

Činnosti sestry koordinátorky na Centrálním příjmu interních klinik ve Fakultní nemocnici Královské Vinohrady



Autor: Andrea Ondrušíková
Školitel: PhDr. Marie Zvoničková

ÚVOD

Centrální příjem interních klinik (dále jen CPIK) je relativně novým organizačním prvkem ve struktuře 1. Interní kliniky 3. LF UK a FNKV. Svým popisem patří mezi nízkoprahové příjmy. Velké množství pacientů procházejících CPIK klade velké nároky na organizaci práce zdravotnických pracovníků. Nejdůležitější organizační člen ošetrovatelského týmu nepřetržitě přítomného na CPIK je sestra koordinátorka. Veřejnosti není tato role známa pro své nedostatečné popsání. Na žádost vrchní sestry 1. interní kliniky proběhlo pilotní šetření zaměřené na zjištění pracovní náplně sestry koordinátorky.

CÍL

Cílem bylo definovat činnosti sestry koordinátorky na CPIK FNKV a identifikovat typ a míru zastoupení pracovních činností, kterým se věnuje v průběhu pracovní směny.

METODIKA

Pro sběr dat byla použita metoda etnografického pozorování tzn. zúčastněného pozorování činností sester koordinátorek v celkovém rozsahu 36 hodin přímého pozorování, resp. 6 pozorování po dobu 6 hodin v průběhu denní směny. Pro srovnání jednotlivých směn jsou pozorované směny vymezené určitou dobou od 9:30 – 15:30 hod., kdy kartotéka CPIK funguje a od 15:30 – 21:30 hod., kdy kartotéka není v provozu. Místem pozorování bylo oddělení CPIK ve FNKV.

ČINNOSTI SESTRY KOORDINÁTKY

Výsledkem bylo definování a kategorizace jednotlivých činností sestry koordinátorky do vybraných pracovních kategorií (organizace péče, administrativa, ošetrovatelská péče a ostatní). Za hlavní pracovní náplň sestry koordinátorky se považují činnosti pracovní kategorie organizace péče. Kvůli přehlednosti byla tato kategorie dále rozdělena na užší podkategorie (Systémová práce s pacientem, Koordinování, Kontrola).

Systémová práce s pacientem

- Sběr pacientovy anamnézy od ZZS
- Sběr anamnézy od samotného pacienta
- Zjištění identifikace pacienta
- Triage pacienta a fyzikální vyšetření v případě nejistého třídění
- Předání informací o čekací době pacienta

Koordinování

- Rozhodování o umístění příjmu na určitém boxu
- Monitorování volných lůžek na interních odděleních
- Zajištění podpory spolupracovníků
- Komunikace s lékařem o chodu oddělení
- Direktivní vedení a delegování nelékařských zdravotnických pracovníků
- Zastupování staniční sestry v době její nepřítomnosti

Kontrola

- Kontrola obsazenosti boxů
- Kontrola obsazenosti čekárny
- Kontrola obsazenosti observatoře fyzicky a přes kamerový systém
- Kontrola systému FRONTA (čekací doby a výsledky pacientů)
- Kontrola nelékařských zdravotnických pracovníků
- Kontrola trezoru s opiaty

Ošetrovatelská péče

- Měření fyziologických funkcí
- Odběr venózní krve
- Zavedení periferního žilního katétru
- Aplikace intravenózních a intramuskulárních léků
- Měření EKG
- Zavedení permanentního močového katétru
- Odběr moči

Administrativa

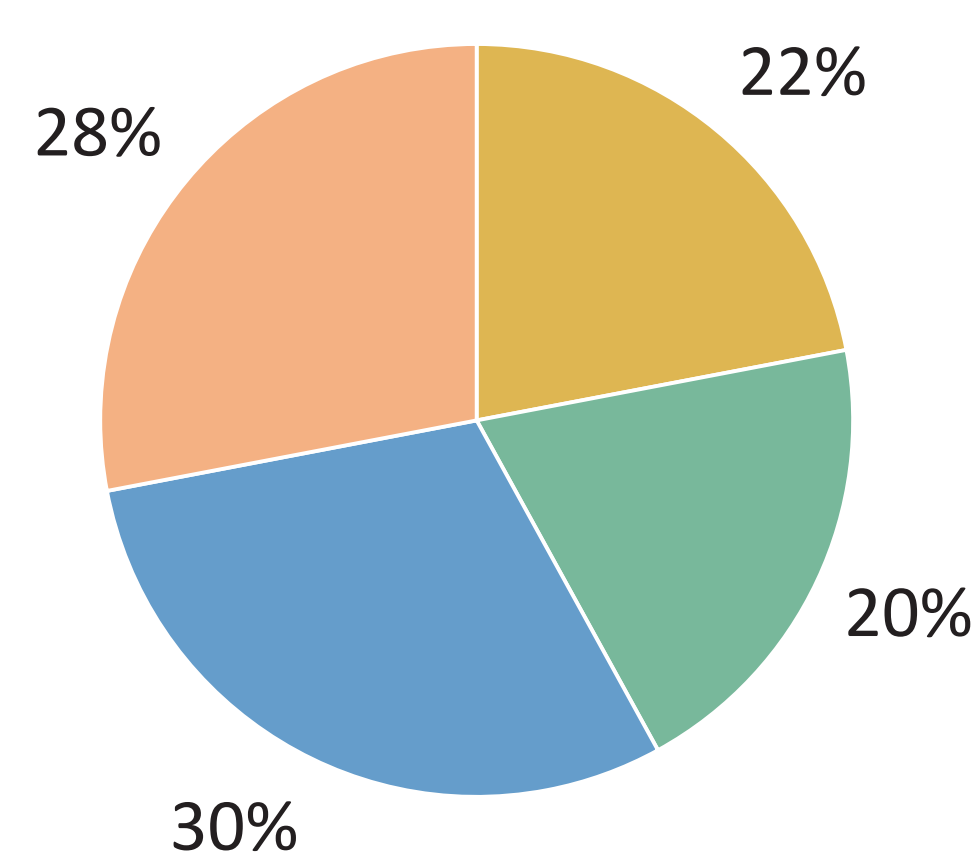
- Zajištění identifikace pacienta
- Tisk potřebných příjmových dokumentů
- Zápis pacienta do knihy příjmů
- Vytvoření potřebných dokumentů k hospitalizaci
- Vypsání formulářů o pracovní neschopnosti
- Telekomunikace
- Zásobování

Ostatní

- Osobní volno (vyčkáání na ordinace, WC, odpočinek, pitný režim)
- Plánování svých služeb
- Mentorování studentů

VÝSLEDKY

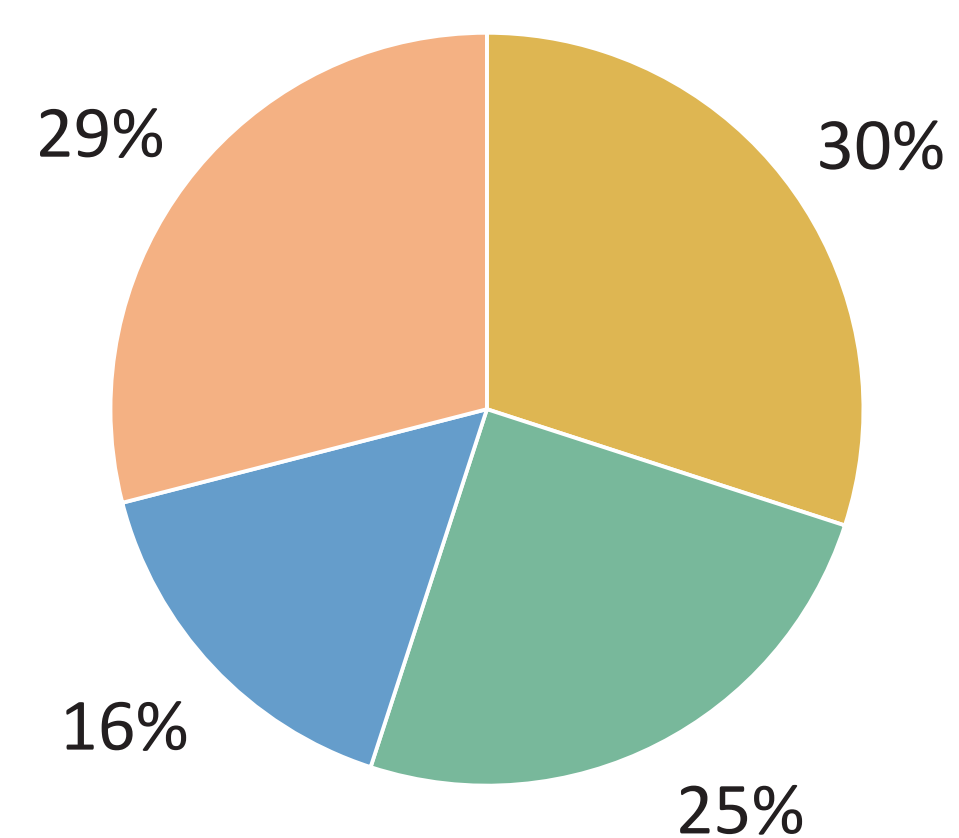
Spotřeba času pracovních činností koordinátorky v pracovní době kartotéky



■ Organizace péče ■ Administrativa ■ Ošetrovatelská péče ■ Ostatní

Graf č. 1 Spotřeba času činností v pracovní době kartotéky

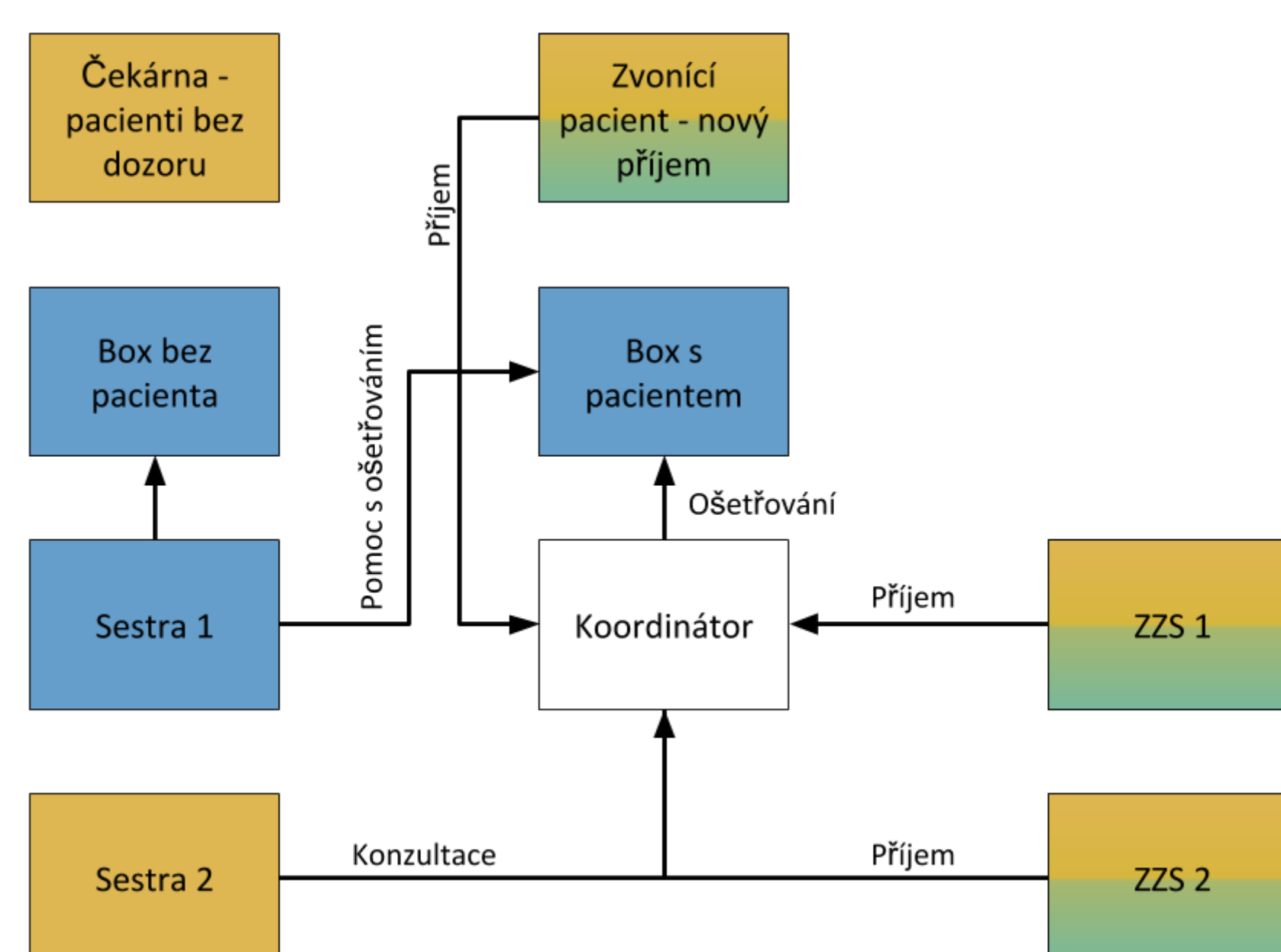
Spotřeba času pracovních činností koordinátorky mimo pracovní dobu kartotéky



■ Organizace péče ■ Administrativa ■ Ošetrovatelská péče ■ Ostatní

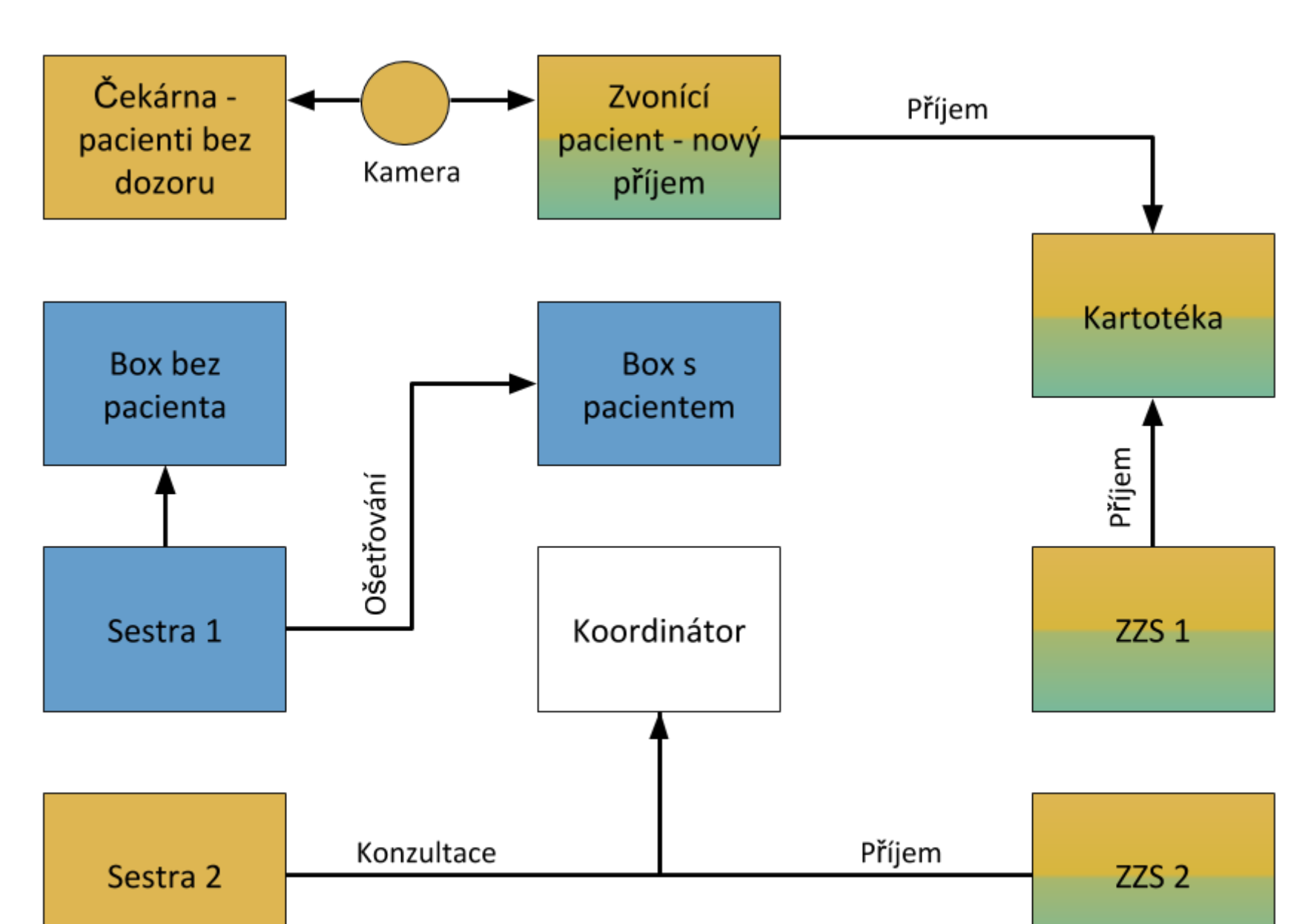
Graf č. 2 Spotřeba času činností mimo pracovní dobu kartotéky

Grafy č. 1 a č. 2 vyjadřují časové zastoupení pracovních kategorií během pozorování. Rozdíl mezi těmito grafy je v době pozorování (v pracovní době kartotéky, mimo pracovní dobu kartotéky). Spotřeba času kategorie ostatní je u obou grafů téměř stejná (v grafu č. 1 28 %, v grafu č. 2 je 29 %). Nejvyšší rozdíl ve spotřebě času u těchto dvou grafů je v činnostech ošetrovatelské péče. V grafu č. 1 vyšla 30 % spotřeba času ošetrovatelské péče, zatímco v grafu č. 2 je spotřeba času činností ošetrovatelské péče 16 %. Spotřeba času administrativních činností je v grafu č. 1 o 5 % nižší než v grafu č. 2 (25 %). V poslední kategorii organizace péče je časové zastoupení činností v grafu č. 1 o 8 % nižší než v grafu č. 2 (30 %).



Obrázek č. 1 Pozorovaná situace při práci koordinátorky

Schéma popisuje pracovní situaci koordinátorky CPIK při pozorování. Koordinátorka v jednom okamžiku prováděla několik činností různých pracovních kategorií (oranžová barva – organizace péče, modrá barva – ošetrovatelská péče, zelená barva – administrativa) současně. Na boxu č. 1 sestra koordinátorka ošetřovala pacienta. S ošetřováním ji pomáhala sestra 1, která na svém boxu neměla pacienta. Zároveň ZZS 1 i ZZS 2 přivezla pacienty s prioritou č. 1 (ošetření ihned a přednostně), vstoupili do místnosti a čekali na příjem pacienta (sběr pacientovy anamnézy ze ZZS). Na nový příjem upozorňoval pacient v čekárně, který se podle instrukcí hlásil na box č. 1. Během této doby přišla sestra 2. Potřebovala konzultaci s koordinátorkou o administrativních činnostech. V schématu je znázorněna také čekárna pacientů, která je po určitou dobu bez dozoru (mrtvý bod).



Obrázek č. 2 Návrh efektivnější řešení situace při práci koordinátorky

Řešením navrhujeme přenechat ošetřování všeobecným sestram. Koordinátorka by pouze pomáhala s ošetřováním v době, kdy by neměla na starosti další činnosti. Dozor čekárny by mohla vyřešit kamera, která by nastínila aktuální stav čekárny pacientů a nový příjem. Zvonící pacient – nový příjem a ZZS by využili prodlouženou otevírací dobu kartotéky.

ZÁVĚR

Tato práce je pilotní studií. Přiblížila roli sestry koordinátorky na interních ambulancích. Popis činností koordinátorky je dílčím krokem pro další studium. Bylo by dobré se této problematice dále věnovat, a to systematicky po dobu 24 hodin denně a do pozorování zahrnout i další pracovníky CPIK zejména (sestra vs. koordinátorka), (sestry vs. lékař). Pro lepší ujasnění role sestry koordinátorky by mohla být zkoumána nejen práce, ale také osobnostní předpoklady. Návrh řešení pozorované situace by mohl sloužit jako podklad pro organizační a stavební změny.



SVK 2018

STUDENTSKÁ VĚDECKÁ KONFERENCE | 22. KVĚTNA 2018
3. LÉKAŘSKÁ FAKULTA UNIVERZITY KARLOVY V PRAZE

