

- sestre iz Zagreba, nas ukupno dvanaest. Skupinu su činile 6 sestara iz Opće bolnice "Sveti Duh", 3 iz Klinike za infektivne bolesti i 3 medicinske sestre iz bolnice Srebrnjak - za plućne bolesti. Boravili smo u gradu Lebanonu 22 dana. Putovanje do Lebanona bilo je dobro organizirano, put je bio ugodan. U zračnoj luci u Lebanonu dočekale su nas gđa. Pamela Thompson (koju poznajemo iz prijašnjih posjeta našoj bolnici), gđa. Brenda Maurice i dr. Tijekom boravka bili smo smješteni u hotelu "Radisson Inn". Sam hotel i smještaj u njemu bili su vrlo dobri. Odmah na početku našeg boravka dobili smo vrlo detaljno izrađen program boravka. Od samog početka našeg boravka s nama je bila gđica. Morana Lasić, Hrvatica, studentica School of Medicine, DHMC, LEBANON, koja nam je bila prevoditeljica tijekom boravka. Uz njezinu pomoć mogli smo aktivno sudjelovati u cjelokupnom programu. Najprije smo imali kratko razgledavanje i upoznavanje s bolnicom. Bolnica je smještena u mirnom mjestu, okružena šumom, prekrasnog izgleda, međutim, domaćini nas upozoravaju da sve bolnice u SAD-u nisu takve. Ovo je jedna od najsvremenijih, izgrađena 1991. godine. Pristup bolnici je prostran. Na ulazu u bolnicu nema parkiranja i dugog zaustavljanja automobila. Kod ulaza stoji vratar koji, ako je potrebno, priskače u pomoć teže pokretnim posjetiteljima. Hodnici u bolnici su široki, s mnoštvom brzih i velikih dizala. Malo smo ostali zatečeni što je po cijeloj bolnici, po svim hodnicima tepison. Pitali smo za održavanje čistoće i dobili odgovor da se o tome brine servis koji je posebno za to zadužen i da to uspješno radi. Taj servis održava čistoću kompletne bolnice, uključujući i bolesničke odjele, npr. sestre na odjelima ne znaju kojim se dezinfekcijskim sredstvima pomoćne djelatnice služe, niti vode brigu o nabavi takvih sredstava. Na mnogo mjesta u bolnici nalaze se sanitarni čvorovi koji su kao i ostalo vidljivo označeni i vrlo uredni. Meni se osobno sviđa što se nigdje u bolnici ne osjeti dim cigareta. Ulazeći u bolnicu ne stječe se dojam da si u bolnici, sve je nekako drugačije, puno restorana i dućana.



Cilj našeg putovanja u Ameriku nije bilo samo razgledavanje bolnice već i pohađanje tečaja o sestriškom managementu. Predavanja su bila uglavnom cjelodnevna od 8 do 16,30 sati. Kroz niz predavanja uočeno je da se najbolji rezultati postižu skupnim radom djelatnika o istom problemu, jer se kroz razmjenu mišljenja i sučeljavanjem ideja dobiju najbolji prijedlozi za poboljšanje rada i razrješavanje pojedinih problema. Osnovni motiv rada bolnice i zdravstvenih djelatnika jest zadovoljavanje zahtjeva korisnika zdravstvenih usluga (konceptcija Customer Driven). Unapređenje rada počinje na zapažanju korisnika koji daje najbolju ocjenu što je dobro, a što bi trebalo popraviti. Pacijent kao korisnik očekuje uz visoku kvalitetu medicinskog rada i ugodnu sredinu, pa je cilj rada sestara da ispune to očekivanje, odnosno da prilike učine još boljima.

Dalje smo se upoznali kroz predavanja sa strukturom sestrišne organizacije u DHMC, odnosno u SAD-u. Već u samom školovanju sestara u SAD-u postoje znatne razlike u odnosu na školovanje sestara u nas. Isto tako znatne su razlike i u usavršavanju sestara, kao i način rada pri organizaciji poslova. Za svaki posao u bolnici postoji točan opis i svi se toga strogo pridržavaju. Tijekom čitave godine promatra se tko što radi i kako obavlja svoj posao. Jednom na godinu ocjenjuje se svaki djelatnik. Na temelju tog ocjenjivanja svatko može biti nagrađen i kažnjen. Nagrade su obično povišica plaće, a kazne razni disciplinski postupci, pa i otkazi. Kod zapošljavanja nova sestra dobije svog mentora i ta sestra prvo vrijeme radi samo i stalno uz njega, npr. ako sestra



mentor radi noću, i nova će sestra raditi noću. Postoji program koji nova sestra mora proći, naučiti i znati ga kasnije izvršavati. Za svaki zahvat, pa bio on ne znam kako jednostavan, postoje točno određeni minimumi i oni su dani u pismenom obliku. Tijekom boravka na kliničkom odjelu uočila sam i oduševila se ujedno i ljubaznošću ljudi koje sam sretala u bolnici i izvan nje. Ambijent u bolnici podsjeća na hotel s pet zvjezdica. Bolesničke sobe su jednokrevetne, komforne, pune aparature i svega što je potrebno pacijentu da se osjeća ugodno te da se rad oko pacijenta može odvijati kvalitetno. Komatozni bolesnik kod prijema dobije narukvicu s kompjutorskim brojem, imenom i prezimenom te godinom rođenja. Takvo što bismo i mi, malo modificirano i prilagođeno našim uvjetima, mogli primijeniti kod naših pacijenata koji ne razumiju ili ne mogu govoriti. Na taj bi se način spriječila određene zabune. Obitelj bolesnika ima pravo na 24-satne posjete i može pomagati oko bolesnika. Lijekovi iz ljekarne stižu već pripremljeni za točno određenog pacijenta. Po te lijekove ne ide sestra već se oni šalju zračnom poštom, isto kao što se i laboratorijski materijal šalje u laboratorij.

Strogo je zagarantirana privatnost pacijenata i povezanost pacijenta s liječnikom ako je pacijent u bolnici. Pri odlasku pacijenta iz bolnice obračun troškova ne rade sestre. Promatrajući sestre stječe se dojam ležernosti i opuštenosti. Nema žurbe da nešto neće stići napraviti, jer ako bude više bolesnika, automatski se povećava i broj sestara u razgovoru sa sestrama naišli smo na nevjericu kako mi sve pružamo pacijentu, kako sve stignemo bez obzira što velik broj pacijenata dolazi na sestru i što ta sestra sve još uz svoj posao mora obavljati. Ono što nas se najviše dojmilo jest povezanost sestara s pacijentom, čuvanje njegove privatnosti, te mogućnost edukacije pacijenta putem raznih brošura, video-kazeta ili putem razgovora sa sestrom. To je jako dobro jer oboljelom se na taj način pruža mogućnost da se nakon izlaska iz bolnice može samostalno brinuti o sebi i svojoj bolesti, ako je to moguće. Putem edukacije o svojoj bolesti

oboljeli može na jednostavan i njemu prihvatljiv način saznati što mu je učinjeno za vrijeme boravka u bolnici i na koji način on sad mora organizirati svoj život da bi i dalje mogao normalno funkcionirati u društvu u kojem živi. Kompletna usluga u bolnici je skupa pa sada u DHMC-u razmišljaju kako smanjiti troškove liječenja. Pacijenti i inače u bolnici ostaju što je najkraće potrebno i brzo odlaze na kućnu njegu. Bolnica ima dobro razrađen sustav kompjutora koji im također omogućuje vrlo brzu i učinkovitu organizaciju posla. Mogla bih napisati mnogo toga što smo vidjele i doživjele tijekom boravka u toj bolnici kao i u samom Lebanonu, no to ostavljamo drugim kolegicama i njihovim članicama.

ZAKLJUČAK

Naš posjet bolnici u Lebanonu, New Hampshire, SAD, bio je koristan jer smo stekle opsežno znanje iz područja teorije i prakse upravljanja na području sestrištva. Stečena znanja mogu se primijeniti u našem svakodnevnom radu uz uvjet da budu prilagođena našim prilikama i organizaciji rada, a njihova primjena trebala bi rezultirati poboljšanjem rada u bolnici bez ulaganja posebnih novčanih sredstava. Osoblje bolnice u Lebanonu uz stručni program uložilo je maksimalni napor kako bi naš boravak bio ugodan i kako bismo se osjećali kao među prijateljima. Američki partneri zamolili su nas da primijenimo u svojoj bolnici neka njihova iskustva te da započnemo s održavanjem kratkog tečaja o zaštiti pri radu za sve novozaposlene djelatnike, a program tečaja bismo izradili na temelju naše situacije i iskustva stečenog u SAD-u. I tako upijajući sve što je novo i lijepo te priželjkujući da je to sve kod nas u Hrvatskoj, stiglo je i subotnje jutro, 22.srpnja, kada smo se zaputili u zračnu luku. Nakon rastanka i pokoje suzice letjeli smo prema Zagrebu.



Nada Juzbašić, Doroteja Bedeničić, Opća bolnica "Sveti Duh"

