

# SUSTAV KVALITETE, SIGURNOST PACIJENATA I KONTINUIRANO UNAPREĐENJE KVALITETE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE U KB MERKUR



## Informacije za zaposlenike

- Informiranost zaposlenika—intranet
- Zakonski okvir sustava kvalitete, dokumentirane informacije
- Kontinuirano unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite i sigurnost pacijenata
- Zadovoljstvo pacijenata i zaposlenika, upravljanje pritužbama i komunikacijski alati
- Organizacijska struktura sustava kvalitete

IZDANJE 3  
DATUM: 7. I. 2022.

## INFORMIRANOST ZAPOSLENIKA—INTRANET

Ovaj informativni letak namijenjen je zaposlenicima KB Merkur s ciljem što bolje informiranja novozaposlenih pri uvođenju u posao te kao podsjetnik na osnovne orijentacijske informacije o sustavu kvalitete, sigurnosti pacijenata i kontinuiranom unapređenju kvalitete zdravstvene zaštite.

Svi zaposlenici moraju sudjelovati u stvaranju sigurnog i kvalitetnog zdravstvenog sustava sukladno svojim ovlastima i odgovornostima propisanim u standardnim operativnim postupcima sustava kvalitete.

**Svi zaposlenici odgovorni su informirati se o organizacijskoj strukturi, obavijestima, dokumentima sustava kvalitete, zakonskim okvirom i pravnim**

**propisima te bolničkim pravilnicima koji su dostupni na intranetu kojim se pristupa jedinstvenim korisničkim imenom i lozinkom: „KVALITETA“.**

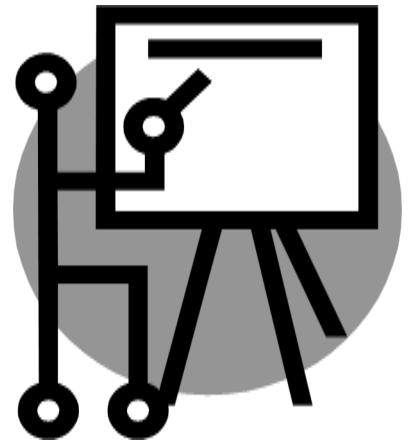
Pristup bolničkom informacijskom sustavu (BIS) osiguran je korisničkim imenom i zaštićenom lozinkom koju su zaposlenici dužni čuvati, jer su odgovorni za sve zapise autorizirane njihovom lozinkom.

Svi zaposlenici potpisuju **izjavu o povjerljivosti** te imaju obavezu čuvanja poslovne i profesionalne tajne odnosno svih podataka i dokumenata u vlasništvu

bolnice koji su im dostupni za vrijeme obavljanja posla u KB Merkur.

Za vrijeme obavljanja posla zaposlenici su dužni nositi **identifikacijske kartice.**

**Primjerena i ljubazna komunikacija zaposlenika** prema pacijentima, suradnicima i članovima tima je osobito važna, jer doprinosi zadovoljstvu i pozitivnom iskustvu pacijenata te zadovoljstvu u timu.



*Sigurnost pacijenata i zaposlenika je u središtu kvalitete.*

## ZAKONSKI OKVIR SUSTAVA KVALITETE

**Kvaliteta zdravstvene zaštite** jest rezultat mjera koje se poduzimaju sukladno suvremenim spoznajama u zdravstvenim postupcima, a koje osiguravaju najviši mogući povoljan ishod liječenja i smanjenje rizika za nastanak neželjenih posljedica za zdravlje ljudi.

**Sustav kvalitete** zdravstvenih postupaka jest sustav kojim se osigurava koordinacija, promicanje te

praćenje svih aktivnosti poboljšanja kvalitete zdravstvene zaštite koja se pruža pacijentima sukladno zahtjevima međunarodno priznatih standarda te znanstvenotehnološkom razvitku

### **Zakonski okvir:**

Zakon o zdravstvenoj zaštiti NN 100/18

Zakon o kvaliteti zdravstvene zaštite NN 118/18

Pravilnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene NN 79/11

Pravilnik o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove NN 92/19

Zakon o zaštiti prava pacijenata NN 169/04, 37/08

## Sadržaj:

Informiranost zaposlenika	1
Zakonski okvir	1
Kontinuirano unapređenje kvalitete	2
Sigurnost pacijenata	2
Zadovoljstvo pacijenata, upravljanje pritužbama	3
Komunikacijski alati	3
Organizacijska struktura	4

## DOKUMENTIRANE INFORMACIJE

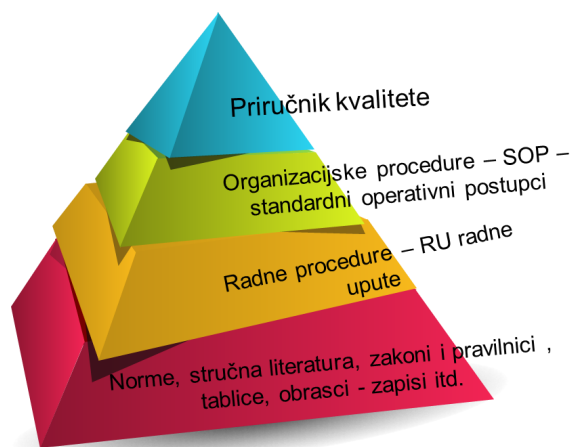
**Standardi kvalitete (obavezni) zdravstvene zaštite su:**

1. Neprekidno poboljšanje kvalitete kliničkih i nekliničkih postupaka
2. Sigurnost pacijenata i osoblja
3. Medicinska dokumentacija
4. Prava i iskustva pacijenata, zadovoljstvo osoblja
5. Kontrola infekcija
6. Smrtni slučajevi i obdukcija

7. Praćenje nuspojava lijekova i štetnih događaja vezanih uz medicinske proizvode

8. Unutarnja ocjena
9. Nadzor sustava osiguranja i unapređenja kvalitete zdravstvene zaštite

**Dokumentirane informacije** = točne, potpune, aktualne i konzistentne informacije koje učinkovito ispunjavaju zahtjeve pacijenata i dionika zdravstvenog sustava.



## OSNOVNI ASPEKTI KVALITETE I KONTINUIRANO UNAPREĐENJE

*”Predanost da se radi pravilno i kad nitko ne promatra – pravom pacijentu pružiti uslugu uvijek na pravi način...”*

⇒ Orijentiranost prema pacijentu

⇒ Sigurnost postupaka – osiguranje od štetnih događaja

⇒ Sljedivost - postiže se dokumentiranjem

⇒ Učinkovitost - stupanj postignutog rezultata

⇒ Djelotvornost – sposobnost pružanja većeg opsega i kvalitete zdravstvene zaštite istim sredstvima i troškovima

u najkraćem vremenu

Kontinuirano unapređenje:

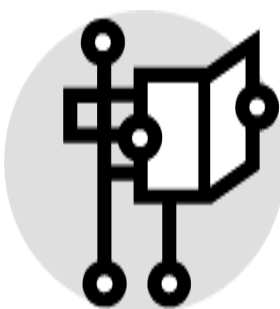
PDCA krug neprekidnog poboljšanja (planiraj, učini, kontroliraj, djeluj).

Osnovne aktivnosti Jedinice za kvalitetu su: dokumentiranje, mjerenje i analize podataka, unutarnja ocjena, edukacija i savjetovanje...

Uspjeh u kontinuiranom unapređenju kvalitete ovisi o učinkovitoj komunikaciji i suradnji svih zaposlenika.



*Kvaliteta nije skupa, ona je neprocjenjiva.*



*Pravilna identifikacija pacijenata upotrebom identifikacijskih narukvica povećava sigurnost pacijenata.*

## SIGURNOST PACIJENATA

Sigurnost zdravstvenog postupka podrazumijeva osiguravanje zdravstvenih postupaka od štetnih neželjenih događaja čija bi posljedica mogla biti bolest, ozljeda na radu i drugi štetni neželjeni događaji za pacijente nastali tijekom provođenja zdravstvenih postupaka zbog smanjene ili pogrešne uporabe zdravstvene tehnologije ili standardnih operativnih postupaka odnosno nastali njihovom zlorabom.

Sigurnost se odnosi na sigurnost pacijenta, zdravstvenih radnika te sigurnost zdravstvenih postupaka

**Neočekivani neželjeni događaj**

jest neočekivana smrt ili ozbiljna fizička ili psihološka ozljeda koja nije povezana s prirodnim tijekom bolesti (npr. Kirurški zahvat na pogrešnom pacijentu ili dijelu tijela, samoubojstvo u zdravstvenoj ustanovi i drugo).

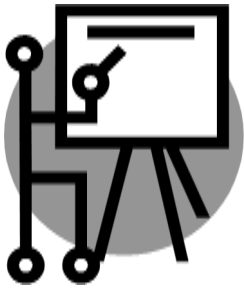
**Neočekivani neželjeni događaji prema zaposlenicima** mogu biti: verbalni, fizički, materijalni. Neočekivane neželjene događaje zaposlenici su obavezni prijaviti bez odgode neposredno nadređenoj osobi, pružiti primjerenu pomoć te popu-

niti obrazac prijave sukladno propisanom postupku.

**OP-SOPK-4 Postupak za sigurnost pacijenata i upravljanje neželjenim događajima** propisuje obavezu izvješćivanja, analize i provođenja potrebnih preventivnih ili popravni radnji za prevenciju istih.

**Ostali neželjeni događaji ili pokazatelji sigurnosti pacijenata** su: dekubitusi, padovi pacijenata, bolničke infekcije i drugo.

## ZADOVOLJSTVO I ISKUSTVO PACIJENATA I ZAPOSLENIKA



*Kompetentnost +  
kultura  
= povjerenje*

KB Merkur provodi mjerenja iskustva i zadovoljstva pacijenata te mjerenja zaposlenika.

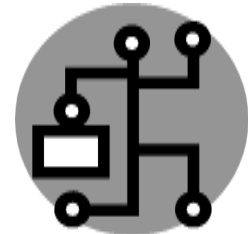
Pacijenti prosuđuju zdravstveni sustav ne samo na temelju kliničkih ishoda skrbi, nego i na temelju empatije i holističkog pristupa pacijentu.

Ocjnjivanje je subjektivno, temelji se na osobnim očekivanjima (koja mogu biti nerealistična u odnosu na ishode skrbi). Zadovoljan pacijent je u središtu skrbi.

Zadovoljan zaposlenik je ponosan što radi u ovoj organizaciji. Zadovoljstvu zaposlenika doprinosi pozitivna organizacijska kultura u kojoj nema straha od prijave incidenata i neželjenih događaja, jer je cilj učenje na greškama i sprečavanje ponavljanja istih. Zadovoljan zaposlenik je spreman pomoći suradniku.

Svi zdravstveni radnici obvezni su aktivno sudjelovati u provedbi plana i programa mjera za osiguranje, unapređenje, promicanje i praćenje

kvalitete zdravstvene zaštite “ (Zakon o kvaliteti čl.9 st 3 NN 118/18. ).



## UPRAVLJANJE PRITUŽBAMA

Pritužbe nastaju kada nisu ispunjena očekivanja pacijenata. Uvijek treba nastojati riješiti usmene prigovore pacijenata da ne dođe do pisane pritužbe. Ako pacijent želi napisati pritužbu važno je znati da na to ima legitimno pravo te sukladno postupku za upravljanje pritužbama dati pacijentu informacije o načinu prijave pritužbe na propisanom on-line obrascu na web stranici bolnice ili pisanim putem na ispisanom obrascu prijave pritužbe. U

slučaju prijave pritužbe zaposlenici postupaju sukladno postupku “OP-PP-I Postupak za podnošenje i rješavanje prigovora i pritužbi pacijenata”.

Zaposlenici ne pišu samoinicijativno odgovore pacijentima niti ih smiju na temelju pritužbi nazivati, napadati, raspravljati i slično.

Svi zaposlenici dužni su upoznati se s pravima pacijenata i poštivati ih u svom radu.

## KOMUNIKACIJSKI ALATI

Osnovne komunikacijske vrijednosti u akronimu **AIDET**:

Acknowledge (potvrdite identitet)

Introduce (predstavite se)


Duration (procijenite vrijeme)

Explanation (objasnite)






Thank You (zahvalite)

Najveći broj pritužbi pacijenata posljedica je neprimjerene komunikacije, a primjena navedenog alata doprinosi smanjenju pritužbi pacijenata.

*“Učinkovita  
komunikacija  
= ključni element sustava  
upravljanja kvalitetom”*

 **KB Merkur**  
Jedinstvo za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite  
26.02.2015.

### AIDET KOMUNIKACIJSKI ALAT

<b>A (Acknowledge)</b>  <b>POTVRDITE IDENTITET PACIJENTA</b>	<b>OBRATITE SE PACIJENTU NJEGOVIM IMENOM na ljubazan način I USPOSTAVITE KONTAKT OČIMA sa osmijehom</b> ➤ Povećava se osjećaj sigurnosti pacijenta
<b>I (Introduce) –</b>  <b>PREDSTAVITE SE</b>	<b>PREDSTAVITE SE PACIJENTU:</b> recite svoje ime i što ste po zanimanju i objasnite što ćete raditi ➤ Smanjuje se anksioznost pacijenta
<b>D (Duration) -</b>  <b>PROCIJENITE POTREBNO VRIJEME</b>	<b>PROCIJENITE VRIJEME TRAJANJA POSTUPKA ILI ČEKANJA NA PREGLED I OBAVEZNO INFORMIRAJTE PACIJENTA O TOME</b> ➤ Povećava se suradljivost pacijenta
<b>E (Explain)</b>  <b>OBJASNITE</b>	<b>OBJASNITE PACIJENTU POSTUPAK koji se radi</b> ➤ Povećava se pozitivno iskustvo pacijenta
<b>T (Thank you)</b>  <b>ZAHVALITE</b>	<b>ZAHVALITE PACIJENTU</b> pitajte ima li pitanja ili možete li još što učiniti za njega/nju ➤ Povećava se lojalnost pacijenata

# KONTAKT:

## JEDINICA ZA OSIGURANJE I UNAPREĐENJE KVALITETE KB MERKUR

Telefon.: 2253 270

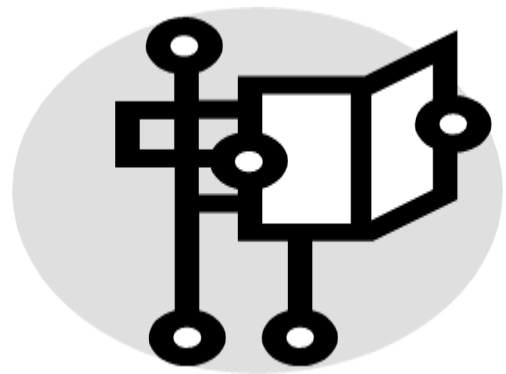
e-mail: [smiljana.kolundzic@kb-merkur.hr](mailto:smiljana.kolundzic@kb-merkur.hr)



[www.kb-merkur.hr](http://www.kb-merkur.hr)

## ORGANIZACIJSKA STRUKTURA SUSTAVA KVALITETE KB MERKUR

- ⇒ **prim.dr.sc. Marko Martinović, dr.med.,**  
**pomoćnik ravnatelja za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor**  
**i predsjednik Povjerenstva za kvalitetu KB Merkur**
  
- ⇒ **Smiljana Kolundžić,**  
**univ.mag.admin.sanit., mag.med.techn.,**  
**voditeljica Jedinice za kvalitetu**
  
- ⇒ **Povjerenstvo za kvalitetu**
  
- ⇒ **Predstavnici za kvalitetu svake pojedine organizacijske jedinice**



*Cilj Jedinice za kvalitetu KB Merkur je podržati zdravstveni sustav kako bi svaki pacijent svaki put primio odgovarajuću skrb.*