

Kontrola kvalitete zdravstvene njege; 7. Konferencija Društva za kvalitetu, Hrvatska udruga medicinskih sestara, Zadar 24.–25. Ožujka 2017.

Quality control of health care; 7th Conference of the Society for Quality, Croatian Nurses Association, Zadar, March 24th to 25th 2017

Josipa Biščan¹, Slađana Režić², Ivanka Benčić³

¹Josipa Biščan mag. med. techn., predsjednica Društva za kvalitetu HUMS-a, Poliklinika Medikol, Voćarska 106, 10 000 Zagreb, Hrvatska

¹Josip Biscan mag. med. techn., President of the Society for Quality Croatian Nurses Association, Polyclinic Medikol, Voćarska 106, 10 000 Zagreb, Croatia

²Slađana Režić, mag. med. techn. dopredsjednica Društva za kvalitetu HUMS-a, Odjel za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite, Kišpatičeva ul. 12, 10 000, Zagreb, Hrvatska

²Slađana Režić, mag. med. techn., Vice-president of the Society for Quality, Croatian Nurses Association, Department for improvement of health care quality, Kišpatičeva12, 10 000, Zagreb

³Ivanka Benčić, bacc. med. techn., ET., tajnica Društva za kvalitetu HUMS-a, Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice, Klinika za tumore, Ilica 197, Zagreb 10 000, Hrvatska

³Ivanka Bencic, BSN, WOCN., Secretary of the Society for Quality, University Hospital Centre Sestre milosrdnice, Clinic for tumors, Ilica 197, 10 000 Zagreb, Croatia

Sažetak

Od 24. do 25. ožujka 2017. godine u Zadru, održala se Sedma konferencija Društva za kvalitetu Hrvatske udruge medicinskih sestara [HUMS] naslovljena: „Kontrola kvalitete zdravstvene njege“. Tijekom konferencije održana su 24 stručna predavanja, interaktivna radionica te jedna elektronska poster-prezentacija. U radu konferencije učestvovalo je 87 sudionika iz Dubrovnika, Osijeka, Zagreba, Varaždina, Rijeke, Šibenika, Biograda na Moru, Ugljana i Zadra.

Ključne riječi: stupanj kvalitete • kontinuirano obrazovanje • sigurnost pacijenta • informiranost • pismenost

Kratki naslov: Kvaliteta zdravstvene njege

Abstract

From the 24th to 25th March 2017 Seventh conference of the Society for the Quality of the Croatian Nurses Association [HUMS] entitled “Quality control of health care” was held in Zadar, Croatia. During the conference there were 24 lectures, interactive workshops and one electronic poster presentations. 87 participants from Dubrovnik, Osijek, Zagreb, Varazdin, Rijeka, Šibenik, Biograd, Ugljan, Zadar took active part in Conference workout.

Key words: level of quality • continuing education • patient safety • awareness • literacy

Running head: The quality of health care

Received April 5th 2017;

Accepted April 7th 2017;

Autor za korespondenciju/Corresponding author: Ivanka Benčić bacc. med. techn., ET. WOCN, University Hospital Centre Sestre milosrdnice, Clinic for tumors, Ilica 197, 10 000 Zagreb, Croatia • Tel: +385-1-37 83 555 • E-mail: ivanka.bencic@gmail.com

Konferenciju je otvorila i prigodnim se govorom obratila sudionicima predsjednica Društva za kvalitetu, mag. med. techn. Josipa Biščan,

Prof. emer. dr. sc. **Ana Stavljenić Rukavina koja je** govorila o trenutačnom sustavu formalnog obrazovanja medicinskih sestara u Republici Hrvatskoj [RH]. Vidljiv je značajan broj nesukladnosti u kurikulumima obrazovanja medicinskih sestara/tehničara [MS/MT], ali ne postoji i nema prateće regulative Ministarstva rada i Ministarstva zdravstva RH koje bi razine obrazovanja MS-a/MT-a uvrstili u popis zanimanja i u sustave i popratili vrijednošću koeficijenta osobnih dohodataka. Postoji tendencija preraspodjele poslova i tzv. „spuštanja“ kompetencija s razine liječnika na diplomirane MS-e/MT-e i specijalistice u područjima zdravstvene skrbi prema važećim kurikulumima Europske Unije [EU] i ostalih zapadnih zemalja. Takav način zdravstvene skrbi pokazao je značajan porast kvalitete u davanju i primanju zdravstvenih usluga. Prof. dr. sci. **Jadranka Mustajbegović,**

vić, opisala je psihosocijalne čimbenike koji u značajnom obimu utječu na stupanj sigurnosti u izvršavanju svakodnevnih radnih aktivnosti MS-a/MT-a. Posljedično primjetan je porast incidencije ozljeda na radu, psihosomatskih bolesti, sindroma sagorijevanja na radu što u konačnici dovodi do lošijih krajnjih ishoda liječenja i smanjenje kvalitete zdravstvenog sustava. **Brankica Rimac,** mag. med. techn., FRCN, opisala je tehnološke čimbenike koji diektno utječu na povećanje stupnja kvalitete davanja usluga u zdravstvenom sustavu, uz zadržavanje svih kautela holističkog pristupa u radu svih dijelova vertikalnog zdravstvenog sustava. **Josipa Biščan,** mag. med. techn., obrazložila je smjernice Međunarodnog savjeta sestara [International Comitee of Nursing (ICN)] koje su tiču upravljanjem pritužbama. Dokument o smjernicama sažima glavne aspekte i karakteristike upravljanja procesom pritužbi u sklopu sustava kvalitete u zdravstvu, te definira i opisuje ulogu regulatora, poslodavaca, pacijenta i zdravstvenih djelatnika. **Smiljana**

Kolundžić, dipl. med.techn., opisuje prednosti i prepreke u svakodnevnom radu MS-a/MT-a u Jedinici za kvalitetu. Nameće se potreba poboljšanja interakcije u vertikalnoj hijerarhiji i obrazovnoj strukturi kako bi se mogli ostvariti ciljevi unapređenja kvalitete zdravstvene njege.

Mirjana Lakić, dipl. med. techn., opisala je operativni elektronički sustav [BIS] Kliničkog bolničkog centra Rijeka, tj. vrstu podataka i alata koji omogućuje sustavni pregled i praćenje pacijenata te predočavanje rezultata učinjenih analiza za korekcije i prevencije vidljivih nedostataka provođenja metoda zdravstvene njege. **Ines Leto**, mag. med. techn., opisuje potrebu poboljšanja metoda edukacije svih razina medicinskih djelatnika, potrebu uvođenja SOP-a kao alata za poboljšanje prevencije i kontrole provedenih metoda zdravstvene njege. **Slađana Režić**, mag. med. techn., dopredsjednica Društva za kvalitetu, evaluirala je recentne spoznaje termina „zdravstvena pismenost“, te je govorila o postojanju mjernih testova za određivanje stupnja iste. Zdravstvena pismenost ima velik utjecaj na moguće ishode u liječenju i suradljivosti bolesnika. Tijekom interaktivne radionice predstavljen je jedan od najčešće korištenih testova za ocjenu zdravstvene pismenosti, tzv. najnoviji vitalni znak [NVS]. Evaluacijom dobivenih rezultata s radionice verificirano je postojanje adekvatnog stupnja zdravstvene pismenosti sudionika testiranja. Poster-prezentacijom **Ljerkica Marukić**, mag. med. techn., opisuje rezultate istraživanja stupnja zadovoljstva na radu MS-a/MT-a. Verificirana je direktna veza stupanja zadovoljstva sa stupnjem obrazovanja i profesionalnim statusom. O stupnju važnosti procjene/metodologije prijenosa značajnih podataka i razumljivosti podataka koji se dostavljaju pacijentu, predavanje je održala **Mateja Lukšić**, studentica sestrištva na Sveučilištu sjever. Informiranje kao osnovnog čimbenika u procesu liječenja, u predavanjima je evaluiralo nekoliko predavača. Zaključci iznesenih sadržaja ukazuju da kvalitetna i pravodobno prenesena informacija bolesniku izravno utječe na stupanj kvalitete provedene zdravstvene njege. Enterostomalni terapeut, **Ivanka Benčić**, bacc. med. techn., prezentirala je rezultate istraživanja koje verificira informiranost i edukaciju kao čimbenike kojima se značajno poboljšavaju krajnji ishodi liječenja (segment ostomije). U navedenom izlaganju sudionici su skupa informirani o novoj obrazovnoj razini MS-a/MT-a - specijalizacije u sestrištvu, po uzoru na zemlje s visokim bruto društvenim proizvodom. Spomenutu temu evaluirala je i prof. emer. dr. sc. **Stavljenić Rukavina**. Problematiku prava na obaviještenost i činjenicu da je pacijent osnovni subjekt u zdravstvenim procesima, opisala je **Kata Lovas**, bacc. med. techn. **Ivana Gusar**, mag. med. techn., opisuje rezultate provedenog istraživanja u svrhu određivanja stupnja zadovoljstva bolesnika kvalitetom zdravstvenih usluga. Istrazivanje je provedeno u Hrvatskom zavodu za transfuzijsku medicinu u Zagrebu. **Sanja Mijić Filipović**, zdrav. lab. techn., opisala je rezultate kojima potvrđuje da se ljubaznost i prepoznavanje potreba korisnika od osnovne važnosti za povećanje stupnja zadovoljstva pruženom zdravstvenom uslugom. Kolegica Tihana Kolar, bacc. med. techn., sudionike konferencije informirala je o čimbenicima nesigurnostima i njihovim uzrocima na radnim mjestima MS-a/MT-a u okviru izvršavanja svakodnevnih radnih aktivnosti u Objedinjenom centralnom prijemu. Uočljiva je potreba provođenja metoda trajne edukacije u svrhu poboljšanja znanja o problematici ozljeda na radu i

prevenciji nastanka neželjenih događaja [npr. ubodni incidenti]. **Josipa Dokozić**, mag. med. techn., učestalost ozljeda na radu oštrim predmetima, prepoznaje kao posljedicu nepoznavanja, odnosno nemogućnosti uporabe smjernica i odgovarajućih metoda koje su opisane u recentnim protokolima. Koliko je moguće upravljati rizicima u procesu zdravstvene njege pomoću informatičke tehnologije te primjerima aplikativnih rješenja i višestruke brze analize iz radnoga okruženja, prikazom BIS-a, opisala je dipl. med. techn. **Marija Milić**. O potrebi uvođenja SOP-a u procese uhodavanja novih zaposlenika u radno okruženje govorila je bacc. med. techn. **Klaudia Knezić**. Dipl. med. tech. **Marija Golek Mikulić**, opisuje nedostatak indikatora kvalitete u patronažnoj djelatnosti te potrebu da ih se što hitnije uspostavi. O strategiji mogućega rješavanja radnog opterećenja uporabom SWOT-analize govorila je mag. med. techn. **Marica Sedlar** iz Opće bolnice Varaždin, te je ponudila navedenu metodu kao jednu od mogućnosti detektiranja slabosti sustava uz paralelne korekcije i osnaživanje potrebnih segmenata. Struč. spec. publ. admin. **Spomenka Knežević**, opisala je tranziciju norme ISO 9001:2015 u Ustanovi za zdravstvenu njegu kroz kontekst organizacije, upravljanja rizikom i kvalitetom. Kako upravljati rizikom i važnost pravovremene i kontinuirane procjene za nastanak dekubitusa uporabom SOP-a i snop postupaka „BUNDLE“, opisala je bacc. med.techn. **Jasna Krizmanić**. Primjer uporabe vođenja sestrišne dokumentacije programom BIS u OHBP-u Zadar opisala je mag. med. techn. **Kristina Bačkov** pokazavši ujedno način kako elektronski oblik dokumentacije može biti alat za poboljšanje stupnja kvalitete provođenja u jedinici za objedinjeni hitni prijem bolesnika. Mag. med. techn. **Anita Škarica** opisala je model SBAR – oblik komunikacije koji omogućuje uporabu sredstava sigurnije i razumljivije komunikacije među zdravstvenim djelatnicima. Dipl. med. techn. **Marijana Kovaček** opisuje pokazatelje i metode kvalitete provedene skrbi kao i metode upravljanja rizikom za razvoj MRSA-e infekcijom. U završnoj raspravi posebna pozornost bila je uperena na problematiku potrebne razine obrazovanja MS-a/MT-a, vrednovanja i prepoznavanja odgovarajuće sistematizacije te koeficijente osobnih dohodaka. Vidljiva je potreba za specijaliziranim MS-ovima/MT-ovima po modelu zemalja s visokim bruto društvenim proizvodom kako bi se povećao stupanj kvalitete i sigurnosti u svim dijelovima zdravstvenog sustava. Prikazana je uporaba novih tehnologija u svakodnevnom radu, verificirana je potreba za povećanjem stupnja razumijevanja zdravstvene pismenosti. Opisani sadržaji predavanja MS-ova/MT-ova u Jedinicama za kvalitetu verificiraju čimbenike uspjeha i prepreka s kojima se MS-ovi/MT-ovi susreću u izvršavanju svakodnevih radnih zadataka.

Informiranost i edukacija kao stalni i neprekidni proces, primjena SOP-a, povećanje stupnja kvalitete komunikacije nameću se kao značajni čimbenici za smanjenje stupnja i broja pritužbi u zdravstvenom sustavu.

Literatura/References

- [1] Hrvatska udruga medicinskih sestara, 7.Konferencija Društva za kvalitetu, Kontrola kvalitete zdravstvene njege, Hrvatske udruge medicinskih sestara. Available from: https://www.google.hr/?gfe_rd=cr&ei=FZbnWNW3LM708Ae31Y-IDQ&gws_rd=ssl#q=7.Konferencija+Dru%C5%A1tva+za+kvalitetu+,Kontrola+kvalitete+zdravstvene+njege+&sp=1. Accessed: April 07, 2017.