



MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ
ČESKÉ REPUBLIKY

Optimalizace on line komunikace ve zdravotnictví



NÁRODNÍ CENTRUM
ELEKTRONICKÉHO
ZDRAVOTNICTVÍ



Národní
plán
obnovy



Financováno
Evropskou unií
NextGenerationEU



Zdravotnickém zařízení nemůže poskytnout adekvátní léčbu pacientovi z důvodu nedostatečného vybavení nebo odbornosti musí zajistit převoz pacienta do vyššího pracoviště

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách - Pokud zařízení nemůže poskytnout potřebnou péči, má povinnost pacienta odkázat nebo převézt do specializovanějšího zařízení.

Zákon č. 374/2011 Sb., o záchranné službě - Tento zákon upravuje postupy v případě potřeby urgentního převozu pacienta záchrannou službou, včetně komunikace mezi zdravotnickými zařízeními.

Občanský zákoník (Zákon č. 89/2012 Sb.) - V oblasti nedbalosti a náhrady škody.

Pokud by lékař nezajistil potřebnou péči a došlo by kvůli tomu k poškození zdraví pacienta, mohl by být lékař obviněn z neposkytnutí pomoci podle § 146 trestního zákoníku (Zákon č. 40/2009 Sb.), který trestá jednání, kdy osoba v nouzi není poskytnuta pomoc, ačkoli by ji bylo možné poskytnout bez vážného nebezpečí pro poskytovatele.



Komunikace ve zdravotnictví před rokem 2011

Komunikace v soukromé živote, firemmní komunikace

- komunikační plikaci - kombinujeme posílám textových zpráv, videohovorů, chat a telefonováním na předem daná (kontaktní) čísla, která máme každý v telefonu. - protože je to efektivni a prokazatelné
- nepoužíváme pevné linky jako hlavní komunikační nástroj.
- čas a efektivita je v soukromém a firemním životě důležitý.

Mezi nemocnicí a mezi ZZS a nemocnicemi

- hlavní telekomunikační nástroj je **telefonem**, v lepším případě **mobilním telefonem** - hledání telefonních čísel, přepojování, nejsou dané komunikační kanály
- nahrávání nestandardní, obtížně dostupné záznamy
- někdy posíláme nezabezpečeným whatsapp zprávy, nekdy sms, někdy mail. - ad hoc sháníme kontakty na důležité lidi.
- někdy se nespojíme ani nevyměníme dokumentaci



3 nástroje datového toku ve zdravotnictví

NIS - obsahuje zdravotnická data

- Nemocniční informační systém
- Sdílená bude určená část dat (části dokumentace)

PACS - obrazový materiál všech modalit

- RTG
- CT
- fibroskopie, gastrokopie, retinoskopie
- EKG

On line komunikace

- na ZZS nyní ve formě aviza a reakce na avizo
- vytvoření on line komunikace (paralelní) mezi zdravotníky navzájem propojená kontaktní místa
- součást zdravotnické dokumentace



Povinnost vyměnit si informace o pacientovi

- **Vyhláška č. 98/2012 Sb., o zdravotnické dokumentaci:**
Specifikuje povinnost poskytovatelů vést zdravotnickou dokumentaci a sdílet ji v případě potřeby s cílem zajistit kontinuitu péče. Například podle § 10 je zdravotnická dokumentace dostupná dalším poskytovatelům pro zajištění návazné péče.



Komunikace mezi ZZS a nemocnicemi po roce 2011

komunikace pro potřeby zákona 374/2011 o ZZS

- používání různých avizovacích nástrojů
- kromě potvrzení žádná další komunikace, de facto jednosměrný přenos
- týká se pouze ZZS
- není řešeno mezi zdravotnickými zařízeními obecně



komunikace mezi ZZS a nemocnicemi po roce 2011

citace zákona 374/2011 zákon o ZZS:

(1) K zajištění plynulé návaznosti zdravotních služeb (péče o pacienta) na zdravotnickou záchrannou službu je poskytovatel akutní lůžkové péče povinen

- **a) zřídit kontaktní místo pro spolupráci (104 kontaktních míst)** s poskytovatelem zdravotnické záchranné služby za účelem zajištění příjmu pacienta a neodkladného pokračování v poskytování zdravotních služeb; zřídí-li poskytovatel akutní lůžkové péče urgentní příjem, je kontaktní místo jeho součástí,
- **c) nepřetržitě spolupracovat prostřednictvím kontaktního místa** se zdravotnickým operačním střediskem nebo pomocným operačním střediskem

(2) Cílový poskytovatel akutní lůžkové péče je povinen převzít pacienta do své péče

- kontaktním místem možnost přijmout pacienta potvrzena (odmítnutí musí mít zákonný důvod)
- **je-li pacient v přímém ohrožení života.**



On line multimedální komunikace ve zdravotnictví

ON LINE

- ovládání z aplikace zaznamenání do datové stopy
- chat - je vidět celá cesta akutního pacienta (od volání ZZS po definitivní ošetření např. v centrové nemocnici)
- hromadný chat (možnost postupně přidávat účastníky)
- videohovor
- hlas
- video

Přílohy

- text, obraz, video, různé další formáty
- telemedicina - projekční brýle, telekonference s přenosem hlasu a obrazu



Multiplatformní prostředí

Webová aplikace

IOS

Android



Právní podmínky

iso
certifikace

GDPR

penetrační
testy

registrace

...

Paradox zdravotnictví:

- **máme obavy zda máme všechny certifikáty, zda splnuji GDPR, a nadřazujeme to nutnosti rychlé, efektivní a transparentní komunikace, která je nutné pro akutní péči.**



Vyhláška č. 98/2012 Sb. o zdravotnické dokumentaci stanovuje zásady pro vedení zdravotních záznamů

Forma záznamů: vedeny v elektronické nebo papírové formě. Musí být však zajištěno, že data jsou dobře chráněna a splňují všechny požadavky na ochranu osobních údajů a bezpečnost informací.

Přístupnost a ochrana dat: Záznamy musí být přístupné pouze oprávněným osobám. Je nutné zajistit ochranu dat proti neoprávněnému přístupu, ztrátě nebo poškození.

Přenos dat mezi poskytovateli: Při předávání zdravotnických záznamů mezi různými poskytovateli zdravotních služeb je nutné dodržovat přísná pravidla pro ochranu dat a zabezpečení přenosu, aby nedošlo k úniku nebo narušení informací.

Archivace: Zdravotnické záznamy musí být uchovávány po dobu stanovenou zákonem, obvykle minimálně 10 let od posledního záznamu, nebo déle v závislosti na specifických okolnostech.

Likvidace: Po uplynutí doby uchovávání musí být záznamy zlikvidovány způsobem, který znemožňuje jakékoliv další obnovení nebo zneužití informací.

Auditovatelnost: Všechny akce spojené se zdravotnickými záznamy (včetně přístupu, úprav, přenosu a likvidace) musí být zaznamenávány a musí být možné je auditovat pro případ potřeby dokázání dodržování pravidel nebo pro řešení možných sporů.



Kontaktní místa

Podle informací Ministerstva zdravotnictví České republiky je v současnosti v České republice celkem **104 nemocnic s urgentním příjmem**.

Urgentní příjem I. typu:

- poskytování akutní péče v plném rozsahu a je vybaven pro zvládání širokého spektra urgentních stavů.

Urgentní příjem II. typu:

- poskytování akutní péče v omezenějším rozsahu, často s úzkou specializací nebo v menších regionech.



Vedlejší přínosy

analýza dat z komunikátoru

- časová stopa - optimalizace péče
- prostorová trasa pacienta - GPS - plánování péče
- synchronizace akutních činností

Zaloha prenosu napr. Pri poruse paxu.

- RTG, angiografie, EKG, CT nálezy,...

spolupráce NLZP

- Prilohy a zakladni komunikaci muze provadet NLZP Podle pokynů lekare.
Usetreni casu.



1. fáze zavedení

- použití kontaktních míst dle zákona 374/2011 a propojení mezi sebou
- vybavení softwarem
- může a nemusí být kompatibilní z NIS
- povinnost komunikovat (odpovídat) zabezpečeným a zaznamenaným “paralelním komunikačním systémem”.
- záloha komunikace jako součást NIS, nebo jako generovaná příloha do NIS



2. fáze zavedení komunikace

komunikace uvnitř zdravotnických zařízení

- zavedení komunikace mezi odděleními nemocnic

komunikace i do neakutní péče, praktický lékař, ambulance, ...

- koordinace činností mezi primární péčí a nemocnicí
- ONline konzultace PL a specialistů

Rekapitulace a benefit - zdokonalení zdravotní péči

komunikační nástroj:

- vytvoření komunikačního nástroje (ala whatsapp), kompatibilita mezi ZZS a nemocnicemi, později i primární péčí
- přenos dat všech modalit.
- všechny platformy (webové i mobilní)

Benefit:

- **rozšíření komunikace mezi kontaktními místy UP1., UP2,** (nyní již ZZS a kontaktní místo)
- **povinnost komunikovat** - tzn. kontaktovat přes kontaktní místo nejbližší zdravotnické zařízení, které je schopnost poskytnout péči. **Toto zařízení musí on line komunikovat všemy modalitami. v první fázi se týká pouze akutních stavů.**
- předávání informací v nemocnici j- může se použít stejný komunikační nástroj.

komunikace po celou dobu ošetření pacienta

- **ZZS - oblastní nemocnice - centrová nemocnice.** tzn. spádová nemocnice může v chatu předat avizo centrové nemocnici stejně jako ZZS.

Současný stav péče o akutního pacienta

Térén (PL, polikliniky, ambulance, složky IZS, veřejnost) - zajišťuje zákon 374/2011

- v případě akutního stavu volání tísňové linky 155, 112
- zřízená kontaktního místa v nemocnici
- ZZS a nemocnice musí komunikovat podle zákona - zajištění péče o pacienta
- transport na nejbližší pracoviště i LZS

nemocnice, které neposkytují komplexní péči - soubor zákonů, které popisují péči o pacienta, bez jasné daných povinností, kompetencí a struktury.

- nejasná kontaktní místa o čísla na vyšší pracoviště, často mnohahodinové telefonáty,
- chybí koordinace činnosti operačních střediska ZZS
- není vymahatelnost ošetření i akutního pacienta dle zákona (hl pro nedostatek komunikačních standardů)

Perspektiva změny => nezbytná legislativní úprava

Cílem je, aby poskytovatelé komunikovali v rámci poskytování zdravotních služeb v rámci urgentní medicíny.

Novela zákona o elektronizaci
325/2011 Sb.

Novela zákona o zdravotních službách
372/2011 Sb.



Urgentní medicína – komunikace mezi poskytovateli zdravotních služeb.

Děkuji za pozornost