

## E-ZDRAVLJE – SAVJETODAVNA ULOGA MEDICINSKIH SESTARA

MIROSLAVA KIČIĆ

*Klinička bolnica Sveti Duh, Zagreb, Hrvatska*

Medicinske sestre kao najbrojniji članovi zdravstvenog tima s pacijentom provode najviše vremena. Savjetodavna uloga medicinskih sestara/tehničara u radu s pacijentima i njihovim obiteljima jedna je od najčešćih sestrijskih intervencija. Komunikacija je osnova privatnog i profesionalnog života medicinske sestre/tehničara. U posljednjem desetljeću 20-tog stoljeća virtualna komunikacija se pridružila uobičajenoj verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji. Virtualna komunikacija u sestrijsstvu se prakticira između zdravstvenih institucija i zdravstvenog osoblja, ali povećava se i virtualno komuniciranje medicinskih sestara s pacijentima. U procesu informatizacije zdravstvenog sustava, posebice sestrijsstva, susrećemo se s velikim brojem poteškoća. Jedan od ključnih problema u praksi je taj što medicinske sestre, budući korisnici zdravstvenog informacijskog sustava, nisu uključene otpočetak u projektiranje tog sustava. Posljedično, u pravilu, one nisu zadovoljne s aplikacijama namijenjenima sestrijsstvu. Mnogim medicinskim sestrama još uvijek nedostaje primjereno informatičko znanje pa one ne znaju kako sudjelovati u unaprjeđenju sustava. Stoga je Odbor za e-zdravlje Akademije medicinskih znanosti Hrvatske objavio deklaraciju, kojom, uz okvire primjene suvremenih tehnologija, definira edukacijske okvire svih zdravstvenih profesionalaca i općih informatičara koji razvijaju zdravstvene informacijske sustave, kao i okvire koji će pripomoći podizanju kvalitete e-zdravlja, a time i velikim dijelom kvalitete zdravstvenog sustava.

*Ključne riječi:* e-zdravlje, sestrijska edukacija, virtualna komunikacija, informatika u sestrijsstvu

*Adresa za dopisivanje:* Miroslava Kičić  
Klinička bolnica Sveti Duh  
Sveti Duh 64  
10000 Zagreb, Hrvatska

### UVOD

Zdravstveni sustav u svijetu doživljava velike strukturne promjene u posljednjih nekoliko desetljeća. Jedna od najvažnijih aktivnosti za sve medicinske sestre je edukacija pacijenata i njihovih obitelji. Kako smo započeli sa zdravstvenim reformama i u Republici Hrvatskoj, za očekivati je prema iskustvima drugih zemalja da će se ta aktivnost i dalje nastaviti širiti. Jedan od problema koji se nameće u samom provođenju zdravstvene reforme u svijetu i kod nas su visoki troškovi pružanja zdravstvene skrbi. Medicinske sestre mogu pomoći informiranjem i edukacijom pacijenata da se aktivno uključe u preventivne aktivnosti da saznaju što više o svom zdravstvenom stanju i da pridržavanjem dobivenih smjernica pomognu postizanju boljih ishoda samog liječenja. Kada pacijenti postanu svjesni i preuzmu odgovornost za ishode svog liječenja, to će zasigurno pomoći smanjenju troškova zdravstvene skrbi.

Za primjer možemo uzeti Švedsku udrugu medicinskih sestara koja u strategiji e-zdravlja za medicin-

ske sestre navodi kako je jasno navedeni politički cilj preuzimanje veće odgovornosti pacijenata za vlastito zdravlje i dobrobit. Kako bi podupro takav razvoj, pokrenut je koncept e-zdravlja, što uključuje, između ostalog, korištenje digitalnog medija kako bi se olakšalo pojedincu kontakt i komunikaciju s ustanovama koje pružaju zdravstvene usluge. Budući da je velika količina informacija o bolesti i načinu liječenja te skrbi za pacijenta različite kvalitete dostupna na internetu i utječe na današnji zdravstveni sustav, medicinske sestre i drugi zdravstveni profesionalci su suočeni s novim zahtjevima i odgovornostima (1).

Medicinske sestre su najveća skupina zdravstvenih djelatnika, a prema podatcima Hrvatske komore medicinskih sestara u Hrvatskoj ih je registrirano oko 32.000. Tijekom posljednjih desetljeća uloge medicinskih sestara i opisi poslova značajno se i stalno mijenjaju, a sestrijsstvo se razvilo u disciplinu za koju su potrebna znanja i vještine u neprestanom suočavanju s novim izazovima. Brojne su uloge medicinskih sestara - od provođenja zdravstvene njege, edukacije, savjet-

nice pacijentu, menadžerice, istraživačice, suradnice, do pokretača promjena te zagovornica prava pacijenata. Ipak, sestrinstvo se u najvećoj mjeri poistovjećuje s njegovanjem pacijenata. Napredak medicine, nove dijagnostičke i terapijske metode liječenja, skraćivanje boravka pacijenata u bolnici, društvena zbivanja, demografske promjene, napredak znanosti i primijenjenih znanstvenih disciplina, razvoj visoke tehnologije, utječu na razvoj sestrinstva. U svim međunarodnim dokumentima vezanim uz zdravstvenu politiku naglašava se značenje medicinskih sestara u programima prevencije obolijevanja, zdravstvenom prosvjećivanju i organizaciji sestrinske službe. Uspostavljanjem sustava obrazovanja medicinske sestre imaju mogućnost školovanja do visoke stručne razine, a upravo je obrazovanje temeljni preduvjet za postavljanje jasnih profesionalnih ciljeva za osnaživanje sestrinstva i usklađivanje sa statusom europskog sestrinstva (2).

#### *Rješavanje problema u sestrinstvu*

U svakodnevnom i profesionalnom životu odlučivanje i posljedično pristupanje rješavanju problema može biti: instinktivno, iskustveno ili utemeljeno na znanstvenom pristupu. Proces zdravstvene njege jedna je od metoda rješavanja problema u sestrinstvu koja se koristi prilagođenim znanstvenim pristupom primjenjivim u sestrinskoj skrbi. Proces se sastoji od niza akcija provedenih radi postizanja određenog ishoda. Proces je dinamičan i stalno se razvija (3).

Savjetodavna uloga odnosno edukacija pacijenata i obitelji jedna je od najčešćih intervencija koju provode medicinske sestre u procesu zdravstvene njege s ciljem postizanja što veće samostalnosti i zadovoljavajuće kvalitete života pacijenta, obitelji te promocije zdravlja. Medicinske sestre sve češće mijenjaju svoj dosadašnji način komunikacije s pacijentima, prilagođavaju svoju komunikaciju i način edukacije tehnološkom napretku i stilovima života pacijenta pri čemu virtualna komunikacija postaje sve zastupljenija.

Edukacija pacijenata i obitelji je proces tijekom kojeg medicinska sestra organizirano pomaže pacijentu i obitelji da što bolje upoznaju promjene koje su nastale zbog bolesti te da što uspješnije savladaju nastale poteškoće, spriječe moguće komplikacije, a poticanjem samostalnosti pacijenta očuvaju zadovoljavajuću kvalitetu života. U procesu edukacije sudjeluju:

- pacijent
- obitelj/socijalna sredina
- medicinska sestra.

Svaki boravak u bolnici, bez obzira na težinu simptoma, izaziva emotivne poteškoće i pojavu tjeskobe i po-

tištenosti, a svaki pacijent prolazi kroz nekoliko faza prilagodbe na bolest: šok, poricanje, cjenkanje, depresija, adaptacija. Negativna emotivna stanja mogu nepovoljno utjecati na ishod i tijek bolesti, dužinu boravka u bolnici i na učinkovitost liječenja. Važno je motivirati i poticati pacijenta na sudjelovanje u planiranju i provođenju zdravstvene njege te na samostalnost, a davanjem pozitivnih verbalnih informacija o njegovim postignućima omogućiti mu da se oslobodi osjećaja bespomoćnosti i manje vrijednosti (4).

#### SAVJETODAVNA ULOGA MEDICINSKE SESTRE

Veliki broj osoba nema dovoljno znanja o zdravlju i zdravstvenom ponašanju. Problem je prisutan kada nedostatak znanja uzrokuje ili može uzrokovati problem ili zahtijeva intervenciju medicinske sestre. Neupućenost može dovesti do pojave niza problema poput anksioznosti, smanjene mogućnosti brige o sebi, nespremnosti na suradnju. Gotovo sve sestrinske dijagnoze uključuju edukaciju pacijenata ili člana obitelji u planu zdravstvene njege kroz sestrinske intervencije (5). Da bi se poboljšala komunikacija s pacijentom i njegovom obitelji treba, između ostalog, omogućiti dostupnost informacija u svakom trenutku (4). Pružanje zdravstvene njege znači i osigurati pacijentima u potpunosti dostupnu edukaciju o njihovom zdravstvenom stanju, potrebnom zdravstvenom ponašanju te potencijalnim mogućnostima liječenja. Educiranje uz pomoć računala ili nekog drugog izlaznog uređaja omogućuju pacijentima gledanje i slušanje edukacijskih materijala za pacijente u bolnici, a neki od tih materijala mogu se gledati i kod kuće. Priručnici za edukaciju su često pripremljeni tako da prate računalni program. Obično je tu i test za evaluaciju usvojenog znanja i vještina, koji se provodi kada je program edukacije završen.

Bez obzira kojom se metodom koristimo, računalnim sustavom ili rukom pisanom dokumentacijom, važno je zapamtiti da podatci moraju postati dio stalnog zdravstvenog zapisa pacijenta.

Dokumentacija može uključivati:

- Usvojene informacije i rješenja
- Korištene edukacijske metode - brošure, modeli, video, demonstracije
- Odgovori evaluacije edukacije pacijenata i obitelji - procijeniti što su pacijent i obitelj naučili i odrediti ishode učenja.

Poučavanjem i osnaživanjem pacijenata dajemo im alat potreban za upravljanje samim procesom bolesti. Upravljanjem procesom bolesti rezultira manjim brojem bolničkih dana i poboljšanjem kvalitete života (6).

## VIRTUALNA KOMUNIKACIJA

Komunikacija je proces razmjene misli, osjećaja i poruka koji se nužno odvija kad god postoji interakcija. Komunikacija je razmjena poruke između dviju ili više osoba. Najpoznatije vrste komunikacije su verbalna i neverbalna, a u posljednjem desetljeću 20. stoljeća pridružuje im se i virtualna komunikacija. Tehnologija je pokretačka snaga koja mijenja način na koji sve radimo. To je dovelo do velikog preokreta i za virtualno sestriinstvo, inače još poznato i pod nazivom telerazmjena u sestriinstvu ili telefonska trijaža (7). Virtualna se komunikacija temelji na komunikaciji pismom, telefonom, e-poštom, društvenim mrežama te novim oblicima i programima koji se razvijaju.

U sestriinskoj profesiji virtualna komunikacija ima također veliku ulogu. Postoje brojne internetske stranice, zdravstveni portali i forumi o sestriinskoj profesiji na kojima se pacijenti mogu educirati a zdravstveni djelatnici međusobno komunicirati. Iako se ne može izmjeriti nečiji krvni tlak ili tretirati rana putem telefona ili elektroničke pošte, postoji ogromna potreba za medicinskim, a samim time i sestriinskim uslugama koje mogu biti dostupne putem ovih medija (7).

## EDUKACIJA MEDICINSKIH SESTARA O E-ZDRAVLJU

Danas je informatika u sestriinstvu postala nužno potrebna u svakodnevnom radu, od pohrane podataka na računalo do tečajeva trajnog usavršavanja iz struke ili iz informatike u sestriinstvu u stvarnom vremenu (8). U pripremi medicinskih sestara za primjenu informatičke tehnologije u sestriinstvu potrebno je voditi računa o brojnosti sestara i različitim razinama informatičkih znanja i vještina.

Uvođenje informacijskih sustava nesumnjivo zahtijeva pozitivan stav osoblja koje će sustav koristiti. Temeljem istraživanja o stavovima zdravstvenog osoblja prema informatizaciji zdravstva može se reći da je hrvatsko zdravstvo spremno za informatizaciju uz uvjet da se sadašnjem i budućem zdravstvenom osoblju osigura adekvatno medicinsko-informatičko obrazovanje, oprema na radnom mjestu te mogućnost sudjelovanja u razvoju i usavršavanju zdravstvenog informacijskog sustava (9,10).

Medicinske sestre trebaju e-zdravlje prihvatiti kao jedan od alata s kojim će se uspješno koristiti i unaprijediti svoju profesiju, a nikako kao opterećenje u svom svakodnevnom radu. Pozitivnim trendom školovanja medicinskih sestara u Republici Hrvatskoj stvorili su se preduvjeti za uključivanje medicinskih sestara u

stvaranje elektroničke sestriinske dokumentacije, a uz to i potreba za mijenjanjem informatičkog sadržaja u obrazovnom kurikulumu namijenjenom medicinskim sestrama. Samim time uviđa se potreba za specijalizacijom medicinskih sestara iz informatike po uzoru na svjetske trendove s ciljem poboljšanja skrbi za zdravlje, jer medicina i zdravstvena njega kao znanost kontinuirano napreduju. Pacijentima treba omogućiti lak pristup potrebnim informacijama, pri čemu treba obratiti posebnu pozornost na ažuriranost i vjerodostojnost samih informacija (npr. vjerodostojnost medicinskih informacija potvrđuje se certifikatom HONcode) na što medicinska sestra treba upozoravati pacijente.

## VIRTUALNA KOMUNIKACIJA - PRIMJERI IZ PRAKSE

### *Primjer iz Hrvatske*

U svakodnevnoj komunikaciji s pacijentima medicinske sestre se koriste virtualnom komunikacijom u obliku e-pošte i mobitela /SMS-a. Zbog nedostatnog broja medicinskih sestara ne postoji mogućnost stalne dostupnosti pacijentima putem telefona, tako da se taj način komunikacije pokazao dobrim rješenjem, posebno za one pacijente koji su dislocirani i nemaju mogućnost osobnog dolaska. Pacijenti se putem e-pošte mogu naručiti na pregled, dijagnostičku obradu, slati skenirane nalaze na osnovi kojih ih medicinske sestre uz suglasnost liječnika mogu naručiti na kirurški zahvat, odnosno potvrditi zakazani termin operacije, postavljati pitanja koja ih zanimaju, a vezana su uz njihovu bolest, boravak u bolnici ili način ponašanja kod kuće. Prednosti ovog načina komunikacije su minimalni troškovi, ne troši se vrijeme pacijenata koje bi inače morali izdvojiti za dolazak, bolja prohodnost informacija i iza ove vrste komunikacije ostaje zabilježeni trag.

U KB Sveti Duh u probnom je radu slanje obavijesti pacijentima, SMS-om se šalje podsjetnik pacijentima na predstojeću narudžbu za pregled, pretragu ili hospitalizaciju. U skoroj budućnosti će biti omogućeno slanje i drugih obavijesti npr. promjene termina, poziv u ambulante iz čekaonice. Ovaj način komunikacije s pacijentima u praksi se pokazao iznimno učinkovit, jer pacijenti često zaborave doći na zakazani termin, a zahvaljujući ovom podsjetnikom dolazi do manjeg broja propuštenih termina.

### *Primjer iz svijeta*

U promociji zdravlja medicinske sestre mogu sudjelovati preko zdravstvenih portala. Pozitivni primjeri iz prakse su da sve više medicinskih sestara ima svoju ru-

briku gdje odgovaraju na pitanja o aktualnim temama povezanim s njihovim područjem edukacije. U svijetu je praksa velikog broja zdravstvenih ustanova da na svojim *web* stranicama imaju kontakt broja telefona na kojem je dostupna medicinska sestra tijekom 24 sata za pružanje edukacije pacijentima i njihovoj obitelji.

*University of Maryland Greenebaum Cancer Center*, u koji pacijenti dolaze na kemoterapiju, terapiju infuzijom i drugu ordiniranu terapiju, na svojim *web* stranicama ima video zapise u kojima medicinska sestra Julie Schuetz objašnjava što treba očekivati prilikom posjeta njihovoj ustanovi i odgovara na najučestalija pitanja koja pacijenti postavljaju o kemoterapiji (11).

Medicinska sestra putem video zapisa daje informacije o samom postupku kemoterapije, objašnjava postupke koji će se raditi, daje obavijesti o mogućnostima posjeta, preporuke za prehranu i odijevanje, objašnjava način komunikacije osoblja s pacijentima, upoznaje pacijente s ostalim timom suradnika koji su uključeni u samu skrb za pacijenta.

Takav način virtualne komunikacije medicinske sestre s pacijentima je pokazatelj koliko je zapravo virtualna komunikacija pomogla u približavanju samom pacijentu.

## ZAKLJUČAK

Edukacija pacijenata je esencijalna komponenta sestričkog procesa zdravstvene njege. Podatci pokazuju da je ishod mnogo bolji kada je pacijent dovoljno informiran o svojoj bolesti i liječenju. Kako bi mogle podučavati, medicinske sestre prvo moraju razumjeti proces pacijentove edukacije (12). Medicinske sestre imaju odgovornost prema pacijentima ne samo u zadovoljavanju njihovih osnovnih ljudskih potreba, već i u edukaciji koja nije tako jednostavna s obzirom na to da pacijenti dolaze iz različitih etničkih i socioekonomskih sredina i imaju različite prioritete u samom procesu zdravstvene njege.

Dolaskom u bolnicu medicinske sestre su spona između liječnika i pacijenata i njihovih obitelji koji su često zbunjeni i uplašeni zbog novonastale situacije. Medicinske sestre su te koje će svojom profesionalnošću, a istodobno toplim i srdačnim odnosom pružiti neposrednu fizičku i psihičku podršku. Također će preuzeti inicijativu u što bržem uključivanju u proces rehabilitacije i oporavka samog bolesnika i njegove obitelji (4). Medicinske sestre u komunikaciji s pacijentima trebaju jasno razlučiti kompetencije svoga djelovanja kako ne bi izlazile iz njihovih okvira te zadirale u područje

liječničkih kompetencija ili kompetencija nekog drugog zdravstvenog profila. Iako se još razvija, virtualna komunikacija ima brojne prednosti. U sestričtvu virtualni put prenošenja poruka pomaže bržoj komunikaciji između zdravstvenih ustanova, dvaju odjela, spremanje podataka o pacijentu u elektroničkom obliku, te educiranje putem internet stranica na kojima se mogu pronaći informacije o samoj sestričkoj profesiji i uputama o njezi i skrbi za pacijenta koji ima određenu problematiku. Također omogućava praktičniju komunikaciju s pacijentima, a i financijski je isplativija. Medicinske sestre bi trebale preuzeti još veću ulogu u promociji zdravlja i edukaciji pacijenata koristeći se svim mogućnostima i prednostima virtualne komunikacije. Sestričstvo je danas prepuno prepreka, ali i prilika za aktivnim sudjelovanjem u unaprjeđenju sestričke prakse. Treba poticati medicinske sestre na cjeloživotno učenje i korištenje niza dostupnih alata koji će olakšati put kontinuirane edukacije.

## LITERATURA

1. eHealth – A Strategy for Nurses. Available at: <http://www.swenurse.se/Startsida-Engelska/eHealth--A-strategy-for-nurses>
2. Međunarodni dan medicinskih sestara. Dostupno na: [http://www.zdravlje.hr/novosti/ostale\\_vijesti/međunarodni\\_dan\\_medicinskih\\_sestara\\_12\\_svibnja](http://www.zdravlje.hr/novosti/ostale_vijesti/međunarodni_dan_medicinskih_sestara_12_svibnja)
3. Franković S i sur. Zdravstvena njega odraslih. Zagreb: Medicinska naklada, 2010.
4. Hrastinski N, Salopek M. Edukacija bolesnika i obitelji. Hrvatski časopis za javno zdravstvo 2008; 4(14). Dostupno na: <http://www.hcjz.hr/old/clanak.php?id=13704> (30.04.2013)
5. Fučkar G. Proces zdravstvene njege. Zagreb: Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 1992.
6. How to educate patients. Available at: <http://www.nursingtimes.net/nursing-practice/clinical-zones/educators/how-to-educate-patients/5030180.article>
7. Virtual nursing – Nursing Field of the Future? Available at: <http://nursinglink.monster.com/education/articles/3032-virtual-nursing-nursing-field-of-the-future>
8. Svetić Čišić R, Brumini G. Informatika u sestričtvu. U: Kern J, Petrovečki M, ur. Medicinska informatika. Zagreb: Medicinska naklada, 2009, 334-40.
9. Kern J, Strnad M. Informatizacija hrvatskog zdravstva. Acta Med Croatica 2005; 59: 161-8.
10. <http://www.hdmi.hr/images/doc/deklaracija%202011-04-26%20-%20finalna%20verzija.pdf>. (30. 04. 2013)
11. Infusion Therapy Center- UMGCC Nurse Practitioner. Available at: <http://umm.edu/health/video/cancer/infusion-therapy-center-umgcc-nurse-practitioner>
12. Patient education in nursing. Available at: <http://www.nursesetgether.com/patient-education-in-nursing>

## S U M M A R Y

### E-HEALTH – THE ROLE OF NURSES

M. KIČIĆ

*Sveti Duh University Hospital, Zagreb, Croatia*

Nurses, the largest part of the health care team, spend most time with the patient. The advisory role of nurses/technicians working with patients and their families is one of the most common nursing interventions. Communication is the basis of private and professional life of nurses/technicians. In the last decade of the 20<sup>th</sup> century, virtual communication has joined the usual verbal and nonverbal communication. Virtual communication in nursing is practiced between health institutions and health professionals, but virtual communication of nurses to patients is also ever more employed. In the process of computerization of the health care system, particularly nursing, we are faced with many difficulties. One of the key issues in practice is that nurses, as users of health information systems, are not included in the design of health information systems. Consequently, as a rule, they are not satisfied with the application designed for nursing. Many nurses still lack adequate IT knowledge, so they do not know how to participate in the improvement of the system. Therefore, the Committee for e-health of the Croatian Academy of Medical Sciences has published a declaration, which, along with the scope of application of modern technology, defines an educational framework for both health and IT professionals participating in the health care system, as well as a framework that will help upgrade the quality of e-health, and thus the quality of health care systems.

*Key words:* e-health, nursing education, virtual communication, nursing informatics