

# Audit outsourcovaných služeb poskytovaných servírkami ve FN Motol

Mgr. Blanka Vurmová Samostatné oddělení řízení kvality  
Mgr. Jana Hrončková Oddělení nemocniční hygieny a epidemiologie



**FN MOTOL**

# Servírky ve FN Motol

## **Pomocný nezdravotnický pracovník na lůžkových pracovištích.**

- Příprava a roznášení nápojů pro pacienty.
- Manipulace se stravou a nádobím.
- Úklid a dezinfekce kuchyňky, jídelních stolů, lednic...
- Zacházení s čistým i špinavým prádlem.

# Servírky ve FN Motol

## OVLIVŇUJÍ

POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB,  
**MOHOU OHROZIT JEJICH KVALITU A BEZPEČÍ,**  
ZEJMÉNA **VZNIKEM A ŠÍŘENÍM INFEKČÍ.**

# Audit servírek

- Nálezy z auditů hygienicko-epidemiologického režimu.
- Různý rozsah činností na jednotlivých pracovištích.
- Nevyjasněné kompetence/pokyny.

## **DODAVATELSKÁ FIRMA**

- Komentář z dotazníku spokojenosti pacientů:

*„paní z kuchyně je velmi nepříjemná,  
opakovaně nám spletla dietu,  
a když jsem si příště kontrolovala,  
jakou přinesla, tak byla velice ukřivděná“*

# Program auditů

NÁLEZY  
Z AUDITŮ

NEŽÁDOUCÍ  
UDÁLOSTI

SPOKOJENOST  
PACIENTŮ

ZMĚNY  
PROCESŮ

- Skupina koordinátorů jednotlivých auditních týmů:
  - STOPAŘ,
  - OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE,
  - ZACHÁZENÍ S LÉČIVY,
  - HYGIENICKO-EPIDEMIOLOGICKÝ REŽIM,
  - ZNALOSTNÍ AUDITY.



**PROBLÉMOVÉ OBLASTI, PRIORITY**

# Program auditů pro rok 2019

Interní audit	Leden	Únor	Březen	Duben	Květen	Červen	Červenec	Srpen	Září	Říjen	Listopad	Prosinec
<b>Procesní audit</b> (koordinuje SOŘK)	<b>Služby poskytované servírkami</b> (ONHE, SOŘK)			<b>Cytostatika</b> (ONHE, SOŘK, Nemocniční lékárna)			<b>Dopravní služba</b> (ONHE, SOŘK)			<b>Kojenecká výživa</b> (ONHE, SOŘK)		
<b>Audit ošetrovatelské péče</b> (NOP)	Předoperační příprava			Ošetrovatelská dokumentace			neprobíhají		Péče o cévní vstupy		Podávání léčiv	
<b>Hygienicko-epidemiologický režim</b> (ONHE)	Průběžně dle programu											
<b>Zacházení s léčivy</b> (koordinuje Nemocniční lékárna)	neprobíhají		Průběžně dle programu				neprobíhají		Průběžně dle programu			
<b>STOPAŘ</b> (koordinuje SOŘK)	Průběžně dle programu											
<b>Audity prováděné manažery kvality jednotlivých pracovišť</b> (koordinuje SOŘK)	Dg. péče	Terapeut. péče	Zacházení s léčivy	Hygiena	Práva pacientů	Lidské zdroje, bezpečí informací	dobrovolné IA		Anest. a chir. péče	Bezpečí prostředí	Dostup. a kontinuita péče	Řízení kvality a správa nemocnice
<b>IA klinických laboratoří</b>	Každá laboratoř <b>dle programu</b> min. v rozsahu normy ISO 15 189											
<b>IKA lékařské ozáření</b> (koordinuje KZRO)	neprobíhají								Dle programu pracoviště radiodiagnostiky, intervenční radiologie, radioterapie a nukleární medicíny			

# Plán auditu

1. Vnitřní předpisy a legislativa
2. Smluvní podmínky – provozní odbor
3. Prověření praxe – zdravotnická pracoviště
4. Doložení dokladů – vedoucí servírek (FIRMA)
5. Doložení školení ADS  
(shozy a automatický vozíkový systém)

Stanovení auditního týmu, rozdělení rolí

# Smluvní podmínky

- Harmonogram činností?
- Zdravotní způsobilost?
- Kdo odpovídá za školení?
- Jak se dostanou zaměstnanci externí firmy k potřebným informacím?
- Kdo provádí kontrolu a hodnocení jejich činnosti?



# Audit na zdravotnických pracovištích



Fakultní nemocnice v Motole  
V Úvalu 84, 150 06 Praha 5

Číslo auditu: /2019

## Kontrolní list procesního interního auditu

Předmět auditu : <b>Služby poskytované servírkami</b>	Datum:
Interní opatření: IOS_1/2012-2 Hospodaření s prádlem IOS_9/2008-5 Výchova dětí a dospělých ve FN Motol	Kód NS:
Pracoviště:	

Auditor (jmenovka a podpis):	Auditor (jmenovka a podpis):
------------------------------	------------------------------

Kontrolní kritéria:	Hodnocení	Poznámka
Hodnocení: 1 = shoda, 0 = neshoda, nevyplněná buňka = kritérium není hodnoceno		
1. Servírka má k dispozici upravený Harmonogram prací vycházející z platné smlouvy, který je opatřen identifikací staniční sestry, která ho připravila.		
2. Harmonogram prací neobsahuje činnosti, které je možné provádět jen po absolvování sanitářského kurzu (manipulace s biologickým materiálem, krmení pacientů).		
3. Servírka byla předána její nadřízenou staniční sestře, seznámena s hygienickým režimem oddělení, náplní práce, manipulace s prádlem, uložením chemických látek, manipulace se stravou, nošení jmenovky, používání ochranných pomůcek, postup při požáru. (dotaz na staniční sestru)		
4. V případě nepřítomnosti servírky zajišťuje firma zástup, který je proškolen a seznámen s platným harmonogramem práce.		
5. Servírka má viditelně umístěnou jmenovku.		
6. Servírka zná postup v případě náhlé příhody pacienta, přivolání pomoci.		
7. Servírka má k dispozici dostatek kusů (5) pracovního oděvu. Kolik?		
8. Servírka má k dispozici šatní skříňku na oddělení uložení civilního a pracovního oděvu.		
9. Kuchyňka je vybavena umyvadlem, mýdlem nebo dávkovačem s dezinfekcí na ruce a návodem ke správnému mytí (dezinfekci) rukou.		
10. Servírka má ruce bez šperků, nehty nenalakované, krátce zastřižené.		
11. Kuchyňka je uklizena, úklid skříněk dle harmonogramu 2x týdně.		
12. Lednice pro pacienty a pro personál jsou čisté, úklid probíhá 1x týdně dle harmonogramu.		
13. Lednice pro ukládání kojenecké stravy je čistá, úklid probíhá 1x denně dle harmonogramu.		
14. V lednici pro kojeneckou stravu je teplota do 4°C. Kontrola teploty je záznamána 1x denně. (Kdo provádí?) Pozn. není v harmonogramu.		
15. Výměnu vody v průtokovém ohřivači na kojeneckou stravu provádí vždy za 24 hodin. (Kdo provádí?) Pozn. není v harmonogramu.		
16. Nábytek v čistící místnosti je uklizený, úklid 1x týdně dle harmonogramu.		
17. Jídelní stoly na jídelně i na pokojích jsou čisté.		
18. Servírka umí správně připravit pracovní roztok dezinfekčního přípravku na úklid povrchů.		
19. Servírka zná bezpečnostní pokyny při práci s chemickými látkami. (jen kde není směšovač)		
20. Servírka zná správný postup reklamace dodaného čistého prádla. (smlouva)		
21. Čisté prádlo je uloženo samostatně ve vyčleněné uzamčené skříni (místnosti). Klíč má pouze servírka.		
22. Servírky jsou proškoleny odd. ADS o bezpečném postupu při manipulaci s pytlí prádla a postupu při vkládání pytlů do šňozů ADS označených nápisem prádlo.		
23. Servírka popíše postup manipulace se špinavým prádlem.		

24	Při započítání ranní směny servírka zkontroluje, kolik prádla bylo za noc spotřebováno a kolik je vráceno do skladu čistého prádla na zdravotnické pracoviště. (vrácení možné jen z uzavřené skříňky)		
25	Předání prádla do služby probíhá proti podpisu předávacího protokolu.		
26	Servírka má klíč od šňozu na prádlo, kontejneru na čisté prádlo a od skříně (místnosti) s uloženým čistým prádlem.		
27	Infekční prádlo a prádlo, které bylo v kontaktu s pacienty s MRSA nebo cytostatiky, se dává do šedo-bílého průhledného igelitového pytle, který se vkládá do textilního pytle (dvoj obal) a posílá se do prádelny		
28	Špinavé prádlo je skladováno ve vyčleněném větracím prostoru, stěny jsou omyvatelné a dezinfikovatelné do 150 cm (čistící místnost, sklad špinavého prádla).		
29	Na oddělení není více než 3 pytle špinavého prádla. (smlouva)		
30	Připravuje nápoje pro pacienty (vaření čaje a kávy)		
31	Servírka popíše údržbu přístroje Bonamat.		
32	Provádí denní kontrolu lednice pro pacienty - není ve smlouvě		
33	Servírka pouze přebírá kontejnery s tablety a předává sestře, sestra kontroluje a vydává stravu pacientům. (dle smlouvy i kontrola vybavení tabletu, klíč od kontejneru má jen staniční sestra)		
Vedoucí auditor (jmenovka a podpis):		Celkem hodnoceno kritérií:	0
		Celkem dosaženo bodů:	0
		Celkové hodnocení v %:	#DIV/0!

[illegible]

# Audit vedoucích servírek

- Dokumentace:
  - zdravotní průkazy,
  - preventivní prohlídky,
  - školení apod.
- Zapracování nových servírek.
- Zastupování.
- Kontrola.
- Pracovní oděv.

# Předávání výsledků

- **ZPRÁVY PRO ZDRAVOTNICKÁ PRACOVISTĚ**
  - Neshody týkající se konkrétních pracovišť s navržením nápravných opatření.
- **ZPRÁVA PRO VEDENÍ FN MOTOL**
  - Systémové neshody s návrhem nápravných opatření a doporučení ke zlepšení.

Prezentace výsledků na poradě vedoucích NZO, ukázka správné praxe k nejčastějším nálezům.

# Co nám audit přinesl?

- Fotomanuál pro servírky.
- Osnovy školení pro vedoucí servírek.
- Úpravu harmonogramu činností.
- Revize vnitřních předpisů.
- Význam pomocných profesí.

Vhodné načasování.

Požadavek o efektivnější služby.

Časový snímek dne – optimalizace využití servírek.

# Závěr

- **Audit outsourcovaných služeb je pro interní auditory velkou výzvou, která se vyplatí.**
  - ✓ Možnost auditu ve smlouvě
  - ✓ Důkladná příprava
  - ✓ Plán auditu
  - ✓ Správná volba auditorů
  - ✓ Komunikace
- **Mnoho systémových neshod nebo podnětů ke zlepšení** a nálezy týkající se konkrétních pracovišť.

**Děkujeme za pozornost.**



[blanka.vurmova@fnmotol.cz](mailto:blanka.vurmova@fnmotol.cz)

[jana.hroncekova@fnmotol.cz](mailto:jana.hroncekova@fnmotol.cz)



**FN MOTOL**