

KVALITA LIDSKÉHO VÝKONU NA OPERAČNÍCH SÁLECH

- ZABÝVÁ SE PROBLEMATIKOU TÝKAJÍCÍ SE LIDSKÉ CHYBOVOSTI

Tomáš SVOBODA



„LIDÉ JSOU OMYLNÍ A I TI NEJLEPŠÍ JEDNOTLIVCI DĚLAJÍ CHYBY.“



„LIDÉ JSOU OMYLNÍ A I TI NEJLEPŠÍ JEDNOTLIVCI DĚLAJÍ CHYBY.“



„LIDÉ JSOU OMYLNÍ A I TI NEJLEPŠÍ JEDNOTLIVCI DĚLAJÍ CHYBY.“

KVALITA LIDSKÉHO VÝKONU

CÍL SDĚLENÍ

- minimalizace lidských chyb
- provoz operačních sálů bez nežádoucích událostí



OSNOVA SDĚLENÍ

1. pojmy z oblasti lidského výkonu
2. podmínky pro vznik chyby
3. nástroje pro předcházení lidským chybám



ZÁKLADNÍ POJMY

1

KVALITA LIDSKÉHO VÝKONU

- úroveň výkonu pracovních činností a profesního jednání (chování) jednotlivců, která je řízena k minimalizaci individuálních i systémových chyb

KVALITA

- jako míra plnění potřeb a očekávání je rozhodujícím faktorem bezpečnosti
- je součástí společenské odpovědnosti a je záležitostí každého jednotlivce

CHOVÁNÍ

- je soubor vnějších (pozorovatelných) projevů člověka
- slovo může označovat nejrůznější změny, postoje, pohyby, gesta a další projevy, ale také jejich celek



JAKÉ JE JEJICH CHOVÁNÍ ?



CHOVÁNÍ – LIDSKÝ FAKTOR



ZÁKLADNÍ POJMY

LIDSKÝ VÝKON

- vnitřní motivace, úsilí a chování zaměstnance k uplatnění svých schopností, znalostí, dovedností a zkušeností pro dosažení stanovených cílů a hodnot (výsledků) v rámci organizace

- produkt mentálního a fyzického úsilí ke splnění stanoveného úkolu
- zajištění požadovaného pracovního chování v souladu s firemní kulturou



ZÁKLADNÍ POJMY

LIDSKÁ CHYBA

Obecný pojem pro omyl, selhání nebo chybu jednotlivce.
Lidský výkon, který není v souladu s očekáváním.

LIDSKÁ CHYBA zahrnuje

- CHYBU JEDNOTLIVCE (**AKTIVNÍ CHYBA**)
 - při provádění konkrétní činnosti
- CHYBU ORGANIZACE (**LATENTNÍ, SKRYTÁ CHYBA**)
 - skrytá chyba v organizaci práce, procesech, metodách, postupech, systému řízení, dokumentaci, která se dosud neprojevila



ZÁKLADNÍ POJMY

BARIÉRY

- vše, co udržuje činnosti nebo procesy v bezpečném stavu nebo chrání zařízení a provozy nemocnice, personál nebo pacienty před rizikem
- každé opatření (organizační, technické apod.), které brání přeměně lidské chyby na událost



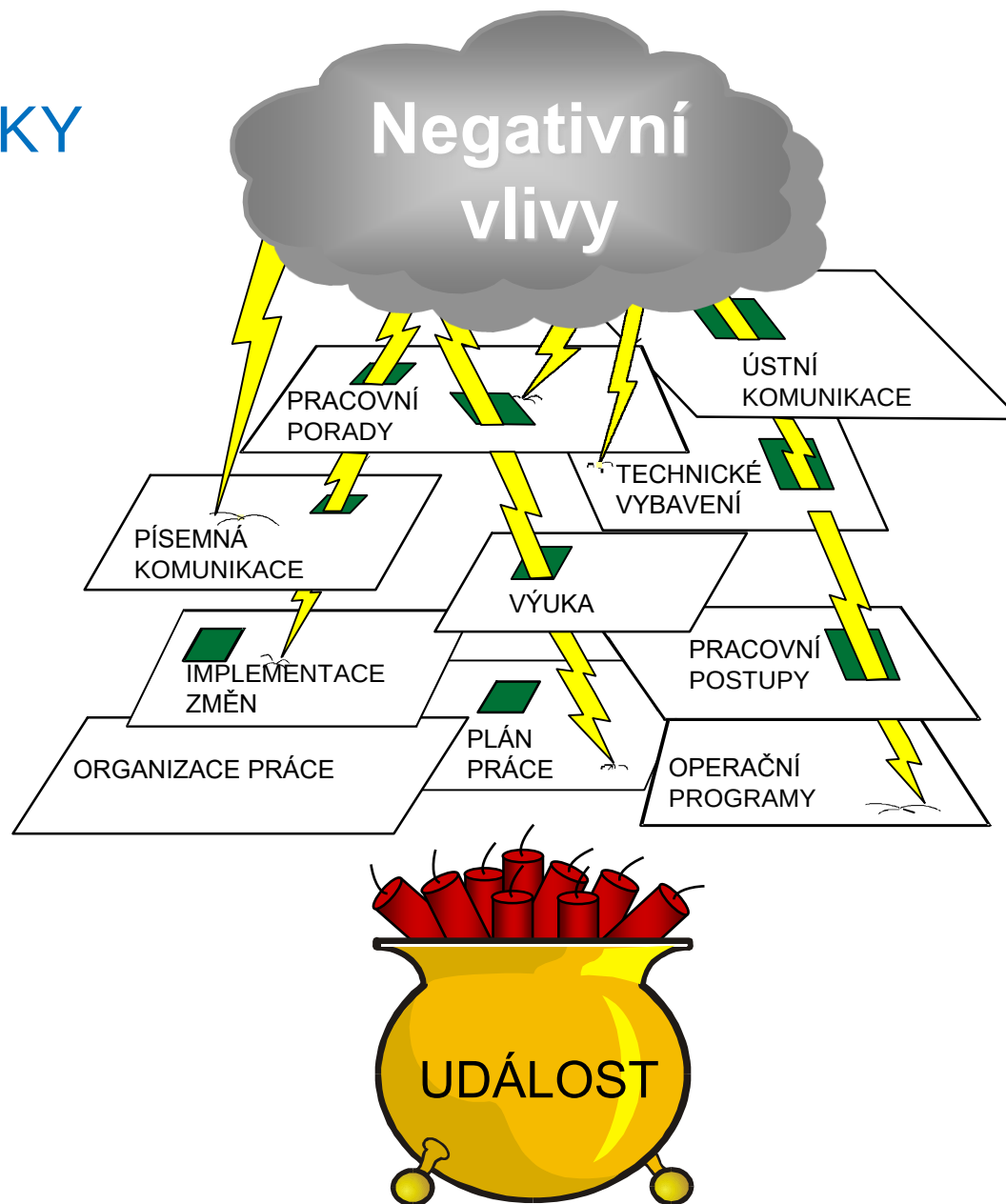
UDÁLOST = NEŽÁDOUCÍ UDÁLOST = MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST

(ve smyslu teorie chyb)

- nečekaná, neplánovaná změna stavu, která vedla k negativním dopadům na provoz a bezpečnost nemocnice nebo pacienta, personálu...



BARIÉRY OCHRANA DO HLOUBKY



DEFINICE SITUACE SE ZVÝŠENOU PRAVDĚPODOBNOSTÍ CHYBY

SITUACE SE ZVÝŠENOU PRAVDĚPODOBNOSTÍ CHYBY

- situace na pracovišti, při které existuje větší pravděpodobnost chyby při provádění určité činnosti z důvodu výskytu chybové pasti

KRITICKÝ KROK

- krok postupu, posloupnost kroků nebo činnost, která v případě nesprávného provedení způsobí nežádoucí změnu stavu nebo nevratné poškození zdravotnického zařízení nebo újmu na zdraví jednotlivce (personálu či pacienta)



KRITICKÝ KROK



PODMÍNKY PRO VZNIK CHYBY

2

**CÍLEM JE POZNAT, KDY SE ZVYŠUJE
PRAVDĚPODOBNOST CHYBY**



NESHODY MEZI PRVKY SITUACE
VYTVÁŘEJÍ PODMÍNKY PRO CHYBY:

- **POŽADAVKY ÚKOLU**
- **PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ**
- **SCHOPNOSTI JEDNOTLIVCE**
- **LIDSKÁ PŘIROZENOST**

PODMÍNKY PRO VZNIK CHYBY

PREKURZORY, CHYBOVÉ PASTI

POŽADAVKY ÚKOLU

- nedostatek času (práce ve spěchu)
- vysoká pracovní zátěž
- souběžné, mnohonásobné úkoly
- monotónní opakované činnosti
- nevratné úkony
- chybějící nebo nejasné standardy

PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ

- zmatek nebo vyrušení
- změny nebo odbočení od rutiny
- konflikty na pracovišti
- nepořádek



PODMÍNKY PRO VZNIK CHYBY

PREKURZORY, CHYBOVÉ PASTI

SCHOPNOSTI JEDNOTLIVCE

- neznalost problematiky
- nová, poprvé používaná technika
- nepřesné komunikační návyky
- nezkušenost
- nejisté postoje při kritických krocích
- nemoc / vyčerpanost



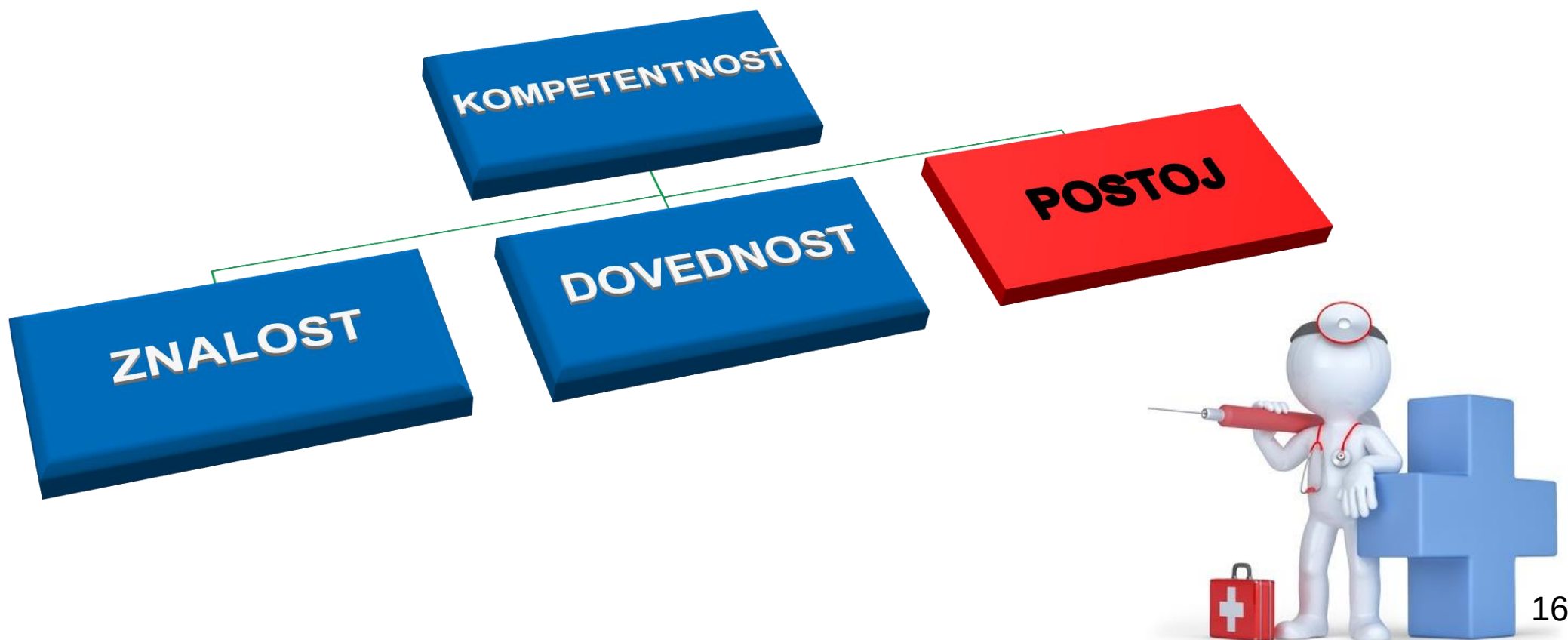
LIDSKÁ PŘÍROZENOST

- stres – omezuje pozornost
- zvykové chování
- odhad – nepřesný obraz skutečnosti
- samolibost / přehnaná sebedůvěra
- nepřesné vnímání rizika
- myšlenkové zkratky – výchyly



NEJDŮLEŽITĚJŠÍ PODMÍNKA PRO VÝKON ČINNOSTÍ

Principy dosahování výborných výsledků v oblasti lidského výkonu jsou určeny pro zlepšování kvality výkonu **KOMPETENTNÍCH ZAMĚSTNANCŮ**.



RISKANTNÍ ČINNOSTI

RISKANTNÍ ČINNOSTI obsahují:

- zjednodušení činnosti,
- menší porušení preventivních opatření,
- opatření pro „zefektivnění činnosti“.

TO VŠE NA ÚKOR BEZPEČNOSTI!

Posouvají situaci od bezpečné k nebezpečné.

Mají vysokou pravděpodobnost špatného konce.



NÁSTROJE PRO PŘEDCHÁZENÍ LIDSKÝM CHYBÁM NPLCH

3

- metody práce a způsoby přístupu k plnění úkolů, které eliminují negativní vlivy prostředí a snižují riziko vzniku chyb při realizaci činností

VÝBĚR VHODNÝCH NÁSTROJŮ MUSÍ ODPOVÍDAT

- charakteru činností,
- příslušným rizikům.



ČINNOST → RIZIKO → NPLCH

NÁSTROJE PRO PŘEDCHÁZENÍ LIDSKÝM CHYBÁM

- PORADA PŘED PRACÍ
- DŮSLEDNÉ DODRŽOVÁNÍ SCHVÁLENÉ DOKUMENTACE, STANDARDŮ
- KONTROLNÍ LIST
- EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE
- SEBEKONTROLA – 4Z
- KOLEGIÁLNÍ KONTROLA
- ...



PORADA PŘED PRACÍ



Krátké setkání před vlastním zahájením činnosti:

- **cíl a rozsah úkolů (operací)**
- **popis činností a odpovědnosti členů skupiny (operační program)**
- **požadovaná dokumentace (operační protokol...)**
- **způsob komunikace (operační tým)**
- **důležité kroky postupu a kontrolní (zádržné) body (konzilia, příslužba)**
- **zhodnocení rizik a přijetí opatření (předoperační příprava – hematologická...)**
- **prostor pro vysvětlení nejasností, zodpovězení dotazů**



NEODCHÁZEJ, POKUD MÁŠ NEZODPOVĚZENOU OTÁZKU!

DODRŽOVÁNÍ SCHVÁLENÉ DOKUMENTACE, STANDARDŮ



- základní předpoklad pro úspěšné splnění úkolu
- **PROVÁDĚNÍ ČINNOSTÍ V ROZPORU S PROVOZNÍMI PŘEDPISY NEBO DOKUMENTACÍ JE NEPŘÍPUSTNÉ!**

DODRŽUJ PŘEDPISY!



KONTROLA POSTUPU

KONTROLNÍ LIST, CHECK-LIST

- **nejjednodušší, nejpoužívanější a zároveň velmi účinná technika kontroly**
- **vychází obvykle z dobré praxe, pomocí které je vytvořen - a vůči němu pak pracovník kontroluje správnost či úplnost svého počínání**



ZAZNAMENEJ POSTUP PRÁCE!

KONTROLNÍ LIST



EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE



ZÁKLADNÍ ZÁSADY PRACOVNÍ KOMUNIKACE:

Komunikace musí proběhnout tak, aby informace byla předána a pochopena správně.

JASNOST - musí mít jednoznačný význam, nesmí připouštět jiný výklad

PŘESNOST - musí jednoznačně specifikovat místo určení, pacienta, lék...

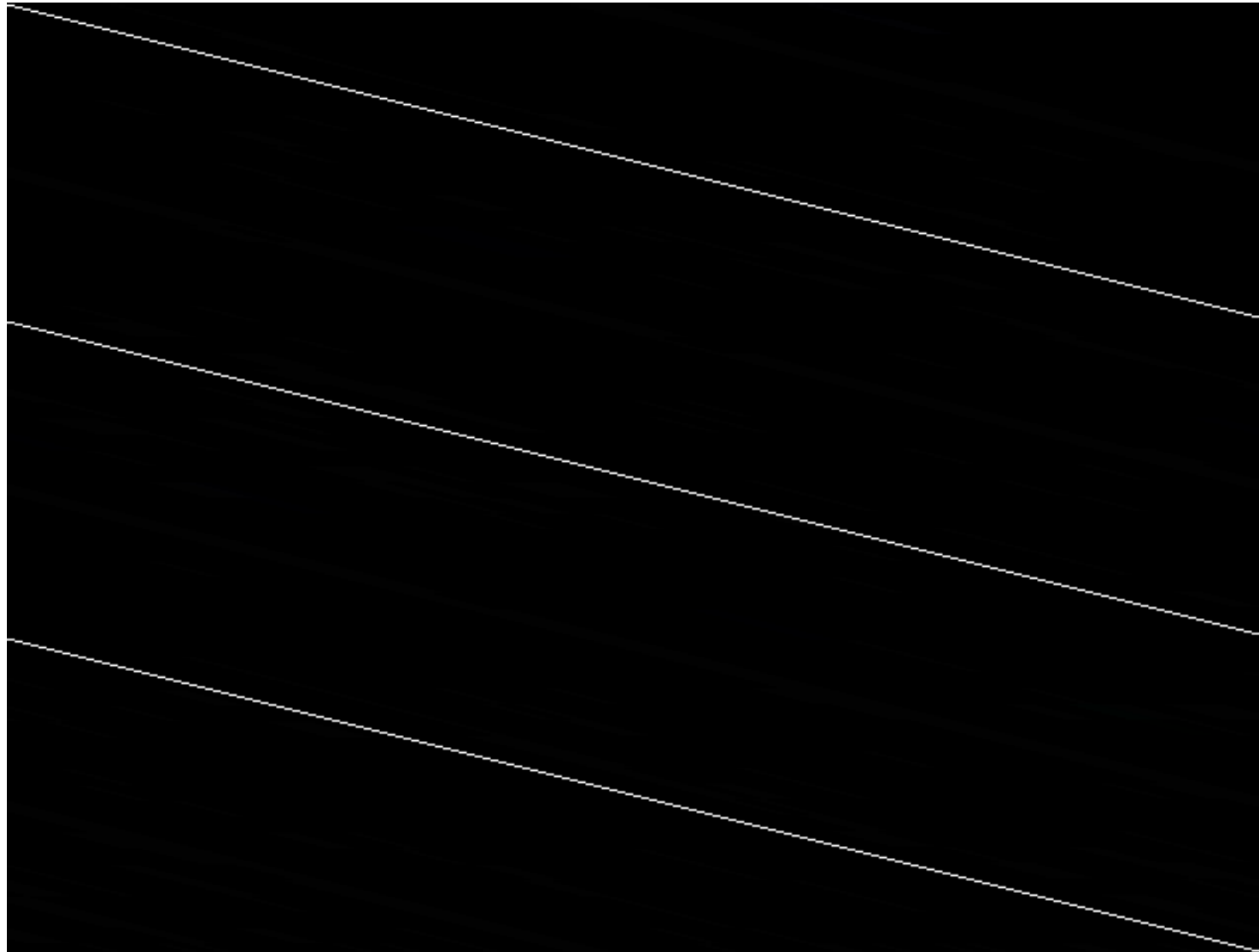
ADRESNOST - musí být jasné, kdo je osloven



INFORMUJ DŮKLADNĚ A PŘESNĚ, PŘESTO STRUČNĚ A JASNĚ!



EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE



SEBEKONTROLA - 4Z

Každý jednoznačně POROZUMÍ POŽADAVKU na provedení činnosti, ZKONTROLUJE SPRÁVNOST tohoto požadavku a ZAMYSLÍ SE NAD OČEKÁVANOU REAKCÍ ještě před PROVEDENÍM ČINNOSTI.

POSTUP 4Z

- ZASTAV SE
- ZAMYSLI SE
- ZREALIZUJ
- ZKONTROLUJ



ZASTAV SE, ZAMYSLI SE, ZREALIZUJ, ZKONTROLUJ!

SEBEKONTROLA - 4Z

PRAVIDLO 4 Z



KOLEGIÁLNÍ KONTROLA



JEDNÁ SE O KONTROLU, KDY NEZÁVISLÉ OVĚŘENÍ JE PROVÁDĚNO SOUČASNĚ S VYKONÁVANOU ČINNOSTÍ.

- provádí se tehdy, pokud zvláštní okolnosti vyžadují, aby zaměstnanci provádějící vlastní činnost i nezávislé ověření pracovali společně
- zaměstnanec provádějící současně dvojité ověření pracuje zcela nezávisle vůči zaměstnanci, který ověřovanou činnost provádí
- počítání roušek a nástrojů!

NESPOLÉHEJ NA KOLEGU (PŘI PRÁCI I PŘI KONTROLE)!



CO TO JE ŘÍZENÍ KVALITY LIDSKÉHO VÝKONU?



KVALITA LIDSKÉHO VÝKONU

NÁŠ CÍL

- SNÍŽIT POČET AKTIVNÍCH I LATENTNÍCH CHYB
 - VYTVOŘIT BARIÉRY PROTI PŘEMĚNĚ CHYB NA NEŽÁDOUCÍ UDÁLOSTI
 - PROVOZ OPERAČNÍCH SÁLŮ BEZ NEŽÁDOUCÍCH UDÁLOSTÍ
-

