

KVALITNÍ PÉČI O NAŠEHO KLIENTA VNÍMÁM JAKO NEJVYŠŠÍ PRIORITY

„Role lékařského ředitele má dvě základní úrovně: odbornou a manažerskou,“ říká **MUDr. Miroslav Urban, Ph.D., MBA**, nový lékařský ředitel společnosti MOJE AMBULANCE. Svoji pozici vnímá jako výzvu a příležitost posunout jednotlivé procesy a jejich nastavení uvnitř společnosti k vyšší efektivitě. Za nejdůležitější považuje kvalitní péči o klienta, zároveň klade velký důraz na preventivní péči.



S jakými představami a plány vstupujete na pozici lékařského ředitele?

Je třeba nejen průběžně optimalizovat stávající systém, ale i hledat nové příležitosti rozvoje a nechat se inspirovat dobrými a ověřenými zkušenostmi ze zahraničí. Jen tak můžeme udržet konkurenční krok na poli primární péče.

Kvalitní péči o našeho klienta vnímám jako nejvyšší prioritu. Mé zkušenosti potvrzují, že zásadní součástí péče o zdraví a klíčem k dlouhodobě dobrému zdravotnímu stavu klientů je preventivní zdravotní péče. Díky ní

dokážeme nastavit taková opatření, jimiž se zdravotní problémy odvrátí nebo se jim předejde. Chtěl bych proto tuto oblast podpořit zejména v rámci vstupních a preventivních prohlídek, propagovat dostupná preventivní očkování a hledat nové přístupy.

Kde a jakou problematikou jste se dosud zabýval?

V závěru studia medicíny na 1. lékařské fakultě Univerzity Karlovy jsem se již snažil manažersky rozvíjet a doplňovat vzdělání, které jsem završil titulem MBA. Studium bylo zaměřeno na management, organizaci a řízení, ale také na tzv. soft skills, měkké dovednosti (interpersonální).

Po ukončení studia jsem v rámci specializačního vzdělávání v oboru Všeobecné praktické lékařství začal pracovat a sloužit na záchraně službě v režimu výjezdu rendez-vous, na které působím doposud. Souběžně jsem distančně zahájil doktorské studium na Fakultě vojenského zdravotnictví v Hradci Králové ve studijním programu Preventivní medicína a ochrana veřejného zdraví.

V roce 2021 jsem po složení všech požadovaných zkoušek a obhájení disertační práce získal titul Ph.D. V tomto období jsem také působil na pozici ředitele společnosti se zaměřením na pracovní-lekářské služby. Po úspěšném ukončení atestace ze všeobecného lékařství jsem své pracovní zkušenosti zúročil ve Státním zdravotním ústavu, a to v Centru hygieny práce a pracovního lékařství. Ke konci svého působení u této instituce jsem získal atestaci v nadstavbovém oboru pracovní lékařství.

V příštích letech bych chtěl svůj odborný růst

dále obohatit o atestaci z urgentní medicíny. Využil bych tak zkušenosti, které jsem získal při práci ve zdravotnické záchrané službě, hlavně při již zmíněném typu výjezdu rendez-vous, kdy je nutné zvládat akutní stavy pacientů.

Ve společnosti MOJE AMBULANCE působím již několik let, a to na pozici atestovaného praktického lékaře pro dospělé a vedoucího lékaře pobočky MA Hostivař, nyní nově i na pozici lékařského ředitele společnosti.

Co vidíte jako svůj hlavní cíl a přínos pro společnost MA? Čeho byste rád dosáhl?

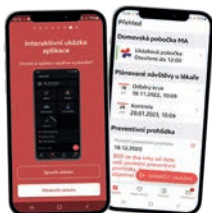
V první řadě se v roli řídicího manažera průběžně seznamuji s prostředím a hledám nové cesty a výzvy. Mým cílem je dále zlepšovat naši pozici v oblasti primární péče, optimalizovat a sjednotit péči v rámci sítě MA, podporovat vzdělávání lékařů a vychovávat mladší kolegy. Dále se budu snažit vyhledávat v zahraničí příklady dobré praxe a inspirovat se nabídnutými příležitostmi. Budu čerpat ze svých dosavadních manažerských a odborných zkušeností, ale samozřejmě se nebráním novým námětům a podnětům. Pokud budu mít možnosti a prostředky, rád je ze své pozice podpořím.

Na závěr bych chtěl poděkovat svému předchůdci za jeho přínos pro rozvoj společnosti. Rád bych na to dobré, ověřené a osvědčené při řízení společnosti navázal, nadále rozvíjel strategickou koncepci společnosti a odbornou i manažerskou úroveň své práce přispěl k těm nejlepším výsledkům.

Děkujeme za rozhovor.

MOBILNÍ APLIKACI MOJE AMBULANCE UŽ AKTIVNĚ VYUŽÍVÁ PŘES 50 000 KLIENTŮ!

Naše zdravotní mobilní aplikace Moje Ambulance, vyvinutá prioritně pro registrované klienty v MOJE AMBULANCE, je stále v České republice unikátní službou svého druhu. Jako jediná totiž umožňuje bezpečné sdílení zdravotní dokumentace a každodenní komunikaci mezi praktickým lékařem a pacientem.



Klienti si díky aplikaci Moje Ambulance mohou na dálku požádat například o recept na pravidelně užívané léky, zamluvit si termín preventivní prohlídky či očkování, požádat o výpis z dokumentace, o posudek zdravotní způsobilosti nebo odeslat zprávu z ambulance specialisty. Veškeré žádosti jsou vyřizovány nejpozději do druhého dne.

Výhody aplikace Moje Ambulance

Klienti sítě MOJE AMBULANCE se prostřednictvím aplikace Moje Ambulance také mohou snáze obracet na lékaře či zdravotní sestru

se svými dotazy a požadavky souvisejícími s jejich zdravotním stavem nebo zdravotnickou dokumentací. Součástí aplikace je i zdravotní karta obsahující historii pracovních neschopností, informace o aktuální i trvalé medikaci, o alergiích, výsledcích měření tlaku a další informace o zdravotním stavu.

Každý měsíc přibývá přibližně tisícovka nových uživatelů naší aplikace. Celkově jsme již vyřídili přes 100 000 žádostí. Nejčastěji klienti aplikaci využívají k žádosti o předpis léků (44 225), k objednání na preventivní prohlídku (6 225), k výpisu ze zdravotní dokumentace (3 718) nebo pracovní neschopnosti (1 981).

Uživatelé, kteří si službu stáhli, jí udělili hodnocení 4,6 *.

Stáhněte si aplikaci do svého mobilu ještě dnes!

Víte, že...

Původní název aplikace „online ambulance“ jsme pro jednodušší propojení s názvem naší společnosti přejmenovali na aplikaci **Moje Ambulance!** Pod tímto názvem ji najdete v App Store i na Google Play.



24HODINOVÉ DOMÁCÍ MĚŘENÍ KREVNIHO TLAKU („TK HOLTER“)

Ve snaze o lepší kompenzaci krevního tlaku jsme pořídili na naše ambulance přístroj, který umožňuje 24hodinové měření krevního tlaku.

Co je to 24hodinové monitorování tlaku krve (TK Holter)?

Jedná se o moderní přístrojové vyšetření, které nám pomůže lépe diagnostikovat, sledovat, monitorovat a léčit pacienty s vysokým krevním tlakem. Pomůže léčbu krevního tlaku skutečně „ušít na míru“ každému pacientovi.

Holterovské vyšetření je specifické v tom, že se měření automaticky pravidelně opakuje, přístroj je plně automatizovaný a o vše se postará sám.

Po vyhodnocení záznamu získáme křivku, která znázorňuje vývoj krevního tlaku v čase během jednotlivých měření - ta nám násled-

ně pomůže lépe nastavit léčbu nebo další postup při sledování vysokého krevního tlaku (hypertenze).

Jak měření probíhá

Dostavíte se na domluvený den a hodinu do naší ordinace. Sestřička vám umístí na ruku manžetu, naprogramujeme přístroj (intervaly měření, denní a noční režim apod.) a uložíme jej do „ledvinky“, kterou vám nasadíme na tělo na opasek. Přístroj pak bude pravidelně měřit TK. Další den přicházíte znovu k nám na předem domluvenou hodinu, kdy přístroj sundáme a vy odcházíte domů. Lékař pak odpoledne vyšetření vyhodnotí a výsledek a případnou úpravu léčby probere telefonicky.

Co můžeme tímto vyšetřením zjistit a jaký to má pro pacienta přínos?

Vyšetření vylučuje rušivé vlivy přítomnosti lékaře či zdravotní sestry, prostředí zdravotnického zařízení a další rušivé faktory.

Ambulantní monitorování tlaku umožňuje jednoznačně stanovit, zda je krev-

ní tlak vysoký (hypertenze), normální či nízký (hypotenze) a přesně klasifikuje stupeň závažnosti hypertenze a její rizikovitost pro srdeční onemocnění, mozkové příhody, cévní, oční a ledvinové komplikace. Vyšetření vyloučí epizody nebezpečně nízkého krevního tlaku jako příčiny závratě nebo dokonce ztráty vědomí (synkopy).

Tato vyšetřovací metoda nemá žádná známá zdravotní rizika.



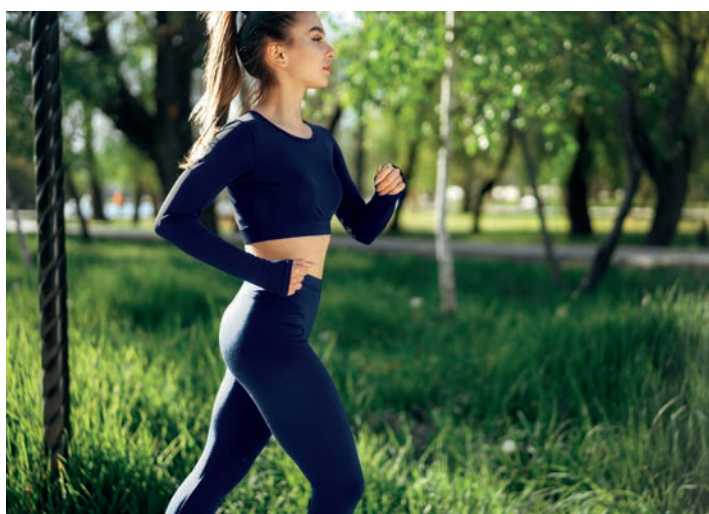
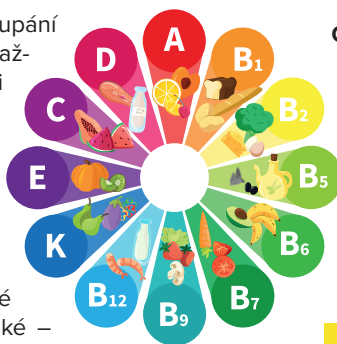
DESATERO JAK PŘEDCHÁZET CHŘIPCE

Chřipka je virové onemocnění, které napadá horní a dolní cesty dýchací. Představuje významnou zátěž i pro zcela zdravé dospělé jedince.

Onemocnění chřipkou začíná náhle, je provázeno horečkou, schváceností, bolestmi hlavy, svalů, dýchacími obtížemi a kašlem. Nekomplikovaná forma chřipky odezní zhruba do 12 dnů. K nejzávažnějším komplikacím patří zápal plic a poškození srdce. Chřipka je velice nakažlivá, šíří se především kapénkovou infekcí. Inkubační doba je několik hodin až 5 dní, nejčastěji však 12 dnů.

Jak chřipce předcházet?

1. Začněte s prevencí včas. Než se zvýší odolnost vašeho organismu, trvá to zpravidla 3 až 6 týdnů.
2. Udržujte své tělo v kondici. Svižnou půlhodinovou procházku obden zvládne skoro každý.
3. Otužujte se. Nemusí jít přímo o koupání v ledové vodě, stačí sprchování vlažnou vodou, méně vrstev oblečení či spaní v chladné místnosti.
4. Podporujte svou imunitu. V případě nedostatečně pestré stravy se o doplnění vhodných vitamínů nebo prostředků na podporu imunity poraďte se svým lékařem.
5. Očkejte se. Proti nemoci, které mohou ohrozit vás nebo vaše blízké – například proti chřipce nebo covidu.
6. Větrejte. Pravidelně a intenzivně, a to i v zimních měsících.
7. Dodržujte hygienická pravidla. Často a důkladně si myjte ruce nebo používejte dezinfekci rukou.
8. Zůstaňte v izolaci. Pokud jste nemocní nebo se necítíte dobře, omezte sociální kontakty, a to i se členy své vlastní domácnosti. Pokud se vaše děti necítí dobře, neposílejte je do školy nebo do školky.
9. Nešiřte onemocnění. Pokud musíte při nachlazení například do lékárny, použijte vhodnou ochranu úst a nosu a dodržujte rozestup alespoň 2 metry.
10. Kašlete a kýchejte do kapesníku, rukávu nebo šály, ne do ruky či volně do prostoru.



Očkování je nejúčinnější způsob ochrany před chřipkou!

Proč se očkovat proti chřipce?

- + Ve všech věkových skupinách vede ke snížení výskytu onemocnění chřipkou.
- + V případě nákazy předchází vážným zdravotním komplikacím.
- + Snižuje potřebu hospitalizace a riziko úmrtí u osob, u kterých hrozí komplikace.
- + Nemocný je kratší dobu v pracovní neschopnosti.



Jste připraveni na nadcházející chřipkovou sezónu?

MÁTE ZÁJEM O OČKOVÁNÍ PROTI CHŘIPCE?

Využijte výhodné balíčky očkování proti chřipce v MOJE AMBULANCE!

- ✱ vakcína **Vaxigrip Tetra** (vč. aplikace): **470 Kč**
- ✱ vakcína **Efluelda** (vč. aplikace): **1 120 Kč**

Objednávejte se přes mobilní aplikaci Moje Ambulance, prostřednictvím on-line formuláře, e-mailem nebo telefonicky. Nezapomeňte využít příspěvek na očkování od své zdravotní pojišťovny. Pacienti nad 65 let a chronicky nemocní mají toto očkování plně hrazeno ze zdravotního pojištění.

ROLE ZDRAVOTNÍ SESTRY VE SDRUŽENÉ PRAXI LÉKAŘŮ!

Co všechno obnáší práce sestry v moderní ordinaci praktického lékaře v 21.

století jsme se zeptali **Bc. Hany Elichové**, vrchní sestry MOJE AMBULANCE pro oblast Čechy, dříve staniční sestry pobočky MA Praha-Dejvice.



V čem se nejvíce liší práce zdravotní sestry v MOJE AMBULANCE od práce sestry v běžné ordinaci praktického lékaře?

Základní odlišnost vidím v samostatné práci našich sestřiček. Ať už při přípravě pacienta, než jde k lékaři, tak při jeho odchodu od lékaře. Vždy se totiž ještě zastaví u sestřičky, která s ním probere veškerá doporučení, ověří, že všemu rozumí, předá případné žádanky ke specialistům nebo ho objedná na další termín kontroly apod. Další oblastí je řada administrativních úkonů, jejichž prostřednictvím naše sestřičky lékařům pomáhají, nebo je i plně nahrazují. Například zajišťujeme vykazání poskytnuté zdravotní péče pro pojišťovnu.

Jaké jsou výhody týmové práce oproti běžné praxi, kdy je přítomen pouze jeden lékař a jedna sestra?

Naše týmy na pobočkách se skládají z lékařů, sester a recepčních. K tomu pak máme za sebou celý tým vedení společnosti. Takže se dá říct, že nikdy, a to ani ve složitých situacích, nejsme sami. Máme vedle sebe podporu kolegů, lékařů, manažerů. Stejně tak jsme trvale online ve spojení s kolegy a kolegyněmi z jiných poboček. Ale samozřejmě vzhledem k počtu poboček a celkové velikosti firmy musíme dodržovat řadu pravidel nastavených managementem společnosti. A v tom spatřuji i výhodu pro naše pacienty – jako společnost se snažíme působit jednotně, a zároveň, pokud nastane situace, kterou pobočka ještě neřešila, pomoc a radu nám ochotně poskytnou kolegové a kolegyně z jiného regionu, které již podobnou zkušenost mají.

Jaký je optimální způsob, jak se objednat před návštěvou ordinace?

Nejefektivnější je z mého pohledu určitě komunikace přes mobilní aplikaci, i když jsem si vědoma toho, že tu si musí pacient sám aktivně stáhnout a při návštěvě pobočky aktivovat, pak už ale vše běží jako na drátkách. Druhým preferovaným způsobem z naší strany je e-mailová komunikace. V řadě případů pak na ni navazuje telefonát z recepce pobočky pro bližší ujasnění. Kolegyně ovšem volají ve chvíli, kdy vědí, že na rozhovor s pacientem mají čas a prostor. Jako třetí v pořadí je telefonát pacienta. Zde bohužel platí, že ve vytížené hodině je obtížnější dovolat se na pobočku.

Jak a za jakých podmínek se daří dodržovat zajištění oddělení klientů (zdraví x nemocní, nebo infekční x neinfekční)?

Tady je odpověď velmi jednoduchá, nejdůle-

žitější podmínkou je spolupráce s pacienty. To znamená, než jdu na pobočku z jakéhokoli důvodu, nejdříve se domluvím (přes mobilní aplikaci, web, e-mail, telefonát), jaký čas je z daného důvodu pro mou návštěvu pobočky nejvhodnější. Všechny pobočky mají nastavený systém objednávek pro infekční a neinfekční pacienty. Ochranu zdraví pacientů považujeme za prioritu při poskytování naší péče.

Jakou edukační práci zajišťují sestry MOJE AMBULANCE? Týká se jich i preventivní péče?

Edukace pacienta je u nás na denním pořádku, týká se doporučení spojeného se základní diagnózou, jako jsou například dietní omezení a životní styl při diabetu, vysoké hladině cholesterolu apod. Další oblastí je poučení, které souvisí s dalšími vyšetřeními, k nimž se pacient objednává ke specialistovi. Například, pokud se má dle ordinace lékaře objednat na kolonoskopii, tak s ním sestřička znovu projde dietu před vyšetřením a instruuje ho ohledně přípravy na zákrok a způsobu užití léku, který lékař předepsal. K většině oblastí, které sestra s pacientem řeší v rámci edukace, vždy ještě předáváme informační leták nebo brožuru. Jsme si totiž dobře vědomi, že v danou chvíli dostává pacient mnoho informací najednou. Navíc stále myslíme na to, že pobyt ve zdravotnickém zařízení je pro řadu pacientů stresující, a proto by mohla být řada informací a rad opomenuta.

Zajišťují ordinace MOJE AMBULANCE pro klienty i odběry?

Ano, odběry zajišťujeme na každé naší pobočce v dopoledních hodinách. Považujeme to za naprostý standard v ordinaci praktického lékaře. Jediné, co se liší, je doba, do kdy odběry probíhají, což je vázáno na různé svozové časy laboratoří. Zde je vždy potřeba, aby pacient respektoval doporučení dané pobočky, kdy má na odběr přijít.

S jakým přístrojovým vybavením dokážou sestry MOJE AMBULANCE pracovat?

Naše ambulance mají opravdu široké přístrojové vybavení, aby naši lékaři mohli pa-

cientům poskytnout co nejkvalitnější péči. A samozřejmě všechny naše sestřičky jsou proškolené a vědí, jak s přístroji zacházet i jak edukovat pacienta, aby vyšetření mělo co nejpřesnější výpovědní hodnotu a výsledky nebyly ničím zkreslené.



Můžete prosím říct něco o sobě, o své praxi, o své současné pozici staniční sestry a vrchní sestry pro region Čechy?

Ve společnosti MOJE AMBULANCE a.s. pracuji jako staniční sestra sedmým rokem a poslední dva roky na pozici vrchní sestry. Předtím jsem pracovala po celou svoji pracovní kariéru na jednotkách intenzivní péče. Z počátku jsem si nebyla jistá, zda mě práce v oboru praktického lékařství bude naplňovat, ale silnou motivací bylo spojení práce pouze ve všední dny bez víkendů a svátků s rodinným životem. Nicméně velmi brzy jsem zjistila, že i tento obor je velmi zajímavý a pestrý. Že zde mám prostor pro samostatnou odbornou práci, což je pro mě velmi důležité. A v neposlední řadě se mi znovu potvrdilo, že není podstatné, v jakém oboru pracujete, ale nejdůležitější je, s kým pracujete. A jak na pozici staniční sestry, tak vrchní sestry jsem obklopena spoustou fajn lidí z řad pacientů, a hlavně spolupracovníků, díky nimž mi moje práce stále dává smysl a baví mě.

Děkujeme za rozhovor.



JAK TO U NÁS CHODÍ...

VÍTE, JAK SE NEJLÉPE DOVOLAT DO ORDINACE SVÉHO PRAKTICKÉHO LÉKAŘE?

Denně přijímáme na recepcích našich ambulancí stovky telefonických hovorů. Abyste nemuseli dlouho čekat u telefonu na spojení s pobočkou, máme pro vás pár tipů:

1. **Přesuňte prosím své volání na hodiny, kdy je počet volání na pobočku nižší.** Nejméně vhodný termín je pondělí ráno. Pokud se nejedná o řešení akutního zdravotního problému, zavolejte až v odpoledních hodinách anebo další den. Trend volání naleznete na přiloženém grafu!
2. **Svůj dotaz či požadavek pošlete místo volání e-mailem nebo on-line objednávkou.** Nezapomeňte uvést své jméno a příjmení a další kontaktní údaje. Personál pobočky vás bude zpětně kontaktovat.
3. **Alternativním způsobem pro bezproblémovou komunikaci s pobočkou je mobilní aplikace Moje Ambulance.** Více informací naleznete na onlineambulance.cz

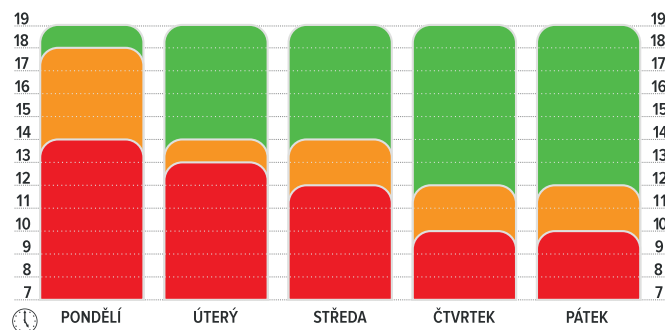
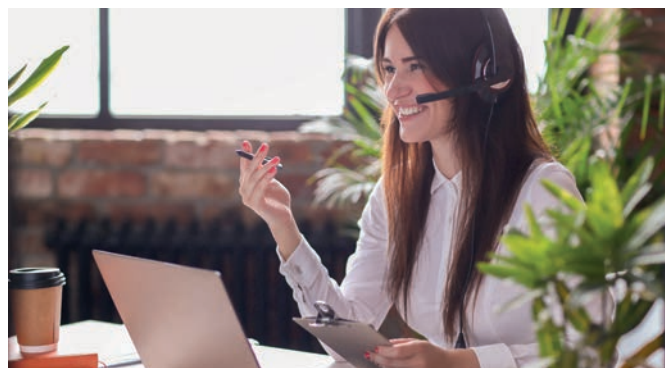
Pro zajímavost:

- + naše call centrum zaměstnává **7 operátorek, které tady jsou pro vás 13 hodin denně**
- + **souběžně řeší e-mailovou komunikaci**
- + **a také chat s klienty**

Víte, že...

Za uplynulých 12 měsíců evidujeme celkově 807 416 příchozích volání do našich poboček. Podařilo se nám přijmout celkem 569 850 hovorů, což je 71 %!

Příchozí hovor trvá v průměru 2 minuty 10 sekund, čekací lhůta 1 minutu.



Málo příchozích hovorů, dobrá dovolatelnost.

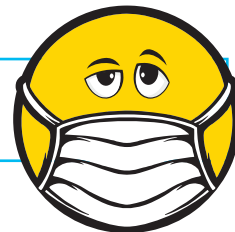


Více příchozích hovorů, horší dovolatelnost.



Mnoho příchozích hovorů, špatná dovolatelnost.

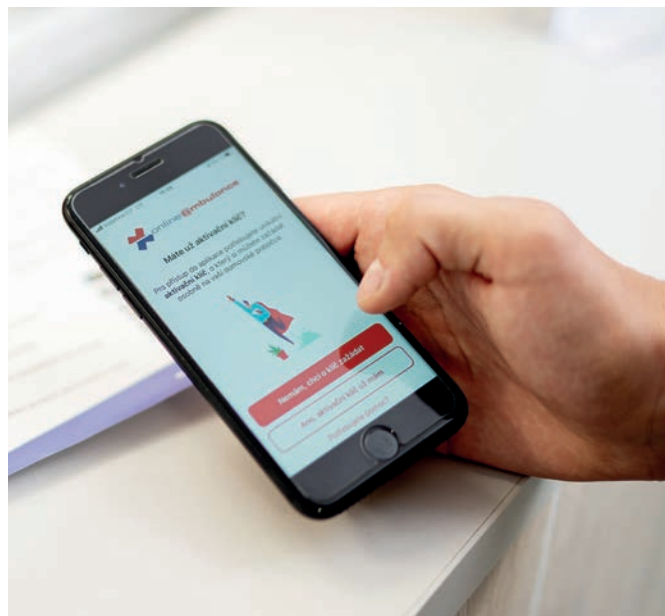
Při infektech dýchacích cest prosím používejte při návštěvě ambulance respirátor! Chráníte tím zdraví přítomných pacientů, ale i lékařského a zdravotnického personálu.



PŘED KAŽDOU NÁVŠTĚVOU POBOČKY SE PROSÍM VŽDY PŘEDEM OBJEDNEJTE!

Budeme se maximálně snažit naplánovat vaši návštěvu v rámci našeho objednávkového systému na konkrétní hodinu, a to s cílem zkrátit dobu vašeho pobytu v ambulanci na nezbytně nutnou dobu. To navíc sníží riziko přenosu jakékoliv infekční choroby.

1. Ke kontaktu s pobočkou, prosím, **využívejte veškerých komunikačních kanálů (mobilní aplikace, e-mail, on-line objednávka nebo telefon).**
2. V ranních hodinách (přibližně první tři ordinační hodiny) z důvodu velkého množství probíhajících konzultací zdravotnického personálu s klienty, **prosíme o trpělivost, pokud se nedovoláte hned na poprvé.**
3. V případě, že váš požadavek není akutní (nevyžaduje okamžité řešení), **kontaktujte pobočku ideálně prostřednictvím mobilní aplikace, on-line objednávky na webu nebo e-mailem.**
4. **Pokud předem víte, že se nemůžete dostavit na objednaný termín, kontaktujte nás, prosím.**
5. **Oznamte nám, prosím, i možné zpoždění.** Budeme se tak snažit čas ošetření dle aktuálních možností pobočky posunout a přizpůsobit. Bez předchozí omluvy vás už nebudeme moci v daný den ošetřit s ohledem na další objednané pacienty.



Děkujeme vám za pochopení a spolupráci v oblasti zlepšování služeb MOJE AMBULANCE!