

Uloga medicinske sestre u Jedinicama za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite

The role of the nurse in the Units for ensuring and improving the quality of health care

Smiljana Kolundžić

Jedinica za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite, Klinička bolnica Merkur, Zajčeva 19, 10 000 Zagreb

Primljeno / Received July 7th 2023;

Prihvaćeno / Accepted July 10th 2023;

Ključne riječi: medicinska sestra, jedinica za kvalitetu, osiguranje kvalitete, kompetencije, Društvo za kvalitetu

Keywords: nurse, quality unit, quality assurance, competences, Quality Society

Kratak naslov: Jedinice za osiguranje i unapređenje kvalitete

Running head: Units for quality assurance and improvement

Autor za korespondenciju/Corresponding author: Smiljana Kolundžić, mag. med. techn., univ. mag. admin. sanit., predsjednica Društva za kvalitetu HUMS-a; Jedinica za kvalitetu Kliničke bolnice Merkur, Zajčeva 19, 10 000 Zagreb, e-mail: smiljana.kolundzic@kb-merkur.hr; Mobitel: +385 99 4888 499

Medicinske sestre za osiguranje kvalitete u svijetu – novo područje sestrinskog rada

Medicinske su sestre lideri na području unapređenja kvalitete od vremena Florence Nightingale koja je jasno i učinkovito prikazala rezultate mjerenja kako bi poboljšala skrb za pacijente [1]. Od 1980-ih godina u stručnim člancima spominje se područje sestinstva u nastajanju koje se bavi osiguranjem kvalitete odnosno *quality assurance nurse* [2]. U novije vrijeme pretraživanjem internet tražilica engleskog govornog područja, osim *quality assurance nurse*, na tržištu rada uočavaju se razni nazivi radnih mjesta medicinskih sestara koje se bave osiguranjem i unapređenjem kvalitete zdravstvene zaštite kao što su *quality assurance coordinator*, *quality management coordinator* i *nurse quality manager*, *quality nurse advisor*, *quality assurance reviewer*, *quality nurse specialist*, a što su u slobodnom prijevodu *medicinske sestre koordinatori*, *savjetnici* i *menadžeri kvalitete* [3]. Opisi navedenih radnih mjesta medicinskih sestara na poslovima osiguranja kvalitete uključuju, primjerice, nadzor ili audit kvalitete rada medicinskih sestara, edukaciju o najboljim praksama i uvođenje inovativnih praksi za unapređenje kvalitete skrbi za pacijente. U osnovnim uvjetima za zapošljavanje nerijetko se ističe da je magisterij poželjna razina obrazovanja uz određeno kliničko iskustvo, dobro razvijene komunikacijske i liderske vještine, edukacijske vještine te da je potreban dokaz o osposobljenosti za rad na računalu zbog zahtjeva radnog mjesta koji podrazumijevaju analize podataka, izradu dokumenata i pisanih izvješća. Osim osnovnih uvjeta za zapošljavanje početnika na navedenim radnim mjestima, medicinskim sestrama za osi-

Quality assurance nurses in the world – a new area of nursing work

Nurses have been leaders in the field of quality improvement since Florence Nightingale, who clearly and effectively presented measurement results to improve patient care [1]. Since the 1980s, professional papers have mentioned the emerging field of nursing that deals with quality assurance – quality assurance nurses [2]. Recently, by searching the Internet in English-speaking area, in addition to *quality assurance nurse*, various job titles of nurses dealing with ensuring and improving the quality of health care, such as *quality assurance coordinator*, *quality management coordinator* and *nurse quality manager*, *quality nurse advisor*, *quality assurance reviewer*, *quality nurse specialist* can be observed on the labor market [3]. The job descriptions of nurses in quality assurance include, for example, supervision or audit of the quality of the work of nurses, education on best practices, and the introduction of innovative practices to improve the quality of patient care. In the primary employment conditions often is pointed out that a master's degree is a desirable level of education with certain clinical experience, well-developed communication and leadership skills, and educational skills. Also, proof of computer skills is required due to the position requirements, which include data analysis, document creation, and written reports. In addition to the primary conditions for the employment of beginners in the mentioned positions, quality assurance nurses need continuous training for professionals in the quality of health care [4, 5].

guranje kvalitete potrebno je kontinuirano usavršavanje za profesionalce u kvaliteti zdravstvene zaštite [4, 5].

Razvoj uloge medicinske sestre za osiguranje i unapređenje kvalitete u Republici Hrvatskoj

U Republici Hrvatskoj nakon 2003. godine dolazi do osnivanja radnih mjesta medicinskih sestara za kontrolu kvalitete zdravstvene njege slijedom stupanja na snagu Zakona o sestrinstvu koji propisuje da kontrolu kvalitete provodi medicinska sestra posebno educirana za to, a zdravstvena njega javna je djelatnost koja podliježe kontroli zadovoljenja standarda obrazovanja i standarda kvalitete [6]. Prve medicinske sestre za kontrolu kvalitete bile su prvostupnice sestrinstva za kontrolu kvalitete zdravstvene njege. Zakonom o kvaliteti zdravstvene zaštite 2007. godine propisano je da su zdravstvene ustanove s više od 40 zaposlenih radnika obvezne ustrojiti posebnu jedinicu za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite (u daljnjem tekstu: Jedinica za kvalitetu) [7]. U 2011. godini zbog potrebe izgradnje sustava osiguranja i unapređenja kvalitete zdravstvene zaštite sukladno Pravilniku o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove dolazi do ustrojanja Jedinica za kvalitetu u mnogim bolnicama. Zahtjevi sustava kvalitete nalažu bolničkoj zdravstvenoj ustanovi da mora uspostaviti organizacijsku strukturu za provođenje sustava kvalitete koju osim pomoćnika ravnatelja za kvalitetu i Povjerenstva za kvalitetu, čine i Jedinica za kvalitetu te predstavnici za kvalitetu svake ustrojstvene jedinice bolničke zdravstvene ustanove [8]. Jedinica za kvalitetu obavlja stručne i administrativne poslove vezane za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite. Mreža predstavnika za kvalitetu ne znači da predstavnici odrađuju posao medicinske sestre za osiguranje i unapređenje kvalitete, nego znači da je ustrojen sustav kvalitete prema kojem su svi zdravstveni djelatnici u okviru svog djelokruga rada dužni provoditi mjere za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite. Medicinska sestra za osiguranje i unapređenje kvalitete sudjeluje u edukaciji predstavnika za kvalitetu i ključnih zaposlenika odgovornih za sigurnost i kvalitetu u organizacijskim jedinicama te komunicira s njima kako bi se osigurao krug kontinuiranog poboljšanja kvalitete. Također, zastupa interese pacijenata i zdravstvene organizacije s ciljem što boljih ishoda skrbi za pacijente, a uz optimizaciju troškova i učinkovitost u zdravstvenom sustavu. Navedeno podrazumijeva analizu postojeće prakse, koordinaciju s predstavnicima za kvalitetu svih ustrojstvenih jedinica i rad na implementaciji smjernica utemeljenih na dokazima u kliničkoj praksi, a koji obuhvaća sudjelovanje u izradi dokumentacije sustava kvalitete, edukaciji i nadzoru primjene propisanih postupaka. Navedeni posao ima menadžersku ulogu i odvija se u suradnji s rukovodećim osobljem zdravstvene ustanove, vodstvom Jedinice za kvalitetu i upravom zdravstvene ustanove.

U razvoju novog radnog mjesta važno je znati njegovu osnovnu svrhu. Svaka organizacija izrađuje sistematizaciju radnih mjesta s opisima poslova koji definiraju opseg, sadržaj i složenost određenog posla na razini koja je potrebna i prihvatljiva organizaciji s ključnim odgovornostima te zahtjevima, odnosno potrebnim stručnim i razvojnim kom-

Development of the role of a quality assurance nurse and improvement in the Republic of Croatia

In the Republic of Croatia, after 2003, positions of nurses for health care quality control were established following the entry into force of the Law on Nursing, which stipulates that quality control is carried out by a specially trained nurse, and health care is a public activity that is subject to the control of compliance with education standards and quality standards [6]. The first quality control nurses were bachelor's degrees in nursing for health care quality control. The Law on the Quality of Health Care in 2007 stipulates that health care institutions with more than 40 employees are obliged to establish a special unit for ensuring and improving the quality of health care (hereinafter: Quality Unit) [7]. In 2011, due to the need to build an insurance system and improve the quality of health care in accordance with the Ordinance on Accreditation Standards for Hospital Health Institutions, Quality Units were established in many hospitals. The requirements of the quality system require the hospital health institution to establish an organizational structure for the implementation of the quality system, which, in addition to the assistant director for quality and the Quality Committee, also consists of the Quality Unit and quality representatives of each organizational unit of the hospital health institution [8]. The Quality Unit performs professional and administrative tasks related to ensuring and improving health care quality. The network of quality representatives does not mean that the representatives perform the work of a nurse to ensure and improve quality, but it means that a quality system has been established according to which all healthcare workers within their scope of work are obliged to implement measures to ensure and improve the quality of health care. The quality assurance and improvement nurse participates in the education of quality representatives and key employees responsible for safety and quality in organizational units and communicates with them to ensure a cycle of continuous quality improvement. It also represents the interests of patients and healthcare organizations with the goal of better patient care outcomes while optimizing costs and efficiency in the healthcare system. The aforementioned includes analysis of existing practice, coordination with quality representatives of all organizational units and work on implementing guidelines based on evidence in clinical practice, which includes participation in the creation of quality system documentation, education and supervision of the application of prescribed procedures. That job has a managerial role and is carried out in cooperation with the management staff of the health institution, the leadership of the Quality Unit and the administration of the health institution.

In developing a new workplace, it is notable to know its main purpose. Each organization creates a systematization of jobs with job descriptions that define the scope, content and complexity of a certain job at a level that is necessary and acceptable to the organization with key responsibilities and requirements, i. e., necessary professional and development competencies and work experience. In hospital health institutions, it is recognized that highly qualified nurses are the appropriate personnel for work in Quality

petencijama i radnim iskustvom. U bolničkim zdravstvenim ustanovama prepoznato je da su upravo medicinske sestre visoke stručne sprema odgovarajući kadar za rad u Jedinicama za kvalitetu. Radi se o stručnjacima koji kombiniraju znanja o kvaliteti, sestrijskoj skrbi i menadžmentu da bi napravili sustavna poboljšanja procesa i ishoda skrbi te unaprijedili sigurnost pacijenata. U prvim Jedinicama za kvalitetu, osim prvostupnica sestrijsva, najčešće se zapošljavaju medicinske sestre sa završenim diplomskim stručnim studijem sestrijsva jer su 2007. godine prve generacije diplomiranih medicinskih sestara već radile u zdravstvenom sustavu. Nerijetko su se prvostupnice sestrijsva koje rade u Jedinicama za kvalitetu školovale na diplomskim studijima uz rad. U 2023. godini u Jedinicama za kvalitetu na poslovima osiguranja i unapređenja kvalitete uglavnom rade magistre sestrijsva.

Proces prepoznavanja i priznavanja uloge medicinske sestre u Jedinici za kvalitetu i potrebe da na navedenim poslovima rade magistre sestrijsva nije bio jednostavan, a svoj doprinos na putu tog priznanja dalo je i Društvo za kvalitetu Hrvatske udruge medicinskih sestara (U daljnjem tekstu: Društvo za kvalitetu). Društvo za kvalitetu u prvih se deset godina svojeg djelovanja od 2012. godine korespondencijom prema nadležnim institucijama zalagalo da se navedeno radno mjesto magistre sestrijsva u Jedinici za kvalitetu vrednuje koeficijentom složenosti poslova kao radno mjesto I. vrste, što je ostvareno 2022. godine [9]. U osnivanju Društva za kvalitetu sudjelovale su medicinske sestre koje su radile u Jedinicama za kvalitetu jer su prepoznale važnost udruživanja u stručno društvo koje ima ulogu osnaživanja sestrijske profesije u kvaliteti kao specijalnosti koja zahtijeva specifično stručno usavršavanje. Društvo za kvalitetu HUMS-a svečano je obilježilo deset godina svojeg postojanja 17. 12. 2022. godine na 10. konferenciji Društva za kvalitetu s međunarodnim sudjelovanjem „Svjesnost o kvaliteti: činiti pravu stvar“ na kojoj su članovima Društva za kvalitetu dodijeljene zahvalnice za doprinos u radu i promicanje ciljeva Društva za kvalitetu HUMS-a.

Organizacijom stručnih aktivnosti Društvo za kvalitetu promovira važnost specifičnih kompetencija potrebnih za obavljanje tog posla. S ciljem osposobljavanja medicinskih sestara za obavljanje poslova u Jedinicama za kvalitetu skladno njihovim kompetencijama i u skladu s etičkim načelima, Društvo za kvalitetu je u suorganizaciji s Kliničkom bolnicom Merkur održalo 18. 3. i 19. 3. 2022. godine prvi tečaj 1. kategorije pod nazivom „Temeljna edukacija za osiguranje i unapređenje sustava kvalitete prema obaveznim standardima kvalitete zdravstvene zaštite“ koji je vrednovala Hrvatska komora medicinskih sestara [10]. Osim navedenog tečaja, Društvo za kvalitetu kontinuirano organizira konferencije, simpozije i stručne sastanke s ciljem stjecanja novih znanja i razmjene iskustava u području svojeg djelovanja. Većina stručnih sastanka odrađena je *online*, a 12.

Units. They are professionals who combine knowledge of quality, nursing care, and management to make systematic improvements in care processes and outcomes and improve patient safety. In the first Quality Units, besides bachelor's degrees in nursing, nurses with a completed professional nursing degree are most often employed because in 2007, the first generations of graduated nurses were already working in the health care system¹. Often, bachelor's degree nursing students who work in the Quality Units were educated in graduate studies while working. In 2023, the Quality Units staff mostly consists of masters of nursing in quality assurance and improvement work.

The process of recognizing the role of the nurse in the Quality Unit and the need for master's degrees in nursing to work on the aforementioned jobs was not easy, and the Quality Society of the Croatian Nurses Association (hereinafter: Quality Society) also made its contribution towards this recognition. In the first ten years of its activity, from 2012, the Quality Society advocated through correspondence with the competent institutions that the stated position of master of nursing in the Quality Unit be evaluated by the job complexity coefficient as a first-class position, which was achieved in 2022 [9]. Nurses who worked in Quality Units participated in the founding of the Quality Society because they recognized the importance of joining a professional society that has the role of strengthening the nursing profession in quality as a specialty that requires specific professional training. The Quality Society celebrated ten years of its existence on December 17, 2022, at the 10th conference of the Quality Society with international participation "Quality awareness: doing the right thing", where the members of the Quality Society were awarded certificates of appreciation for their contribution in work and promoting the goals of the Quality Society of CNA.

By organizing professional activities, the Quality Society promotes the importance of specific competencies needed to perform that job. Intending to train nurses to perform work in the Quality Units in accordance with their competencies and with ethical principles, the Quality Society, in co-organization with the Merkur Clinical Hospital, held the first category 1st course on March 18 and 19, 2022, entitled "Fundamental education for ensuring and improving the quality system according to mandatory health care quality standards" which was evaluated by the Croatian Chamber of Nurses [10]. In addition to the mentioned course, the Quality Society continuously organizes conferences, symposia, and professional meetings to acquire new knowledge and exchanging experiences in the field of its activities. Most of the meetings were online, and the 12th meeting was held live on February 2, 2023, in a positive atmosphere and with the exceptional hospitality of the Zabok General Hospital and the Croatian Veterans Hospital, after which a meeting of the Executive Committee of the Qual-

¹Prvi specijalistički diplomski studij „Menadžment u sestrijsvu“ pokrenut je 2005. godine na Zdravstvenom veleučilištu, a 2010. godine pokrenuti su i prvi sveučilišni diplomski studiji sestrijsva. / The first specialist graduate study "Management in nursing" was established in 2005 at the University of Health, and in 2010 the first university graduate studies in nursing were established.

stručni sastanak održan je 2. 2. 2023. godine uživo u posebno pozitivnom ozračju i izuzetnom gostoprimstvu Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana nakon kojeg je održan i sastanak Izvršnog odbora Društva za kvalitetu [Slika 1]. U Društvu za kvalitetu većinom djeluju medicinske sestre koje rade na poslovima osiguranja i unapređenja kvalitete zdravstvene zaštite ili svoj stručni interes pronalaze u aktivnostima Društva, a u Izvršnom odboru Društva u 2023. godini aktivno je 20 članova. U Društvu za kvalitetu važno je djelovanje profesionalnih autoriteta s iskustvom rada u Jedinicama za kvalitetu zbog razvoja i validacije specifičnih ključnih kompetencija magistre sestrinstva u Jedinici za kvalitetu te određivanja mjera uspješnosti obavljanja posla.

Uz osnovno obrazovanje, magistre sestrinstva završavaju dodatne edukacije na području menadžmenta kvalitete, a neke su stekle i dodatno zvanje sveučilišnih magistri menadžmenta kvalitete u zdravstvu po završetku poslijediplomskog studija. Magistre sestrinstva na poslovima osiguranja i unapređenja kvalitete nalaze se i na rukovodećim radnim mjestima u sustavu kvalitete jer su prepoznate po upravljanju inovativnim procesima i promjenama kojima je cilj unaprijediti iskustvo pacijenata i komunikaciju te poboljšati ishode skrbi. Samostalno obavljaju mnoge aktivnosti, a istovremeno su u interakciji sa zaposlenicima raznih odjela zdravstvene ustanove, kako zdravstvenih, tako i nezdravstvenih. U pojedinim zdravstvenim ustanovama rade i magistre za kvalitetu zdravstvene njege u Službama za zdravstvenu njegu, ali u većini zdravstvenih ustanova

ity Society was held [Figure 1.]. The Quality Society mostly consists of nurses who work to ensure and improve the quality of health care or find their professional interest in the Society's activities. In 2023, there are 20 active members in the Society's Executive Committee. In the Quality Society, the work of professional authorities with work experience in Quality Units is important due to the development and validation of specific key competencies of the Master of Nursing in the Quality Unit and the determination of performance measures.

In addition to their primary education, masters of nursing complete additional education in the field of quality management, and some have also obtained the additional title of university masters of quality management in healthcare after completing their postgraduate studies. Masters of nursing in quality assurance and improvement are also in management positions in the quality system because they are recognized for managing innovative processes and changes aimed at improving patient experience and communication, and improving health care outcomes. They perform many activities independently and, at the same time, interact with employees of various departments of the health institution, both health and non-health. In some healthcare institutions, masters of healthcare quality work in the Health Care Services, but in most healthcare institutions, they work in the Quality Units. Although a large number of activities are administrative, masters of nursing from the Quality Unit also go to hospital wards and participate in the control of procedures and internal evaluations. They



SLIKA/FIGURE 1. Članovi Izvršnog odbora Društva za kvalitetu (DZK) – 12. stručni sastanak u Općoj bolnici Zabok i bolnici hrvatskih veterana, Zabok 2. 2. 2023.; slijeva nadesno: Mihael Vlaović, Ankica Madžarac, tajnica DZK-a, Elizabeta Kralj Kovačić, Danica Horvat, Željka Rašić, Smiljana Kolundžić, predsjednica DZK-a, Afrodita Gavrilidis, potpredsjednica DZK-a, Suzana Cindrić, Radmila Stošić, Snježana Puzak, Dubravka Gajšek, Marin Repustić (Izvor: Danica Horvat, mag. med. techn., pomoćnica ravnateljica za sestrinstvo – glavna sestra OB-a Zabok i bolnice hrvatskih veterana)

magistre sestrinstva za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite rade u Jedinicama za kvalitetu. Iako je velik broj aktivnosti administrativne naravi, magistre sestrinstva iz Jedinice za kvalitetu odlaze i na bolničke odjele te sudjeluju u provođenju kontrole postupaka i unutarnjih ocjena, redovito obilaze bolesnike vezano za prijave pada pacijenta i drugih incidenata, praćenje dekubitusa, a osobito vezano za prijave neočekivanih neželjenih događaja. Nerijetko su u Jedinicama za kvalitetu sistematizirana i specifična radna mjesta magistri sestrinstva za planirani otpust i koordinaciju palijativne skrbi, edukaciju i kontrolu bolničkih infekcija. Slijedom izgradnje sustava kvalitete i kontinuiranog intenzivnog povećanja opsega posla, u Jedinicama za kvalitetu dolazi do povećanja broja potrebnih medicinskih sestara za osiguranje i unapređenje kvalitete te se kvaliteta i kontrola infekcija u velikim zdravstvenim organizacijama ustrojavaju kao zasebne organizacijske jedinice koje međusobno surađuju.

Profesionalni razvoj magistre sestrinstva u kvaliteti – od početnika do eksperta

Neovisno o tome dolaze li na rad u Jedinicu za kvalitetu medicinske sestre s radnog mjesta iz direktne skrbi ili rukovodećeg radnog mjesta glavne sestre organizacijske jedinice, one nailaze na razne situacije koje mogu izazvati negativne osjećaje i frustracije. Masters i suradnici 1990. godine opisali su normalni razvojni proces medicinske sestre za osiguranje kvalitete od početnika do eksperta primjenom Benner modela [11].

Prelazak na novo radno mjesto u Jedinici za kvalitetu predstavlja izazov, ali ujedno se na takvom specifičnom radnom mjestu na razini bolnice početnik može osjećati ugroženo i usamljeno. U početku razvoja radnih mjesta medicinskih sestara za osiguranje i unapređenje kvalitete nerijetko je sestrama u Jedinicama za kvalitetu nedostajalo formalno vodstvo i priprema za tu ulogu. Posljedično je svaki početnik morao prihvatiti odgovornost za samousmjerenje u pripremi uloge i stjecanju znanja i vještina potrebnih za uspjeh u toj ulozi. Početnicima i naprednim početnicima važna je identifikacija razvojnih potreba, resursi i podrška tijekom tih ključnih faza. Jasan opis djelokruga rada određene struke i specifične kompetencije koje iz njega proizlaze olakšavaju profesionalni razvoj magistre sestrinstva u kvaliteti. Očekuje se da profesionalni autoriteti i regulacijska tijela jasno prikažu specifične kompetencije te da ih zdravstveni sustav poštuje i podržava [11]. Na putu prepoznavanja i priznavanja eksperta i shvaćanja važnosti specifičnih radnih mjesta za unapređenje sigurnosti pacijenata i kvalitete zdravstvene zaštite, medicinske se sestre u Jedinicama za kvalitetu nerijetko susreću s predrasudama prema poslu koji obavljaju jer se administrativne i menadžerske vrste poslova ponekad nedovoljno razumiju u odnosu na posao u direktnoj skrbi za pacijenta. Bez obzira na predrasude koje možda susreće na svojem razvojnem putu, stručna medicinska sestra u Jedinici za kvalitetu ima samopouzdanje i ugodan osjećaj u svojoj ulozi. Posao magistri sestrinstva u Jedinicama za kvalitetu izuzetno je zahtjevan, ovisan je organizacijskoj podršci i nije pošteđen fluktuacije medicinskih sestara. Zdravstvenim organizacijama potreb-

regularly visit patients in connection with reports of patient falls and other incidents, monitoring pressure ulcers, and especially in connection with reports of unexpected unwanted events. Quite often, in the Quality Units, there are systematized and specific jobs for masters of nursing for planned discharge and coordination of palliative care, education, and control of hospital infections. As a result of building a quality system and the continuous intensive increase in the scope of work, the number of nurses required for quality assurance and improvement in quality units increases. Also, quality and infection control in large health organizations are organized as separate organizational units that cooperate.

Professional development of the master of nursing in quality – from beginner to expert

Whether nurses come to work in the Quality Unit from a direct care position or a managerial position of the head nurse of an organizational unit, they encounter various situations that can cause negative feelings and frustrations. In 1990, Masters and colleagues described the normal developmental process of a quality assurance nurse from novice to expert using the Benner model [11].

Moving to a new position in the Quality Unit is a challenge, and in such a specific position at the hospital level, a beginner can feel threatened and lonely. At the beginning of the development of quality assurance and improvement nurses' positions, nurses in Quality Units often lacked formal leadership and preparation for this role. Consequently, each novice had to accept responsibility for self-direction in preparing for the role and acquiring the knowledge and skills necessary to succeed. For beginners and advanced beginners, identification of developmental needs, resources, and support during these key stages is important. A clear description of the scope of work and the specific competencies that derive from it facilitate the professional development of the master of nursing in quality. It is expected that professional authorities and regulatory bodies demonstrate specific competencies and that the healthcare system respects and supports them [11]. During the process of recognizing experts and understanding the importance of specific jobs for improving patient safety and the quality of health care, nurses in Quality Units often encounter prejudices towards the work they perform because administrative and managerial types of work are sometimes insufficiently understood in relation to work in direct patient care. Regardless of the prejudices that a nurse may encounter on her development path, the professional nurse in the Quality Unit has confidence and feels comfortable in her role. The job of a master of nursing in the Quality Units is extremely demanding. It depends on organizational support and is not spared from the fluctuation of nurses. Healthcare organizations need dedicated quality and patient safety experts in Quality Units to accomplish quality policy goals and improve patient care outcomes, i. e., to achieve focus on the common goal of providing the best care at the right time for the right patient with the right outcome. Masters of nursing in Quality Units put the patient at the center of care because they are committed to ensuring and improving

ni su predani stručnjaci za kvalitetu i sigurnost pacijenata u Jedinicama za kvalitetu kako bi realizirali ciljeve politike kvalitete i unaprijedili ishode skrbi za pacijente, odnosno ostvarili usredotočenost na zajednički cilj pružanja najbolje skrbi u pravo vrijeme za pravog pacijenta s pravim ishodom. Magistre sestrinstva u Jedinicama za kvalitetu stavljaju pacijenta u središte skrbi jer su predane osiguranju i unapređenju kvalitete u svim zdravstvenim i nezdravstvenim ustrojstvenim jedinicama zdravstvene ustanove. Prepoznavanje primjene znanja i vještina magistri sestrinstva u Jedinicama za kvalitetu, njihov entuzijizam i angažiranost na poslu doprinose sve većoj percepciji važnosti njihove uloge u zdravstvenom sustavu.

Nema sukoba interesa.

quality in all health and non-health organizational units. Recognition of the implementation of the knowledge and skills of masters of nursing in the Quality Units, their enthusiasm and commitment to work contribute to the growing perception of their role's importance in the health system.

Author declares no conflict of interest.

Literatura / References

- [1] Report by the Expert Group on Health Systems Performance Assessment. SO WHAT? Strategies across Europe to assess quality of care, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2016 Dostupno na: https://health.ec.europa.eu/system/files/2016-11/sowhat_en_0.pdf; Pristupljeno: 9. 7. 2023.
- [2] Kibbee P. An emerging professional: the quality assurance nurse. *J Nurs Adm.* 1988 Apr; 18 (4): 30–3. PMID: 3351626.
- [3] Quality Assurance Nurse Jobs, Employment | Indeed.com; Pristupljeno: 9. 7. 2023.
- [4] Quality Assurance (QA) Nurse: Career Information and Requirements. Dostupno na: <https://bestaccreditedcolleges.org/articles/quality-assurance-qa-nurse-career-information-and-requirements.html>; Pristupljeno: 9. 7. 2023.
- [5] Quality Assurance Nurse Job Description. Dostupno na: <https://careers.eisenhowerhealth.org/quality-assurance-nurse-job-description/>; Pristupljeno: 9. 7. 2023.
- [6] Zakon o sestrinstvu NN 121/03, 117/08, 57/11
- [7] Zakon o kvaliteti zdravstvene zaštite NN 118/2018
- [8] Pravilnik o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove NN 92/19
- [9] Kolundžić S, Biščan J. Deset godina djelovanja Društva za kvalitetu Hrvatske udruge medicinskih sestara od 2012. do 2022. godine. *Sestrinski glasnik.* 2023; 28: 21–6.
- [10] Kolundžić S. Izvješće o tečaju 1. kategorije „Temeljna edukacija za osiguranje i unapređenje sustava kvalitete prema obaveznim standardima kvalitete zdravstvene zaštite“. *Sestrinski glasnik* 2022; 27: 216–20.
- [11] Masters FK, Acquaye M, MacRobert M, Schmele JA. Role development: the nursing quality assurance coordinator. *J Nurs Qual Assur.* 1990 Feb; 4 (2): 51–62. PMID: 2312661.