

## Upravljanje kvalitetom za bolju budućnost hrvatskog zdravstva; 5. simpozij Društva za kvalitetu, Hrvatska udruga medicinskih sestara, Sv. Martin na Muri 17.–19. svibnja 2018.

### Quality Management for Better Future of Croatian Health Care; 5<sup>th</sup> Symposium of the Society for Quality, Croatian Nurses Association, Sv. Martin na Muri, May 17<sup>th</sup> to 19<sup>th</sup> 2018

Bišćan Josipa<sup>1</sup>, Režić Slađana<sup>2</sup>, Benčić Ivanka<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Josipa Bišćan mag. med. techn., predsjednica Društva za kvalitetu HUMS-a, Poliklinika Medikol, Voćarska 106, 10000 Zagreb, Hrvatska

<sup>1</sup>Josip Biscan mag. med techn., President of the Society for Quality Croatian Nurses Association, Polyclinic Medikol, Voćarska 106, 10000 Zagreb, Croatia

<sup>2</sup>Slađana Režić, mag med techn. dopredsjednica Društva za kvalitetu HUMS-a, Odjel za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite, Kišpatičeva ul. 12, 10000, Zagreb, Hrvatska

<sup>2</sup>Slađana Režić, mag med techn., Vice-President of the Society for Quality Croatian Nurses Association, Department for improvement of health care quality, Kišpatičeva 12, 10000, Zagreb

<sup>3</sup>Ivanka Benčić, bacc. med. techn., ET., tajnica Društva za kvalitetu HUMS-a, Klinički Bolnički Centar Sestre Milosrdnice, Klinika za tumore, Ilica 197, Zagreb 10000, Hrvatska

<sup>3</sup>Ivanka Bencic, BSN, WOCN., Secretary of the Society for Quality, University Hospital Centre Sestre milosrdnice, Clinic for tumors, Ilica 197, 10000 Zagreb, Croatia

#### Sažetak

U tijeku od dana 17 do dana 19 Svibnja 2018. godine u Svetom Martinu na Muri, Republika Hrvatska, održan je 5. Simpozij društva za kvalitetu Hrvatske Udruge Medicinskih Sestara. Autori opisuju sadržaje predavanja i definirane zaključke.

**Glavne riječi:** kvaliteta • izvješća • sigurnost pacijenta • mentorstvo • migracije

**Kratki naslov:** Kvaliteta zdravstvene njege

#### Abstract

The 5<sup>th</sup> Symposium of the Society for Quality of the Croatian of Medical Nurses Association was held from May 17<sup>th</sup> to May 19<sup>th</sup> 2018 in St. Martin on Mura, Republic of Croatia. The authors describe lecture content and defined conclusions.

**Key words:** quality • reports • patient safety • mentoring • migration

**Running head:** The quality of health care

Received 27<sup>th</sup> May 2018;

Accepted 28<sup>th</sup> May 2018;

**Autor za korespondenciju/Corresponding author:** Josipa Bišćan, Assistant Director of Nursing – Head Nurse Polyclinic "Medikol", Voćarska 106, Zagreb 10000, Croatia • Tel: +385-1-45 94 783 • Fax: +385-1-45 94 704 • E-mail: gl.sestra@medikol.hr

Nakon pozdravnih riječi organizatora i uzvanika Simpozij je otvorila zastupnica Hrvatskog sabora, članica Odbora za zdravstvo i socijalnu politiku, Ljubica Lukačić [dipl. iur.]. Istaknula je kako su članovi odbora upoznati s recentnom problematikom u sustavu zdravstva. Ovo se posebice odnosi, i to na: nezadovoljavajuće priznavanje stručnih kvalifikacija, nedostatnom praćenju ljudskih resursa u sustavu zdravstva, nedostatno unapređenje uvjeta rada, potrebitosti verificiranja kategorizacije rada medicinskih sestara/tehničara, ukidanja zabrane zapošljavanja novih subjekata u sustavu zdravstva te neusklađenosti sistematizacije radnih mjesta u zdravstvenim ustanovama. Najkasnije u roku godine dana Odbor očekuje izvješća od relevantnih institucija o postignutim rezultatima u svrhu rješavanja opisane problematike.

Prof. dr. sc. Jadranka Mustajbegović u predavanju naslova „Kako upravljati kvalitetom u svrhu poboljšanja hrvatskog zdravstva“, naglasila je kako je nemoguće očekivati poboljšanje kvalitete u bilo kojem segmentu zdravstvenog sustava, ako ulaganja u tehnologiju usporedo ne slijede u istom obimu i ulaganja u edukaciju svih kategorija zdravstvenih djelatnika.

Ravnatelj Županijske bolnice [ŽB] Čakovec dr. sc. Robert Grudić, dr. med., opisao je što djelatnici navedene zdravstvene ustanove čine kada se dogodi neželjeni događaj, te istaknuo potrebu za profesionalnijim i znanstveno stručnim objektiviziranjem neželjenog događaja [engl. *near miss*].

Prof. dr. sc. Jasna Mesarić, dr. med., predstavila je sustav izvještavanja o neželjenim događajima a prema preporukama Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi Republike Hrvatske, i to retrospektivno u vrijeme od pet godina. Sustav izvješćivanja potrebno je kontinuirano poboljšavati na svim razinama, a sukladno smjernicama Europske Unije i preporukama međunarodnih znanstveno-stručnih institucija.

Prof. dr. sc. Jasna Mesarić, dr. med., predstavila je sustav izvještavanja o neželjenim događajima a prema preporukama Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi Republike Hrvatske, i to retrospektivno u vrijeme od pet godina. Sustav izvješćivanja potrebno je kontinuirano poboljšavati na svim razinama, a sukladno smjernicama Europske Unije i preporukama međunarodnih znanstveno-stručnih institucija.

Iskustva u implementaciji sestrinske dokumentacije uporabom informatičkog sučelja naziva BIS opisala je Kristina Kamenar Toplek iz ŽB Čakovec. Pad pacijenta kao pokazatelj stupnja sigurnosti u bolničkom sustavu, i nakon otpusta sa bolničkog liječenja, opisala je Mirjana Lakić [Klinički bolnički Centar Rijeka].

Smiljana Kolundžić [Klinička Bolnica Merkur, Zagreb], opisala je prednosti uvođenja orijentacijskog programa u svrhu edukacije novih zaposlenika. Problematiku izvršavanja svakodnevnih radnih zadataka Službe za kliničku superviziju zdravstvenih djelatnika opisala je Anđa Letić [Klinički bolnički Centar Rijeka]. Ivanka Benčić [Klinički Bolnički Centar Sestre Milosrdnice, Zagreb], opisala je utjecaj kontinuirane edukacije u stupnju kvalitete izvršavanja radnih zadataka medicinske sestre/tehničara kao pojedinca, utjecaj na zajednicu i cjelokupni zdravstveni sustav. Kako u procesu mentoriranja osigurati izvrsnost stručnih kadrova opisala je Dubravka Trgovec [Škola za medicinske sestre Vinogradska, Zagreb]. Snježana Dragičević [Klinička Bolnica Dubrava, Zagreb], opisala je standardizirani postupak edukacije mentora za medicinske sestre [Twining projekt „Edukacija mentora za medicinske sestre i primalje - usklađeno s direktivom 2005/36/EC]. Koliko je važna kvaliteta mentora u stvaranju medicinske sestre/tehničara profesionalca opisala je Ana Tomić [Klinika za infektivne bolesti, Zagreb].

Problematiku kako suvremenim pristupom mentorstvu u sestrinstvu direktno utjecati na stupanj kvalitete zdravstvene njege, te ugleda zdravstvene ustanove opisali su Valerija Korent i Goran Toplek [ŽB Čakovec]. Što znači "Sestra u pokretu" u migracijskim trendovima zdravstvenih profesionalaca koji se odvijaju u Republici Hrvatskoj, te kako značajno smanjenje ukupnog broja medicinskih sestara/tehničara utječe na stupanj kvalitete zdravstvenog sustava opisala je Branka Rimac [Klinički Bolnički Centar Zagreb].

Irena Kužet Mioković [Thalassotherapie Opatija] i grupa autora opisala je pozitivne i negativne učinke migracija medicinskih sestara/tehničara. Rezultate učinjenog istraživanja stupnja zadovoljstva pacijenata perioperativnom zdravstvenom njegom koje je učinjeno u ŽB Čakovec opisala je Tina Kresonja. Slađana Režić [Klinički Bolnički Centar Zagreb], opisala je uporabu dozvoljenih kratica u svrhu ispunjavanja dokumentacije zdravstvene njege, sa posebnim na opis primjera dobre prakse. Predstavljanje radnih i organizacijskih procesa u centralnoj dnevnoj bolnici u kojoj je u uporabi kemoterapija opisala je Božena Kapitaric [ŽB Čakovec]. U sadržaju simpozija održan je Okrugli stol sa osnovnom tematikom Migracije u sestrinstvu [1, 2].

## Zaključci simpozija

- [1] raditi na autonomiji sestrinstva kao profesije, uspostavljati standarde u području zdravstvene skrbi za bolesnike u skladu sa zakonom reguliranim kompetencijama;
- [2] ujediniti sestrińska društva u aktivnostima kako bi ojačali sestrińsku profesiju u lobiranju nam zajedničkih interesa i ciljeva struke i profesije;
- [3] redefinirati vremensko kadrovske normative te ih koristiti pri planiranju zapošljavanja novih zaposlenika;
- [4] raditi na kontinuiranim analizama i uvažiti potrebe za zdravstvenom njegom u svakom segmentu zdravstvenog sustava od strane medicinskih sestara kao autonomne profesije;
- [5] standardizirati postupke i uskladiti ih sa EU normativima u broju i obrazovnoj strukturi medicinskih sestara/tehničara;
- [6] revidirati obrazovne strukture medicinske sestre te iste prilagoditi modelima u zemljama EU;
- [7] aktivirati medicinske sestre u svrhu povećanog uključivanja u kreiranje zdravstvene politike RH;
- [8] zatražiti informaciju tko je odgovoran, koja institucija, za prosljeđivanje statističkih podataka u EU (Eurostat) vezano uz problematiku sestrinstva u RH;
- [9] redefinirati Uredbu o radnim mjestima i koeficijentima;
- [10] redefinirati putem hrvatskog kvalifikacijskog okvira obrazovnu strukturu medicinske sestre/tehničara u RH;
- [11] uspostaviti Službu za ljudske resurse u zdravstvenim ustanovama i omogućiti profesionalni razvoj na osnovu kriterija izvrsnosti i potreba zdravstvene ustanove;
- [12] uključiti medicinske sestre DZK pri izradi standarda kvalitete zdravstvene zaštite u RH;
- [13] educirati medicinske sestre/tehničare na obvezu pisanja otpusnog pisma zdravstvene njege;
- [14] uspostaviti suradnju sa značajnim institucijama u rješavanju problematike sestrinstva i izvijestiti Odbor za zdravstvo i socijalnu politiku Hrvatskog Sabora o rezultatima.

## Literatura/References

- [1] Hrvatska udruga medicinskih sestara, Izvješće - 5. simpozij Društva za kvalitetu, Upravljanje kvalitetom za bolju budućnost hrvatskog zdravstva
- [2] Knjiga sažetaka radova, Upravljanje kvalitetom za bolju budućnost hrvatskog zdravstva, 5. simpozij DZK, Medicinska naklada, Zagreb, 2018.