

## Izvešće o tečaju 1. kategorije „Temeljna edukacija za osiguranje i unapređenje sustava kvalitete prema obaveznim standardima kvalitete zdravstvene zaštite“

### Report on the course of the 1<sup>st</sup> category “Basic education for ensuring and improving the quality system according to mandatory health care quality standards”

Smiljana Kolundžić

Jedinica za kvalitetu, Klinička bolnica Merkur, Zajčeva 19, 10 000 Zagreb, Hrvatska

Primljeno / Received August 25<sup>th</sup> 2022;

Prihvaćeno / Accepted October 3 2022;

**Autor za korespondenciju/Corresponding author:** Smiljana Kolundžić, mag. med. techn., univ. mag. admin. sanit., predsjednica Društva za kvalitetu HUMS-a; Jedinica za kvalitetu, Klinička bolnica Merkur, Zajčeva 19, 10 000 Zagreb; e-mail: smiljana.kolundzic@kb-merkur.hr Mobitel: 099 4888 499

Društvo za kvalitetu Hrvatske udruge medicinskih sestara (HUMS) okuplja medicinske sestre koje rade u Jedinicama za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite. Za kvalitetno obavljanje poslova na tako specifičnom radnom mjestu potrebna je dodatna edukacija i kontinuirano stručno usavršavanje. Zbog velike fluktuacije osoblja u Jedinicama za kvalitetu bolničkih zdravstvenih ustanova, predsjednica Društva za kvalitetu HUMS-a pokrenula je inicijativu za organizacijom prvog tečaja temeljne edukacije za medicinske sestre koje rade u Jedinicama za kvalitetu. Cilj je tečaja temeljne edukacije da se teorijskim i praktičnim usvajanjem znanja, vještina i stavova o osiguranju i unapređenju sustava kvalitete zdravstvene zaštite osposobi medicinsku sestru za obavljanje poslova u Jedinicama za kvalitetu sukladno njihovim kompetencijama i u skladu s etičkim načelima [1]. Premda je tečaj utemeljen na znanjima i vještinama koja su potrebna za izgradnju sustava kvalitete prema propisanim obaveznim standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene, pojedine teme tečaja omogućile su polaznicima i stjecanje nekih znanja i vještina koja su potrebna za ispunjavanje zahtjeva akreditacijskih standarda za bolničke zdravstvene ustanove [2, 3].

U suorganizaciji s Kliničkom bolnicom Merkur Društvo za kvalitetu HUMS-a održalo je 18. 3. i 19. 3. 2022. prvi tečaj 1. kategorije „Temeljna edukacija za osiguranje i unapređenje sustava kvalitete prema obaveznim standardima kvalitete zdravstvene zaštite“ koji je vrednovala Hrvatska komora medicinskih sestara. Tečaj je održan *online* zbog zabrane okupljanja uživo uslijed epidemiološke situacije uzrokovane pandemijom bolesti COVID-19, a informatičku podršku osigurala je Klinička bolnica Merkur na Zoom platformi. Tečaj su pratila 54 sudionika. Program tečaja održan je u cijelosti. Održano je ukupno 17 predavanja, dvije vježbe vezane za izradu standardnih operativnih postupaka i izradu

The Quality Society of the Croatian Nurses Association (CNA) brings together nurses who work in Units for ensuring and improving the quality of health care. Additional education and continuous professional training are required for quality performance of work in such a specific workplace. Due to the high turnover of staff in the Quality Units of hospital healthcare institutions, the president of the Quality Society launched an initiative to organize the first basic education course for nurses working in the Quality Units. The goal of course-based education is to train nurses to perform tasks in quality units in accordance with competencies and following ethical principles through the theoretical and practical acquisition of knowledge and skills and attitudes for ensuring and improving the healthcare quality system [1]. Although the course is based on the knowledge and skills needed to build a quality system according to the prescribed mandatory healthcare quality standards and how to apply them, certain topics of the course enabled the participants to acquire some knowledge and skills needed to meet the requirements of accreditation standards for hospital healthcare institutions [2, 3].

In co-organization with the Merkur University Hospital, the CNA Quality Society held on March 18 and March 19, 2022 the first course of the 1st category: “Basic education for ensuring and improving the quality system according to mandatory health care quality standards”, which was evaluated by the Croatian Chamber of Nurses. The course was held online due to the ban on live gatherings due to the epidemiological situation caused by the COVID-19 pandemic, and IT support was provided by the Merkur University Hospital on the Zoom platform. The course was attended by 54 participants. The course program was held in its entirety. Seventeen lectures, two exercises related to the creation of standard operating procedures and the creation of a risk register, and two panel discussions were held. At the end

registra rizika te dvije panel-rasprave. Svi su polaznici po završetku tečaja uspješno položili ispit koji je održan primjenom *online* obrasca, odnosno programa *Google Forms*.

Pozvani su predavači bili osobe s višegodišnjim iskustvom u izgradnji sustava kvalitete što je sudionicima omogućilo vrijedne uvide koji se temelje na primjerima iz prakse. Većinom su to bile magistre/i sestrištva, diplomirane medicinske sestre i diplomirani medicinski tehničari te magistre/i menadžmenta kvalitete u zdravstvu koji rade u Jedinicama za kvalitetu u bolničkim zdravstvenim ustanovama te u posljednjih deset godina ulažu napore u implementaciju obaveznih standarda kvalitete zdravstvene zaštite.

Teme tečaja odnosile su se na temeljne aktivnosti u Jedinicama za kvalitetu koje obuhvaćaju upravljanje dokumentiranim informacijama, edukaciju osoblja za implementaciju postupaka i provođenje unutarnje ocjene. Navedene temeljne aktivnosti objašnjavane su i prilikom prezentiranja specifičnih tema tečaja. Voditeljica tečaja Smiljana Kolundžić, univ. mag. admin. sanit., mag. med. techn., objasnila je značaj sestre za kvalitetu u osiguranju i unapređenju sustava kvalitete, temeljne koncepte menadžmenta kvalitete u zdravstvu, sigurnost pacijenta, upravljanje dokumentiranim informacijama, kontrolu kvalitete sestrištva i medicinske dokumentacije, komunikaciju u neugodnim situacijama i metode podučavanja vezane za pritužbe pacijenta. Prezentirana su kritička promišljanja vezana za temu te povezanost primjene teorijskih znanja i prakse. Prikazani model stjecanja znanja u zdravstvenoj njezi Patricije Benner na primjeru sestre za kvalitetu omogućio je uvid polaznicima u pet razvojnih faza u stjecanju znanja od početnika do eksperta. Istaknuto je da nema zamjene za iskustvo na putu prema izvrsnosti u sestrištvu i unapređenju kvalitete. Uz osnovne koncepte menadžmenta kvalitete, objašnjena je primjena sedam osnovnih alata za unapređenje kvalitete. Prikazana je prezentacija postupka za sigurnost pacijenata i upravljanje neželjenim događajima, a polaznici su informirani i o dodatnim programima edukacije na području sigurnosti pacijenata koji su dostupni na internetu. Osim Knjige sažetaka, polaznici su dobili skripte sa svim prezentacijama tečaja koje sadrže primjere alata, odnosno obrazaca s primjerima lista provjere za ocjenjivanje određenih područja prema zahtjevima standarda.

Zakonski okvir sustava kvalitete prezentirala je Nina Bončić Mijatović, dipl. iur., voditeljica Službe za kvalitetu zdravstvene zaštite Ministarstva zdravstva. Poznavanje zakona vezanih za sustav kvalitete nužno je za izrađivanje standardnih operativnih postupaka.

Tomislav Bočkor, mag. med. techn., interni auditor i pomoćnik ravnateljice za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor u Neuropsihijatrijskoj bolnici „Dr. Ivan Barbot Popovača“ objasnio je ulogu medicinske sestre u ograničavanju pacijenta, detaljno prezentirao što sve obuhvaća kritičko promišljanje u postupku ograničavanja pacijenata te prikazao primjere dokumentiranja navedenog postupka.

Sigurnost osoblja i upravljanje neželjenim događajima objasnila je doc. dr. sc. Bojana Knežević, dr. med., voditeljica Odjela za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite u KBC-u Zagreb. Istaknuto je da se još uvijek vrlo malo pažnje pridaje zdravstvenim djelatnicima koji su uključeni

of the course, all participants successfully passed the exam, which was held using an online form, i. e. the *Google Forms* program.

The invited lecturers were professionals with many years of experience in building quality systems, who provided the participants with valuable insights based on examples from practice. Most of them have master's degrees in nursing and master's degrees in quality management in health-care. They are also graduate nurses and technicians who work in quality units in hospital health care institutions and have been making efforts to implement mandatory health-care quality standards over the past ten years.

The themes of the course were related to the fundamental activities in the Quality Units, which include the management of documented information, the training of personnel for the implementation of procedures and the implementation of internal evaluation. The fundamental activities mentioned above were also explained during the presentation of the specific topics of the course. The leader of the course, Smiljana Kolundžić, explained the importance of the quality nurse in ensuring and improving the quality system, basic concepts of quality management in health-care, patient safety, management of documented information, quality control of nursing and medical documentation, communication in unpleasant situations and teaching methods related to patient complaints. Critical reflections on the topic itself and the connection between the application of theoretical knowledge and practice were presented. The Patricia Benner model of knowledge acquisition in health care presented, using the example of a quality nurse, gave participants an insight into the five developmental stages in the acquisition of knowledge from beginner to expert. It was emphasized that there is no substitute for experience on the path to excellence in nursing and quality improvement. In addition to the basic concepts of quality management, the application of seven basic tools for quality improvement was explained. Along with the presentation of procedures for patient safety and management of adverse events, participants were informed about additional educational programs in the field of patient safety that are available on the Internet. In addition to the Book of Abstracts, participants received scripts with all course presentations that contain examples of tools or forms with examples of checklists for evaluating certain areas according to the requirements of the standard.

The legal framework of the quality system was presented by Nina Bončić Mijatović, head of the Health Care Quality Service of the Ministry of Health. Knowledge of the laws related to the quality system is necessary for the creation of standard operating procedures.

Tomislav Bočkor (*mag. med. techn.*)<sup>1</sup>, internal auditor and assistant director for health care quality and supervision at the *Dr. Ivan Barbot Popovača* Neuropsychiatric Hospital explained the nurse's role in restraining the patient, pre-

<sup>1</sup> Most of the title abbreviations that are listed in this paper does not have an adequate equivalent, so the authors leave them untranslated in the brackets.

ni u neželjene događaje kako bi im se pomoglo da se učinkovito nose sa svojom reakcijom. Polaznicima su pružene brojne informacije o dodatnim izvorima znanja kao što su vodiči Svjetske zdravstvene organizacije o sigurnosti pacijenata, webinarima za mlade istraživače u europskim zemljama te ERNST mreža istraživača koja se bavi zdravstvenim radnicima kao sekundarnim žrtvama neželjenih događaja. Zaključeno je da su edukacija, podizanje svijesti i stvaranje okruženja na radu koje pruža sigurnost iznimno važni svim sudionicima.

Upravljanje rizicima s praktičnim primjerima izrade registra rizika prezentirala je Snježana Puzak, univ. mag. admin. sanit., dipl. med. techn., sestra za kvalitetu u Općoj bolnici Varaždin. Prvi obvezni standard kvalitete zdravstvene zaštite – neprekidno poboljšanje kvalitete kliničkih i nekliničkih postupaka s primjerima sustavnih pregleda i izrade izvješća prezentirao je Marin Repustić, univ. mag. admin. sanit., dipl. med. techn., pomoćnik ravnatelja za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor u Općoj bolnici „Dr. Ivo Pedišić“, Sisak. Objasnio je i provođenje postupaka kvalitete zdravstvene zaštite koji se odnose na analize smrtnih slučajeva i provođenje obdukcija.

Procjenu kvalitete zdravstvene njege u novim pandemijskim okolnostima prezentirala je Željka Benceković, mag. med. techn., univ. mag. admin. sanit. iz KBC-a Sestre milosrdnice. Istaknula je važnost primjene kliničkih smjernica u sestinstvu, primjerice, u prevenciji pada pacijenta i prevenciji dekubitusa. Vezano za upravljanja ljudskim resursima, polaznici su informirani o tome da se pri uvođenju u posao novozaposlenih sestara koristi priručnikom za medicinske sestre pod nazivom „Za uspjeh od početka“.

Provođenje unutarnje ocjene i značaj kompetentnih auditora, podršku procesa od strane uprave ustanove, provođenje nadzora i umanjivanje rizika procesa te mjerenje uspješnosti s naglaskom na djelotvornost prezentirala je Elizabeta Kralj Kovačić, mag. med. techn., EQA, Lead Auditor iz Dječje bolnice Srebrnjak. Također, prezentirala je i primjenu SBAR strukturirane metode komunikacije. Prikazala je proces certifikacije i akreditacije te dokumentiranje cijelog ciklusa provedbe unutarnje ocjene.

Mjerenje zadovoljstva pacijenta i zaposlenika prezentirala je Franka Luetić, mag. med. techn., menadžer u zdravstvu i glavna sestra Odjela za kvalitetu i unapređenje zdravstvene zaštite iz Klinike za dječje bolesti Zagreb. Detaljno je prezentirala važnost i metodologiju mjerenja zadovoljstva pacijenata i zaposlenika. Zaključeno je da podaci dobiveni mjerenjem zadovoljstva pacijenata moraju služiti u svrhu poboljšanja kvalitete zdravstvenih usluga. Zdravstvene ustanove trebaju razvijati strategiju za postizanje što veće razine zadovoljstva svojih zaposlenika jer su takvi zaposlenici produktivniji i učinkovitiji, a njihovo zadovoljstvo utječe na kvalitetu pruženih zdravstvenih usluga. Profesionalnu komunikaciju i etiku u sustavu kvalitete prezentirala je Mirrela Stipanović, mag. med. techn., interni auditor i glavna sestra Odjela za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite u KBC-u Split. Objasnila je tehnike uspješne asertivne komunikacije i istaknula da profesionalna komunikacija pozitivno utječe na kvalitetu rada i postizanje ciljeva te povećava zadovoljstvo pacijenata i djelatnika.

sented in detail what critical thinking in the procedure of restraining patients includes, and showed examples of documenting the said procedure.

Staff safety and management of unwanted events were explained by Bojana Knežević, Ph. D Head of the Department for Insurance and Quality Improvement of Health Care at University Hospital Centre Zagreb. It was emphasized that still very little attention is given to healthcare professionals involved in adverse events to help them deal effectively with their reactions. The participants were provided with a lot of information about additional sources of knowledge, such as the World Health Organization's patient safety guides, webinars for young researchers in European countries, and the ERNST network of researchers (The European Researchers' Network Working on Second Victims), which deals with healthcare workers as secondary victims of unwanted events. It was concluded that education, raising awareness, and creating work climate that provides safety for everyone are very important.

Risk management with practical examples of creating a risk register was presented by Snježana Puzak (*dipl. med. techn.; univ. mag. admin. sanit.*), the quality nurse at Varaždin General Hospital. The first mandatory health care quality standard - continuous improvement of the quality of clinical and non-clinical procedures with examples of systematic reviews and report preparation was presented by Marin Repustić (*dipl. med. techn.; univ. mag. admin. sanit.*), assistant director for healthcare quality and supervision at the *Dr. Ivo Pedišić* General Hospital, Sisak. He also explained the implementation of healthcare quality procedures related to the analysis of death cases and the execution of autopsies.

The assessment of the quality of health care in the new pandemic circumstances was presented by Željka Benceković (*mag. med. techn.; univ. mag. admin. sanit.*), from University Hospital Center *Sestre milosrdnice*. She emphasized the importance of applying clinical guidelines in nursing, such as for the prevention of patient falls and the prevention of pressure ulcers. Concerning human resource management, the participants were informed that the manual for nurses entitled "For success from the beginning" is used when introducing newly employed nurses to work.

Elizabeta Kralj Kovačić (*mag. med. techn.*), EQA, Lead Auditor from the *Srebrnjak* Children's Hospital, presented the implementation of internal evaluation and the importance of competent auditors, process support from the institution's management, monitoring, and risk reduction of the process, and performance measurement with an emphasis on effectiveness. She also presented the application of the SBAR structured method of communication. Mrs. Kralj Kovačić presented the certification and accreditation process and the documentation of the entire cycle of internal evaluation implementation.

Measurement of patient and employee satisfaction was presented by Franka Luetić (*mag. med. techn.*), healthcare manager and head nurse of the Department for Quality and Improvement of Health Care from the Zagreb Children's Hospital. She presented in detail the importance and methodology of measuring patient and employee satisfac-

Svrha panel-rasprava bila je stjecanje informacija u području menadžerskih znanja i vještina potrebnih za uspješno i učinkovito obavljanje posla u Jedinici za kvalitetu. U panel-raspravi o metodama suočavanja sa stresom u Jedinicama za kvalitetu i upravljanju vremenom sudjelovali su: doc. dr. sc. Bojana Knežević, Marin Repustić, univ. mag. admin. sanit., Snježana Puzak, univ. mag. admin. sanit., Afrodita Gavrilidis, mag. med. techn., Marijana Kovaček, dipl. med. techn. U panel-raspravi o primjeni preventivnih ili popravni radnji za poboljšanje kvalitete u praksi i upravljanje promjenama sudjelovale su magistre sestrinstva: Afrodita Gavrilidis, Elizabeta Kralj Kovačić, Ankica Madžarac i Kristina Bačkov. Panelisti su podijelili svoja iskustva i dali preporuke polaznicima za uspješno suočavanje s izazovima radnog mjesta u Jedinici za kvalitetu.

It was concluded that the data obtained by measuring patient satisfaction must serve the purpose of improving the quality of health services. Healthcare institutions should develop a strategy to achieve the highest level of satisfaction for their employees because such employees are more productive and efficient, and their satisfaction affects the quality of the healthcare services provided. Professional communication and ethics in the quality system were presented by Mirela Stipanović (*mag. med. techn.*), internal auditor and head nurse of the Department for Insurance and Quality Improvement of Health Care at the Split University Hospital Centre. She explained the techniques of successful assertive communication and emphasized that professional communication has a positive effect on the quality of work and the achievement of goals and increases the satisfaction of patients and employees.



**SLIKA/FIGURE 1.** Sudionici tečaja temeljne edukacije Društva za kvalitetu, 19. 3. 2022. / Participants of the basic education course of the Society for Quality, March 19, 2022

Na temelju rezultata evaluacije provedene elektroničkim putem, tečaj je pozitivno evaluiran. Evaluacijski obrazac ispunilo je 47 sudionika tečaja ( N = 47/54; 87 %). Ocjena stručnog sadržaja tečaja: izvrstan 44/47 (93,6 %) i vrlo dobar 3/47, a ocjena organizacije tečaja: izvrstan 47/47 (100 %). Korisnost tečaja za profesionalno područje rada polaznika: DA – 47/47 (100 %). Ukupan dojam kvalitete tečaja: izvrstan 46/47 (97,9 %) i vrlo dobar 1/47. Detaljno izvješće o evaluaciji tečaja s rezultatima i svim komentarima ispitanika dostavljeno je elektroničkom poštom sudionicima tečaja, članovima Društva za kvalitetu HUMS-a i Središnjem uredu HUMS-a [4]. Radna atmosfera tečaja bila je pozitivna i poticajna za sve sudionike. Bez obzira na to što se tečaj održavao *online* i imao zahtjevan program, gotovo svi sudionici popratili su ga oba dana u cijelosti te su aktivno sudjelovali u raspravama. Organizatori tečaja izražavaju zahvalnost aktivnim sudionicima tečaja i svima koji su na bilo koji način dali doprinos uspješnoj realizaciji tečaja.

The purpose of the panel discussions was to acquire information in the field of managerial knowledge and skills necessary for successful and efficient work in the Quality Unit. The participants in the panel discussion on methods of dealing with stress in the Quality and Time Management Units included the following: doc.dr.sc. Bojana Knežević, dr.med., Marin Repustić (*dipl. med. techn.; univ. mag. admin. sanit.*), Snježana Puzak (*dipl. med. techn.; univ. mag. admin. sanit.*), Afrodita Gavrilidis (*mag. med. techn.*), and Marijana Kovaček (*dipl. med. techn.*). Masters of nursing, Afrodita Gavrilidis, Elizabeta Kralj Kovačić, Ankica Madžarac, and Kristina Bačkov took part in the panel discussion on the application of preventive or corrective actions to improve quality in practice and change management. The panelists shared their experiences and gave recommendations to the participants for successfully dealing with the challenges of the workplace in the Quality Unit.

Based on the results of the electronic evaluation, the course was evaluated positively. The evaluation form was filled out by 47 course participants (N=47/54; 87%). Evaluation of the professional content of the course rated excellent 44/47 (93.6%) and very good 3/47, respectively, and the evaluation deemed the course organization excellent 47/47 (100%). The usefulness of the course for the professional field of work of the participants was evaluated as YES – 47/47 (100 %). Overall impression of the quality of the course was excellent 46/47 (97.9%) and very good 1/47, respectively. A detailed report on the evaluation of the course with the results and all the comments of the respondents was sent to the participants of the course, members of the Quality Society, and CAN's Central Office by e-mail [4]. The working atmosphere of the course was positive and stimulating for all participants. Although the course was held online and had a demanding program, it was attended both days in its entirety by almost all participants who actively participated in the discussions. The organizers of the course express their gratitude to the active participants of the course and to everyone who in any way contributed to the successful realization of the course.

## Literatura / References

- [1] HUMS Društvo za kvalitetu. Knjiga sažetaka „Temeljna edukacija za osiguranje i unapređenje sustava kvalitete prema obaveznim standardima kvalitete zdravstvene zaštite“. Zagreb: HUMS, 2022. [pristupljeno: 24. 8. 2022.] Dostupno na: <https://hums.hr/category/drustvo-za-kvalitetu/>
- [2] Pravilnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene NN 79/11
- [3] Pravilnik o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove NN 92/19
- [4] Kolundžić S. Evaluacija tečaja 1. kategorije „Temeljna edukacija za osiguranje i unapređenje sustava kvalitete prema obaveznim standardima kvalitete zdravstvene zaštite“ održanog 18. 3. i 19. 3. 2022. Pismo-hrana HUMS-a, 2022.