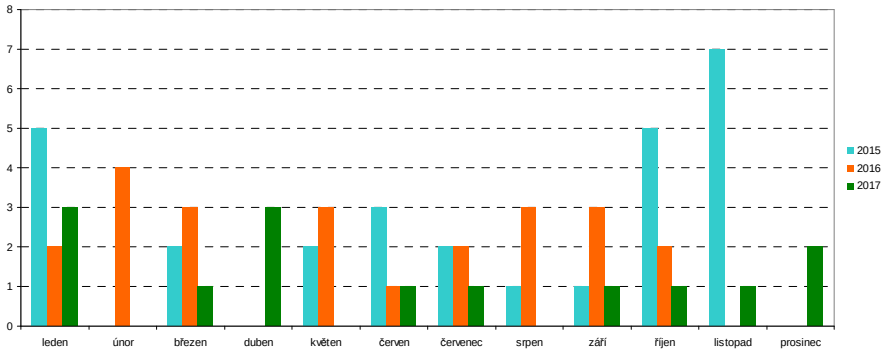
klasifikovány jako neoprávněné, částečně neoprávněné nebo neprokazatelné.
Většina stížností a připomínek vznikla z důvodu poruchy v komunikaci s pacientem, rodinným příslušníkem, nepochopení předávaných informací, nedostatečné komunikace,...

Po prošetření jednotlivých stížností byla stanovena nápravná opatření, a to v oblasti zlepšení komunikace personálu s pacienty a rodinnými příslušníky (individuálními pohovory vedoucích pracovníků s personálem jednotlivých oddělení, informování zaměstnanců o důvodech stížností v rámci porad, pořádání seminářů na téma komunikace apod.).

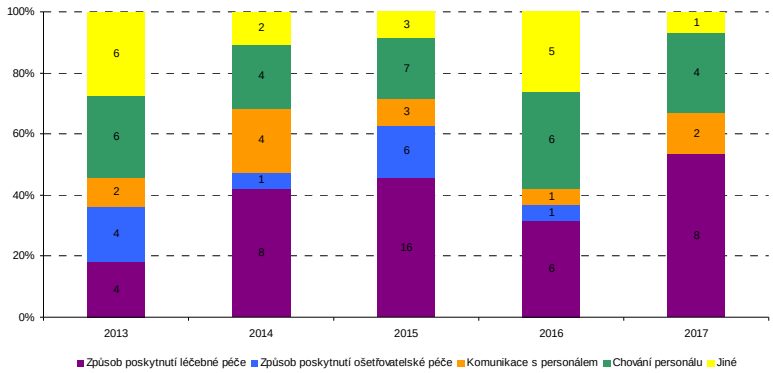
U žádné stížnosti nedošlo k prodloužení lhůty k vyřízení, všechny stížnosti byly vyřízeny ve stanovené lhůtě 30 dnů. Následnou kontrolou konkrétních nápravných opatření bylo zjištěno, že tato byla splněna.

Na základě zjištění při prověřování stížností lze konstatovat, že kvalita poskytované léčebné a ošetřovatelské péče je na dobré úrovni a nedochází k jejímu zhoršení. Pouze v oblasti komunikace s pacienty a rodinnými příslušníky jsou stále určité rezervy. Na tuto oblast mají však výrazný vliv i samotní pacienti a jejich příbuzní a ze strany organizace nelze významněji ovlivnit.

Srovnání počtu podaných stížností 2015-2017 dle měsíce podání



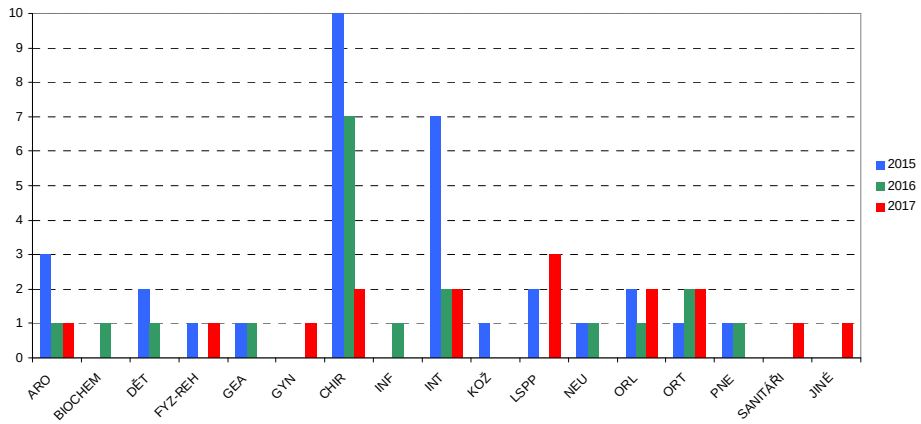
Důvod stížností v letech 2013-2017



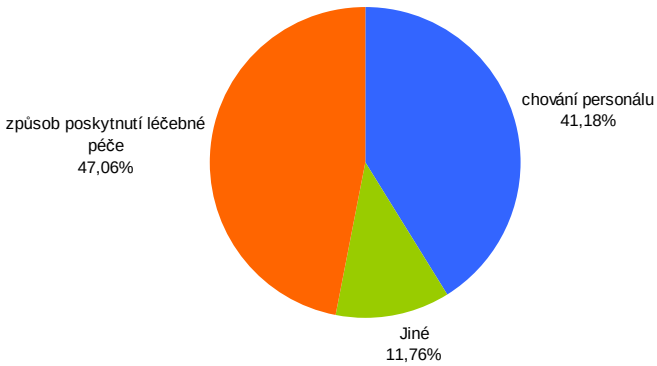
V některých stížnostech je uvedeno i více důvodů a skutečností, na které si stěžovatelé stěžují, proto počet stížností dle důvodu neodpovídá počtu podaných stížností.

Nejvíce stížností bylo v roce 2017 podáno na LSPP - 3x (z toho poskytování zdravotní péče se týkaly 2, 1 byla na způsob chování a komunikace personálu s pacientem).
Na CHIR odd. byly podány 2 stížnosti, meziroční pokles o 5 stížností.
Na ORL odd. byly podány 2 stížnosti, meziročně navýšení o 1 stížnost, obě stížnosti se týkaly způsobu komunikace a chování personálu a poskytnuté péče, pouze v jednom případě byla stížnost shledána jako částečně oprávněná v části komunikace.
Na ORT odd. byly podány 2 stížnosti stejně jako v roce předchozím, obě byly klasifikovány jako neprokazatelné, nebylo zjištěno odborné pochybení a požadavek na finanční náhradu byl ze strany nemocnice shledán jako neopodstatněný.
Stejně jako v roce 2016 byly podány na INT odd. 2 stížnosti. Opět nebylo zjištěno žádné odborné pochybení a stížnosti byly klasifikovány jako neprokazatelné.
Na ostatních odd. bylo řešeno vždy po jedné stížnosti.
Stejně jako v předchozích letech v některých případech stěžovatelé zároveň s kritikou uvádí i kladné hodnocení péče poskytnuté na jiných odděleních nemocnice, konkrétních pracovníků apod.

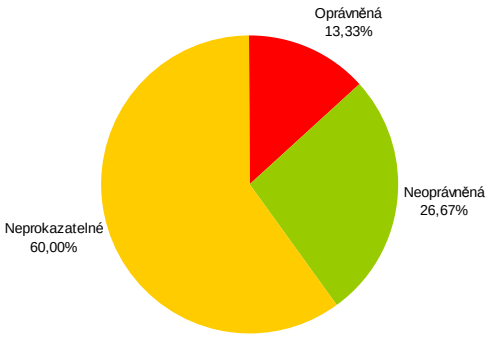
Srovnání počtu podaných stížností 2015-2017 dle pracovišť



Stížnosti 2017 dle důvodu podání v %



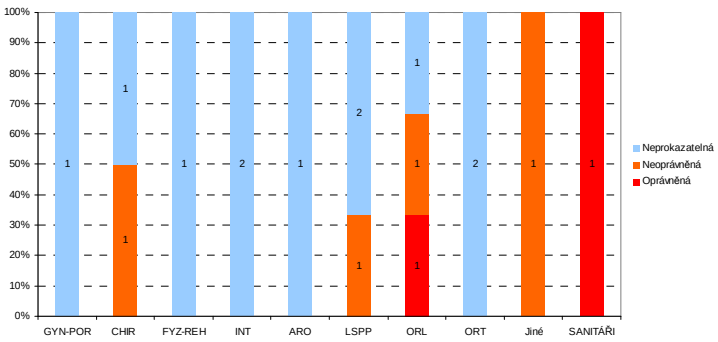
Klasifikace stížností 2017 (v %)



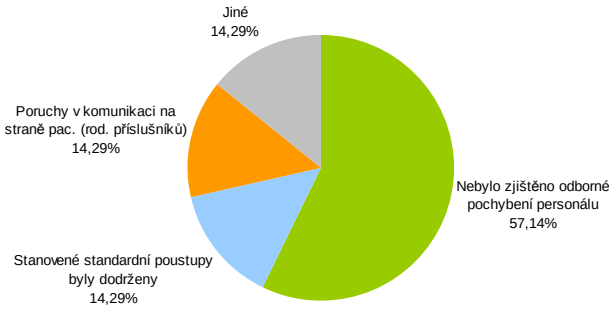
Na základě prověření skutečností souvisejících s podanými stížnostmi, a to jak zjišťováním pohovory odpovědnými zaměstnanci příslušných oddělení, ověřováním údajů ve zdravotnické dokumentaci apod., byly jako oprávněné nebo částečně oprávněné posouzeny 2 stížnosti (13,33 %). Jednalo se o stížnost na chování a způsob komunikace sanitáře při poskytování péče (manipulace a přesunu pacientky k vyšetření) a dále na způsob komunikace lékařky s doprovodem pacienta na ORL ambulanci.

Jako neoprávněná/částečně neoprávněná byla označena stížnost ve 4 případech (26,67 %) a ostatní stížnosti byly posouzeny jako neprokazatelné 9x (60 %, stejně jako v roce 2016), tzn. nebylo zjištěno odborné pochybení, nedodržení standardních postupů, jednalo se o tvrzení proti tvrzení, nepřiměřené očekávání apod.

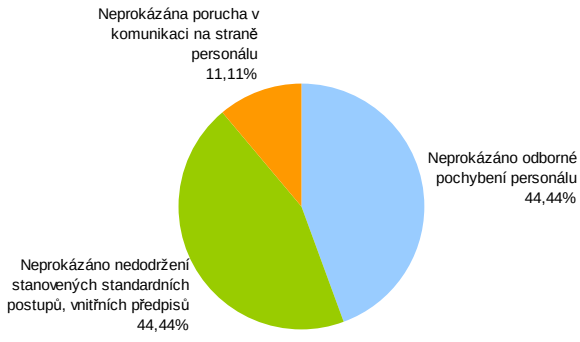
Klasifikace stížností 2017 dle pracovišť



Neoprávněné stížnosti 2017 dle zjištění



Neprokazatelné stížnosti 2017 dle zjištění



PODNĚTY KE ZLEPŠENÍ KVALITY PÉČE ZA 2017

Sledování a vyhodnocování podnětů ke zlepšení kvality péče bylo zavedeno na základě podnětu správního orgánu (KU JMK) od 01/2016. Podněty jsou řešeny a vyhodnocovány obdobně jako stížnosti. V rámci ekonomických a personálních možností jsou přijímána nápravná opatření.

V roce 2017 bylo na ředitelství Nemocnice Břeclav, příspěvkové organizace, podáno celkem 9 podnětů ke zlepšení kvality péče, což je meziroční pokles o 60,86 %.

Dle pracovišť bylo nejvíce podnětů podáno na ORL odd. 3x a CHIR odd. 2x. Jeden podnět se netýkal Nemocnice Břeclav, p. o., ale jiného zdravotnického zařízení. V jednom podnětu nebylo specifikováno konkrétní pracoviště, kterého by se týkal. Podnět na NEU odd. se nevztahoval přímo ke kvalitě poskytovaných služeb, ale k interpersonálním vztahům na pracovišti. Podnět byl v jednom případě podán ústně (11,11%), ve 3 případech e-mailem, což je meziroční pokles o 5,8 % a v ostatních případech 5x (55,56 %) se jednalo o kontaktní formulář přes www.nembv.cz, což je meziroční nárůst o 20,78 %.

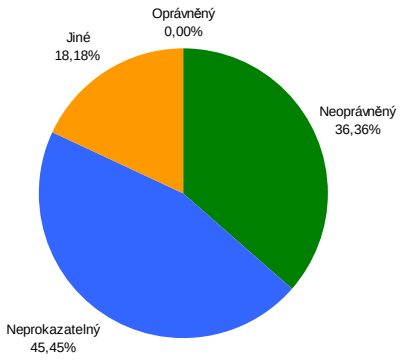
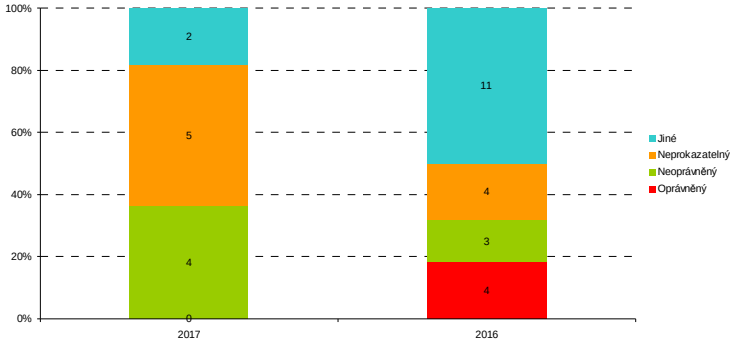
Dle původce byl podnět podán ve čtyřech případech pacientem, což je meziroční nárůst o 14,01 %; ve čtyřech případech rodinným příslušníkem pacienta což je meziroční nárůst o 0,96 % a v jednom případě rodinným příslušníkem zaměstnance. Oproti roku 2016 nebyl žádný podnět podaný jinou osobou – novináři nebo přes KU JMK.

Dle důvodu podání se ve 2 případech podnět týkal chování personálu, ve 2 případech komunikace s personálem. V meziročním srovnání se oblast chování a komunikace zhoršila o 9,02%. V jednom případě se jednalo o způsob poskytnutí ošetřovatelské péče (meziroční nárůst o 3,34%). Ve 3 případech se jednalo o způsob poskytnutí léčebné péče a v jednom případě o vztahy na pracovišti.
Ve 4 případech byl důvod klasifikován jako jiný (meziroční pokles o 43,14 %), jednalo se o připomínku k vybavení čekárny a související možný přenos infekce, dobu čekání na ošetření a následné vyhledání jiného pracoviště k ošetření, parkování v areálu za poplatek a podnět, který se netýkal nemocnice.

Skutečnosti uvedené v podnětech jsou v souladu se SM-05 Vyřizování stížností a podnětů, odpovědnými pracovníky prověřovány a řešeny obdobně jako stížnosti. Na základě tohoto prověřování bylo zjištěno, že žádný z podnětů v roce 2017 nebyl oprávněný. Léčebná a ošetřovatelská péče byla poskytnuta v požadované kvalitě a nebylo zjištěno odborné pochybení personálu. Jako zcela neoprávněné byly klasifikovány podněty ve 4 případech, meziroční nárůst o 9,09 %. Jako neprokazatelný bylo vyhodnoceno 5 podnětů (meziroční nárůst o 9,09 %) a 2 podněty byl klasifikovány jako jiné – netýkaly se kvality péče v nemocnici.

O obsahu podnětů byly průběžně informováni zaměstnanci jednotlivých pracovišť, kterých se podněty týkaly a v rámci pravidelných porad vedoucích pracovníků i další oddělení. Pracovníci byli i na základě podnětů průběžně upozorňováni na nutnost vhodné komunikace s pacienty a rodinnými příslušníky, a to ať už přímo při poskytování péče nebo např. při podávání obecných informací o provozu pracoviště apod.
V případě, že osoba podávající podnět uvedla své kontaktní údaje, byla o přijetí podnětu a způsobu jeho řešení ze strany vedení nemocnice informována.

Klasifikace podnětů ke zlepšení kvality péče 2017



Srovnání klasifikace podnětů ke zlepšení kvality péče 2016-2017