

## Izvješće o posjetu Mary Hitchcock, Memorial Hospital Lebanon, u sklopu hrvatsko - američke suradnje

Kao član skupine Opće bolnice "Sveti Duh" od 14. do 28. siječnja 1995.g. bila sam u posjetu Dartmouth-Hitchcock Medical Centru (DHMC), Lebanon, New Hampshire, SAD. Suradnja naše bolnice sa DHMC nastaviti će se u idućie tri godine. Njihova skupina već je boravila nekoliko puta u našem Centru, a u njemu 1995. g. u Trakošćanu su boravili dva tjedna i održali tečaj na temu "TOTAL QUALITY MANAGEMENT WORKSHOP" koji smo mi slušali kod njih. Nakon tri godine bit će održana Konferencija istočnih zemalja Europe u Zagrebu u svezi s organizacijom sestринства u istim zemljama. Tad će biti prisutna voditeljica i začetnica tog tečaja gđa.

Lesly. Oni se drže načela da organizacija mora slijediti funkciju. DHMC pokriva područje cijele države New Hampshire koja broji 1.500.000 stanovnika. Bolnica ima 420 kreveta, ukupno 2.500 uposlenih; od toga 750 sestara, 250 liječnika, a ostatak su pomoćno osoblje, tehničko osoblje, laboranti, a imaju i velik broj volontera. U bolnici su zastupljene sve službe. Posebno bih istaknula savršenu organizaciju svih, a napose hitne službe u kojoj radi posebno educirani kadar. Tu su i sve prateće službe: trgovina, banka, biblioteka i crkva u sklopu bolnice. Pri odjelu za pedijatriju imaju izdvojenu sobu za roditelje koji mogu provesti po cijeli dan s djetetom, a da se pri tome ne ometa rad na odjelu. Bolnica ima opći odjel za edukaciju koji provodi tečaj koji moraju proći svi novouposleni i posjetioци koji borave više dana u Centru, kao što je bio slučaj s nama. Svrha tečaja je sigurnost na radu i očuvanje zdravlja u radnoj sredini. Upoznaju polaznike tečaja o rasporedu pojedinih odjela unutar bolnice, o načinu rukovanja s infektivnim materijalima, njihovu transportu i uništavanju, o mjerama opće opasnosti i zaštite od požara. Svaki odjel ima još i tim za edukaciju koji svakog novouposlenog upoznaje sa svakodnevnim problemima radnog mjesta. Od 17. do 19. siječnja prisustvovali smo tečaju "TOTAL QUALITY MANAGEMENT WORKSHOP" koji je namijenjen osoblju na svim razinama. Uči nas kako unaprijediti rad, poboljšati kvalitetu rada bez povećanja potrošnje materijalnih sredstava. Ništa ne treba prepustiti slučaju.



Sve treba analizirati, staviti na papir, razdijeliti po fazama i fazu po fazu rješavati. Svaki proces se mora definirati, objektivizirati i na temelju toga zahtijevati. Problem nestaje kad naše mišljenje postane jedno mišljenje. Zato, ako je neka ideja dobra, treba je prihvatiti bez obzira od koga dolazi! Pisane sadržaje koje smo prošli u ta tri dana pod vodstvom autorice tečaja, gđe Lesly, dali smo prevesti na hrvatski jezik da bismo ih učinili dostupnima većem broju medicinskih sestara koje će promijeniti dosadašnji način rada i razmišljanja, a to je i jedan od ciljeva ovog projekta. Od 20. do 25. siječnja kao član RENAL TIMA provela sam na

odjelu za kemodijalizu i u jedinicama intenzivne skrbi. Na dijelzi imaju suvremeniji monitoring, veći broj uposlenih, dovoljno potrošnog i zaštitnog materijala, te izvrsno organiziranu edukaciju što bismo morali i mi što prije uvesti. Tim za edukaciju, dijetetičar i socijalni radnik. Socijalni radnik je spona između obitelji i zdravstvenih radnika. Medicinska sestra educira uz pomoć dijetetičara sve pacijente o dijalizi, o njihovu daljem životu i radu, te sve novouposlene upoznaje s načinom rada na dijalizi, o zaštiti sebe i pacijenta, o infektivnim materijalima, njihovu odlaganju i uništavanju. Imaju dosta pisanog materijala i video kasete. Dijalizom se liječi ukupno 110 bolesnika, od toga 50% se liječi peritonejskom dijalizom, a 50% kemodijalizom. Ne rade dezinfekciju aparata između dijaliza, rade u tri smjene i dva puta tjedno rade centralnu dezinfekciju aparata i cjevovoda. Imali smo sastanak i s vanjskim konzultantom, financijerom koji dolazi jedanput na mjesec u DHMC da vidi troškove bolnice, te razgovara o njima. Na zdravstvo se kod njih troši 14% nacionalnog dohotka. Od 1980. g. primjenjuju DRG sistem (diagnosis related groups), što znači da za određenu dijagnozu bolnica dobiva određenu količinu novca i s tim novcem mora pokriti troškove, pazeci na kvalitetu usluge. Iskustvo je pokazalo da ovakvo planiranje može poboljšati kvalitetu usluge, te smanjiti troškove liječenja. Nakon toga održan je sastanak o našem dvotjednom boravku, svatko od nas je dobio priliku da kaže svoje mišljenje o ovome što je bilo dobro, a što nije, te što bismo mogli promijeniti u vlastitoj radnoj sredini. Nadam se da ću učiniti barem jedan mali korak naprijed u svojoj radnoj sredini glede poboljšanja kvalitete rada, a upravo su mali koraci potrebni za napredak, a to od nas očekuju i naši u DHMC-u.

Franciska Bernat, Opća bolnica Sveti Duh

