

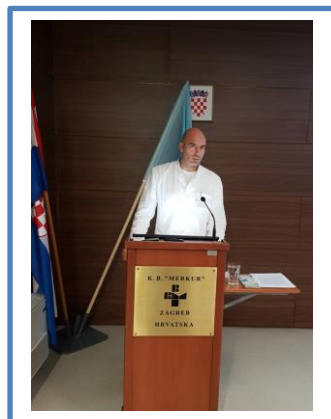
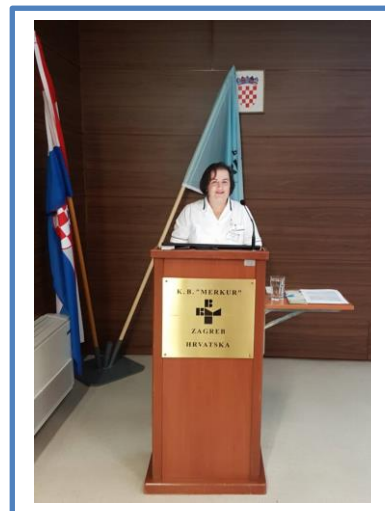


Klinička bolnica Merkur
14.11.2018.

Izvešće o evaluaciji konferencije

„SINERGIJA U SUSTAVU KVALITETE 3: KOMUNIKACIJA U SUSTAVU KVALITETE“

Dana 08.11.2018.godine u Kliničkoj bolnici Merkur održan je konferencija medicinskih sestara i tehničara „Sinergija u sustavu kvalitete 3: Komunikacija u sustavu kvalitete“. Bio je to četvrti stručni skup i treća konferencija medicinskih sestara i tehničara u organizaciji Jedinice za kvalitetu KB Merkur. Na skupu su već tradicionalno sudjelovale medicinske sestre i tehničari koje rade na poslovima osiguranja i unapređenja kvalitete zdravstvene njege i zdravstvene zaštite, medicinske sestre za nadzor bolničkih infekcija, planirani otpust i edukaciju iz brojnih zdravstvenih ustanova Republike Hrvatske. Uz navedene na konferenciji su sudjelovale medicinske sestre i tehničari svih razina sestrinske hijerarhije te suradnici u sustavu kvalitete.



Pozdravne riječi sudionicima skupa održali su dr.sc.Marko Martinović, dr.med., pomoćnik ravnatelja za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor, pomoćnica ravnatelja za sestринство-glavna sestra bolnice Vesna Stučić, bacc.med.techn, predsjednica Hrvatske udruge medicinskih sestara Tanja Lupieri, mag.med.techn. i voditeljica konferencije Smiljana Kolundžić, univ.mag.admin.sanit., mag.med.techn.

Moderatori konferencije su bili: Elizabeta Kralj Kovačić, mag.med.techn., Suzana Špiček, bacc.med.techn., Jasna Krizmanić, bacc.med.techn., Mihaela Kranjčević-Ščurić, mag.med.techn. i Smiljana Kolundžić, univ.mag.admin.sanit.,

mag.med.techn.

Na konferenciji je sudjelovalo 139 sudionika (11 predavača i 128 slušača) iz 38 različitih zdravstvenih ustanova i s različitih razina zdravstvene zaštite Republike Hrvatske (primarne, sekundarne i tercijarne). Odziv sudionika je bio iznad očekivanja organizatora. Od ukupnog broja sudionika sudjelovala je 131 medicinska sestra i tehničar. Visoko obrazovanih medicinskih sestara sudjelovalo je 74 % od ukupnog broja





sudionika, pri čemu udio diplomiranih medicinskih sestara i magistri sestrinstva iznosi 40 %. Na konferenciji je sudjelovalo 29 % (N=40) medicinskih sestara, tehničara i zaposlenika koji rade u Jedinicama za kvalitetu u punom radnom vremenu te 26 % (N=36) rukovodećih medicinskih sestara. Konferencija je bila otvorena za sve zainteresirane zaposlenike koji rade u sustavu kvalitete te ostale zaposlenike u sustavu zdravstva, a ne samo za one koji se profesionalno bave osiguranjem i unapređenjem kvalitete zdravstvene njege i zdravstvene zaštite u punom radnom vremenu.

Rezultati evaluacije konferencije

Evaluacijski obrazac ispunilo je 43% sudionika konferencije (N=60).

Rezultati evaluacije su odlični po svim kriterijima procjene:

PROCJENA prema vrijednostima na skali: 1-nedovoljno 2-dovoljno 3-dobro 4-vrlo dobro 5-u potpunosti (izvršno)	Ukupna prosječna ocjena
1. Zadovolja-n/na sam organizacijom konferencije	4,7
2. Zadovolja-n/na sam kvalitetom predavanja	4,7
3. Dobivene su korisne informacije	4,6
4. Konferencija je omogućila međusobnu razmjenu znanja, iskustava i stavova	4,6
5. Ukupna ocjena konferencije zadovoljava	4,7

U odnosu na pitanje što sudionici smatraju najvećom kvalitetom konferencije najveći broj slobodnih komentara (46/60) odnosi se na dobru organizaciju, kvalitetna zanimljiva predavanja i cjelokupnu tematiku, izbor predavača i novi predavači koje nismo imali priliku do sada slušati, raznovrsnost tema, nove informacije i razmjenu iskustava i stavova, uvažavanje mišljenja i sinergija, dobivanje novih informacija o sustavu kvalitete, mogućnost usporedbe s radom u drugim Jedinicama za kvalitetu, podršku uprave, ljubaznost domaćina i ugodnu atmosferu, ukusan domjenak i odaziv prisutnih kolegica i kolega te pozornost slušača tijekom cijelog trajanja konferencije. Konferencija je ocijenjena kao strukturirana, stručna, korisna i poticajna konferencija, a dobivene informacije su jasne vrlo korisne i primjenjive. Organizatori su pohvaljeni.

Uočeni nedostaci (20/60) odnose se na prekoračenje vremena trajanja predavanja te potrebu kraćih pauza i više rasprave i diskusije, čitanje punih tekstova sa slajdova od rijetkih predavača, ali velik broj sudionika je istaknuo da nema nedostataka i usprkos duljem trajanju konferencije od predviđenog nekim sudionicima je ista prekratko trajala.

Prijedlozi s ciljem poboljšanja kvalitete ovakve edukacije odnose se na povezivanje „Sinergije“ s primarnom zdravstvenom zaštitom, ponovnu primjenu zvona kao na prethodnim stručnim skupovima u organizaciji Jedinice za kvalitetu KB Merkur za upozorenje predavača



na vrijeme izlaganja ili postavljanje sata za predavače u predavaonici, povećanje vremena trajanja predavanja, potrebu da se u teme uvrsti i dokumentacija vezanu uz kvalitetu, više prikaza slučajeva iz prakse i implementaciju inovativnih procesa u sestrinstvu, ranije slanje poziva za konferenciju i motiviranje sudjelovanja na konferenciji onih koji nisu na vrhu hijerarhije kako bi se educirali i sudionici u direktnoj skrbi za bolesnike. Sudionici su dali podršku organizatorima da nastave i nadalje ovako raditi.

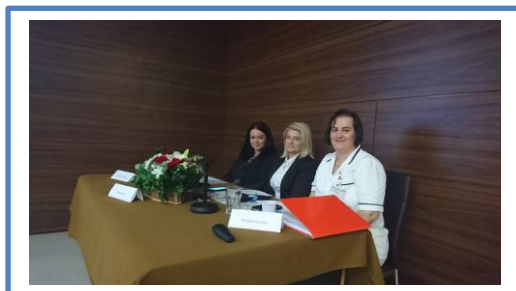
Zaključci konferencije:

1. Pravilna primjena komunikacijskih alata i metoda može značajno smanjiti broj pritužbi pacijenata. Dobra komunikacija daje sigurnost zaposlenicima i motivaciju te predstavlja temelj povjerenja kao krilaticu ovogodišnjeg Svjetskog dana kvalitete. Osobito je važna pravilna komunikacija e-mailom te ju treba tretirati kao službeni dopis. Važnost sestrinske dokumentacije u odnosu na legalne aspekte ističe se pri uzimanju anamneze već kod prijema pacijenta na bolničko liječenje. Rezultati istraživanja percepcije medicinskih sestara u kojem su ispitanici bili sudionici prošlogodišnjeg tečaja održanog u KB Merkur o primjeni sestrinske dokumentacije između ostalog ukazuju na stavove da elektronička dokumentacija može unaprijediti kvalitetu skrbi.

2. Preporuke za dobru intraprofesionalnu suradnju mogu se razmatrati na individualnoj, organizacijskoj i sustavnoj razini sukladno smjernicama dobre prakse utemeljenim na dokazima. Intraprofesionalna suradnja osigurava međusobnu podršku medicinskim sestrama.

3. Komunikacija u provođenju unutarnje ocjene je učinkovita kada auditori imaju određene kompetencije za provođenje audita. Poticajna klima tijekom provođenja unutarnje ocjene podrazumijeva da su svi sudionici svjesni da auditori ne traže krivca već uzrok problema i prilike za poboljšanje. Održivost sustava kvalitete je u njegovom razumijevanju, timskom radu i razvoju poticajne klime unutar zdravstvene ustanove.

4. U komunikaciji vezano uz infekcije povezane sa zdravstvenom skrbi ističe se potreba prepoznavanja i smanjenja „šumova“ u komunikaciji, jer je iste nemoguće potpuno ukloniti. Sve veći problem je kognitivna disonanca odnosno mentalno stanje u kojemu osoba istovremeno doživljava više iskustava koja se ne podudaraju. U komunikaciji o prevenciji infekcija povezanih sa zdravstvenom skrbi treba gledati globalno, a ne lokalno, komunicirati



prikladnim kanalima, koristiti standardiziranu, istinito popunjenu otpusnu/prijenosnu dokumentaciju, osvijestiti problem „pukotina“ i „šumova“ u komunikaciji na svim razinama te „nagraditi“ iskrenu, istinitu i pravovremenu komunikaciju.

5. Timski rad u sestrinstvu predstavlja nezaobilazni segment kvalitetnog profesionalnog djelovanja.





Organizacija i kvalitetno djelovanje tima zahtjeva dodatnu edukaciju i osposobljavanje za usvajanje kompetencija iz djelokruga rada. Uspješnost rada tima i kvalitetna komunikacija s bolesnicima i članovima obitelji može smanjiti pogreške u radu, nezadovoljstvo pruženom uslugom i spriječiti pritužbe pacijenata.

6. Proces primopredaje službe smatra se ključnim elementom kvalitetne njege u suvremenom zdravstvu. Primjenom SBAR alata može se smanjiti vrijeme primopredaje te povećati sigurnost pacijenata korištenjem jasnog, pouzdanog alata u prenošenju informacija. Preporučuje se primjena SBAR alata u primopredaji sestrinske službe i implementacija na temelju operativnog postupka sustava kvalitete.

7. Strukturirana premještajna lista omogućava protok kvalitetne informacije o pacijentu od prijama do otpusta, a postojeći oblici liste su papirnati te je potrebna implementacija strukturiranog obrasca premještajne liste koji je pilotiran u KBC Rijeka u elektroničku sestrinsku dokumentaciju budući da postojeći elektronički obrazac u BISu u određenim zdravstvenim ustanovama je prazan i ne nudi potrebne podatke. Premještajna dokumentacija osigurava kontinuitet transfera informacija, odgovornost sestre za pruženu informaciju, dokaz je protoka pacijenta i daje kronološki pregled skrbi, olakšava sestrinsku komunikaciju i prijenos informacija odmah na primopredaji.

8. Otpusno pismo zdravstvene njege mora biti utemeljeno na detaljnoj anamnezi i fizikalnom pregledu, mora se planirati pravovremeno i omogućiti nastavak kvalitetne zdravstvene skrbi te biti poveznica primarne, sekundarne i tercijarne zdravstvene skrbi. U raspravi je naglašena potreba učinkovite komunikacije s patronažnim sestrama i slanje otpusnih pisama zdravstvene njege e-mailom, a razmotrit će se mogućnosti rješenja navedenog problema vezano uz primjenu Uredbe za zaštitu osobnih podataka. Postoji potreba slanja otpusnih pisama vezano uz stanje majke pri otpustu, a ne samo stanje novorođenčeta. Istaknut je nedostatak vremena i medicinskih sestara i tehničara za pisanje otpusnog pisma zdravstvene njege te je iskazana potreba mjerenja vremena potrebnog za popunjavanje navedene dokumentacije ili pretraživanje novijih literaturnih podataka vezano uz potrebno vrijeme za dokumentiranje. Sadržaj i formu obrasca otpusnog pisma zdravstvene njege također je potrebno unaprijediti na temelju stečenog znanja i iskustva u primjeni istog.



9. Za planirani otpust pacijenta osobito je važna sestrinska anamneza odnosno procjena potreba kod prijama pacijenta te prepoznavanje visokorizičnog pacijenta. Prikazano je dugogodišnje pozitivno iskustvo rada diplomirane medicinske sestre za planirani otpust u OB Dr Tomislav Bardek iz Koprivnica koja sudjeluje u koordinaciji otpusta pacijenata i zapise dokumentira u Decursus odnosno listu trajnog praćenja pacijenata. Procjenu potreba u dogovoru s pacijentom/skrbnikom radi liječnik i glavna sestra samostalne djelatnosti, a u popodnevnoj ili noćnoj smjeni medicinska sestra koja prikuplja podatke za planirani otpust. Medicinska sestra za planirani otpust zadužena je za kontakt i koordinaciju s ostalim zdravstvenim i socijalnim radnicima, obitelji ili skrbnicima u izradi plana zdravstvene njege za nastavak kontinuiteta



skrbi. Medicinska sestra za planirani otpust prati dokumentiranje otpusta odnosno broj otpusnih pisama zdravstvene njege koje su izradile medicinske sestre na bolničkim odjelima i sukladnost istih u odnosu na definirani operativni postupak i dane otpusta u tjednu.

10. Klinička supervizija znatno utječe na unapređenje kvalitete rada zdravstvenih radnika, na osobni i profesionalni rast, na prevenciju psihosomatskih poremećaja, sagorijevanja i narušenosti međusobnih odnosa, te pruža odličan alat za analizu koja prethodi uvođenju organizacijskih promjena i unapređenja

11. Prikazan je film Specijalne bolnice za plućne bolesti iz Zagreba vezano uz primjere palijativne skrbi za pacijente koji je ostavio snažan emotivni dojam na sudionike konferencije. Zaključeno je da svaki pacijent ima pravo na dostojanstvenu smrt bez obzira na vrstu ustanove u kojoj je smješten. Procjena kvalitete u palijativnoj skrbi temelji se na određenim kriterijima za zadovoljenje zahtjeva standarda kvalitete, a koje je Specijalna bolnica za plućne bolesti zadovoljila te je prva javnozdravstvena ustanova koja je dobila međunarodnu akreditaciju za implementaciju standarda kvalitete u palijativnoj skrbi.

Na temelju evaluacije konferencije zaključeno je da je ukupna ocjena održanog stručnog skupa izvrsna što nam daje motivaciju za daljnji rad i promišljanje o neprestanom

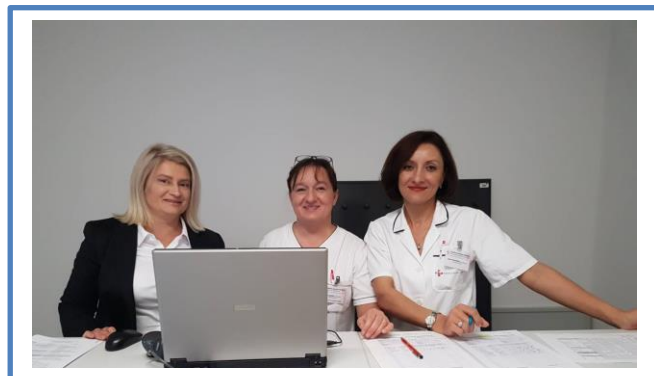
kontinuiranom poboljšanju kvalitete zdravstvene zaštite i naših aktivnosti u sustavu kvalitete. Sponzor skupa je bila tvrtka: Stoma medical d.o.o.

Posebna zahvala ide Upravi bolnice na podršci u realizaciji skupa.

Uspjehu organizacije pridonio je i angažman kolegica na registraciji sudionika: Jasne Krizmanić, bacc.med.techn., Ivane Gojević, mag.med.techn. i Suzane Špiček, bacc.med.techn.,

Službe za informatiku, Odjela za dijetetiku i prehranu, Službe za ekonomsko financijske poslove, Odjela za održavanje higijensko sanitarnih uvjeta, Odjela za tehničke poslove i održavanje.

U ime Organizacijskog i Stručnog odbora konferencije zahvaljujemo svima koji su na bilo koji način doprinijeli uspješnoj realizaciji konferencije „Sinergija u sustavu kvalitete 3“ održane 08.11.2018. godine u Kliničkoj bolnici Merkur.



Smiljana Kolundžić, univ.mag.admin.sanit,
mag.med.techn.

