



# Unapređenje posthospitalne skrbi psihički oboljelih osoba



**K**oncept kvalitete u zdravstvu posljednjeg je desetljeća u Hrvatskoj sve više zastupljen jer se iz interakcije s korisnicima usluga spoznalo da puko pružanje liječničke usluge pacijentu nije dostatno. Brojni su činitelji koji utječu na uspješnost procesa liječničke pomoći, poput brzine usluge, dostupnosti, učinkovitosti, individualiziranog pristupa, pružanja informacija, pravovremenosti, poticanja na preventivne preglede, pa tako i briga o pacijentovu stanju nakon otpusta iz bolnice. Time se bavio ekspertni tim za prioritet psihičko zdravlje osoba u projektu Zdrava županija Primorsko-goranske županije te je prema metodi potpunog upravljanja kvalitetom (TQM) razvio program za unapređenje posthospitalne skrbi psihički oboljelih osoba. TQM pretpostavlja tendenciju neprekidnog poboljšanja poslovanja gdje se podrazumijeva da svi zaposleni, bez obzira na funkciju u sustavu, unaprjeđuju svoja znanja, vještine i metode rada. Fokus je na korisniku usluga i svi kapaciteti se usmjeruju na ispunjavanje njegovih potreba. Osobe s psihičkim teškoćama posebno su osjetljive na socijalna pitanja (niski materijalni prihodi, neadekvatni stambeni uvjeti, samačka domaćinstva bez asistencije u svakodnevnim aktivnostima) te je uz sustav zdravstva nužna bliska suradnja sa sustavom socijalne skrbi. Obitelj zbog dinamike obaveza često ne stigne kvalitetno skrbiti o svojim oboljelim članovima te se očekuje od društva s proklamacijom socijalnog da u opsegu vlastitih resursa pripomogne kvalitetnijem životu oboljelih sugrađana. Utvrđeno je da za pacijenta koji živi sam ili ima lošu obiteljsku potporu, odlazak iz bolnice predstavlja svojevrsni šok, jer se

iz uvjeta osiguranih svih životnih potreba vraća kući gdje su svi ti zahtjevi postavljeni pred njega, a još uvijek se nalazi u stanju povećane senzibilnosti nakon oporavka od psihičkog relapsa. Prepoznali smo ulogu patronažnih sestara kao važnih dionika u ovom projektu. U domu korisnika moguće je imati realniji uvid u fizičke, duhovne, emocionalne i socijalne komponente njegovih potreba, što pruža mogućnost holističkog pristupa skrbi i time efikasnijem doprinosu njezinoj pozitivnoj evaluaciji. Patronažne sestre u suradnji s obiteljskim liječnicima, socijalnom službom, drugim zdravstvenim ustanovama, društvenim organizacijama i karitativnim ustanovama, kao i s vlastitim edukativnim radom, pomažu u rješavanju takve problematike i štite interes pacijenata. Stoga je jasno da moraju raspolagati širokim spektrom stručnog znanja, vještinama komunikacije, vještinama pružanja utjehe, podrške, savjeta i edukacije, uz poznavanje i poštivanje etičkih principa. Projektom Zdrava županija obuhvaćena je Primorsko-goranska županija te je zatraženo da se sestrinska otpusna pisma iz tri zdravstvene ustanove sekundarne zdravstvene zaštite (Klinički bolnički centar Rijeka, Psihijatrijska bolnica Rab i Psihijatrijska bolnica Lopača) dostave patronažnim sestrama Doma zdravlja PGŽ. Uspostavom sustava komunikacije sestrinskog otpusnog pisma na nivou PGŽ značajno je unaprijeđena skrb psihički oboljelih osoba nakon hospitalizacije jer su pravovremeni dolazak patronažne sestre i cjelovita procjena zdravstveno-socijalnog statusa pacijenata omogućili provođenje potrebnih intervencija po otpustu pacijenta sa psihijatrijskog liječenja. Uloženi troškovi značajno su niži od troškova koji nastaju u

slučaju hospitalizacija zbog čestih relapsa uslijed prepuštenosti pacijenata samima sebi i nepostojanja dostupnih resursa koji će koordinirati zdravstvenu i socijalnu pomoć. U periodu od 2010. do 2012. godine patronažnim sestrama upućeno je ukupno 1.178 sestrinskih otpusnih pisama iz dvije od tri bolničke ustanove u PGŽ koje su specijalizirane za liječenje psihičkih bolesnika. Za 1.076 otpuštenih bolesnika smještaj i adekvatna skrb osigurana je u njihovim obiteljima. Sveukupno 107 pacijenata nakon otpusta s hospitalnog liječenja trebalo je intervenciju Centra za socijalnu skrb. Zaključno se može reći da je primjena metode TQM u posthospitalnom praćenju dala dobre rezultate. Uspostava kontinuuma servisa koji prati potrebe bolesnika tj. naših sugrađana dinamičan je proces koji zahtijeva uz definiranu metodologiju i obuku svih sudionika u tom procesu, promjene i prilagodbe u skladu sa stvarnim problemima korisnika. Nekada će oni biti dominantno zdravstvene, a nekad socijalne prirode. Cilj je ovakvog pristupa u svakom slučaju zasnovan na načelima humanosti, etičnosti i struke s uvažavanjem privatnosti i digniteta osoba u potrebi i njihovih bližnjih. Dobrobit umrežavanja i integranog pristupa svih uključenih u proces daleko nadilazi potencijalna sredstva potrebna za povezivanje svih dionika u procesu.

**Doc. dr. sc Vesna Šendula-Jengiđ**  
vesnasendula@bolnicarab.hr  
**mr. sc. Iva Josipović**  
iva.josipovic@pgz.hr  
**Nataša Mrakovčić, dipl. ms**  
Primorsko-goranska županija