



Klinička bolnica Merkur  
25.05.2017.

## Izvešće o evaluaciji tečaja

### „SESTRINSKA DOKUMENTACIJA – PRAVILNA PRIMJENA I KONTROLA KVALITETE“

Dana 19.05.2017.godine u Kliničkoj bolnici Merkur održan je tečaj III. kategorije za medicinske sestre i tehničare „Sestrinska dokumentacija – pravilna primjena i kontrola kvalitete“.

Pozdravne riječi sudionicima skupa održali su ravnatelj Kliničke bolnice Merkur doc.dr.sc.Mario Starešinić, dr.med., pomoćnik ravnatelja za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor dr.sc.Marko Martinović, dr.med., v.d. pomoćnica ravnatelja za sestrinstvo-glavna sestra bolnice Vesna Stučić, bacc.med.techn, predsjednica Hrvatskog nacionalnog saveza sestrinstva Slavica Berić, dipl.med.techn., predsjednica Društva za kvalitetu HUMS-a Josipa Bišćan, mag.med.techn. te voditeljica tečaja Smiljana Kolundžić, dipl.med.techn.

Moderatori tečaja su bili: Ivana Mihalić Aleksić, bacc.med.techn., Suzana Lovrenčić, dipl.med.techn., Slađana Režić,

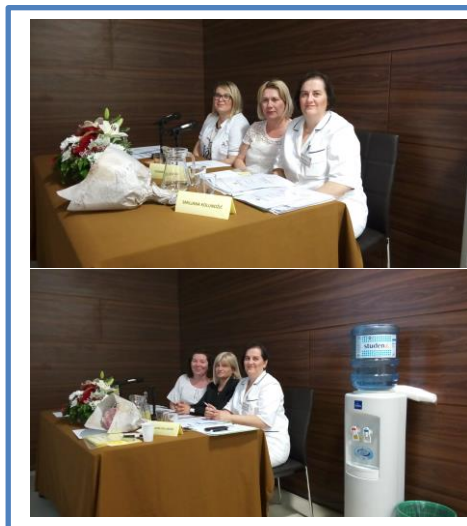
mag.med.techn., Jasna Krizmanić, bacc.med.techn., Suzana Špiček, bacc.med.techn. i Smiljana Kolundžić, dipl.med.techn.



Na tečaju je sudjelovalo 125 sudionika (18 predavača i 107 slušača) iz 33 različite zdravstvene ustanove i sa različitih razina zdravstvene zaštite Republike Hrvatske (primarne, sekundarne i tercijarne). Održana su sva programom predviđena predavanja. Odaziv sudionika je bio iznad očekivanja organizatora.

Visoko obrazovanih medicinskih sestara sudjelovalo je 83 % od ukupnog broja sudionika, pri čemu udio diplomiranih medicinskih

sestara i magistri sestrinstva iznosi 31 %. Tečaj je bio otvoren svim zaposlenicima u sustavu zdravstva, a ne samo kolegicama koje se profesionalno bave kontrolom kvalitete zdravstvene njege u punom radnom vremenu, a kojih je bilo 24 %. Rukovodećih medicinskih sestara bilo je 56 % (N=70).





## Rezultati evaluacije tečaja

Evaluacijski obrazac ispunilo je 48% sudionika tečaja, a u obrascima je evidentirano 109 pisanih komentara (66 pozitivnih u odnosu na kvalitetu tečaja, 16 nedostataka i 27 prijedloga za poboljšanje).

Rezultati evaluacije su odlični po svim kriterijima procjene:

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



### **U odnosu na pitanje što sudionici tečaja smatraju najvećom**

**kvalitetom tečaja** najveći broj slobodnih komentara odnosi se na organizacijski i sadržano odlično odrađen tečaj. U komentarima se ističe aktualna tematika i kvaliteta predavanja, te sažeta i stručna predavanja bez nepotrebnih ponavljanja. Istaknuta je dobra pripremljenost i izvrsnost predavača, najava odnosno predstavljanje predavača prije predavanja Pohvaljeno je predavanje dr.sc. Marka Martinovića te suradnja liječnika i medicinskih sestara na području unapređenja kvalitete zdravstvene zaštite. Naglašeno je osvještavanje i pridavanje važnosti sestrinskoj dokumentaciji, detaljna analiza sastavnica sestrinske dokumentacije, razmjena iskustava između

ustanova i kolegica međusobno, spoznaja da postoje različitosti između ustanova, ali i da dijelimo neke iste probleme, razmjena znanja i novih korisnih informacija s naglaskom na kontrolu kvalitete i područje sa kojim se sestre na odjelima ne susreću. Istaknuta je stručnost, srdanost i snalažljivost voditeljice te način vođenja rasprave. Istaknuto je zadovoljstvo velikim brojem primjera iz stvarne prakse te detekcija problema i prijedloga rješavanja istih. U deset komentara ističe se važnost ostvarenja novih kontakata, interaktivna suradnja s drugim kolegama i druženje. Istaknuta je ugodna i ležerna atmosfera na tečaju.





U odnosu na uočene nedostatke tečaja ističe se potreba da predavači trebaju poštivati vrijeme predviđeno programom, ali i da može biti manji broj predavanja koja će duže trajati. Predavanja moraju imati što manje općih teorijskih informacija, a što više argumenata i primjera iz prakse odnosno prikaza slučajeva. Istaknuto je da kolegice iz drugih ustanova, osim predavača, nisu željele iznositi iskustva iz svoje prakse, a pitanja iz publike trebaju biti usmjerena na sadržaj predavanja, a ne osobne probleme pojedinaca. Istaknut je problem nedostatnog parkinga oko bolnice.



**U najvećem broju prijedloga s ciljem poboljšanja kvalitete ovakve edukacije** ističe se potreba organiziranja čestih edukacija ovakve vrste i najmanje jednom godišnje. Predlaže se uključivanje interaktivnih radionica te što više primjera iz prakse, „učinkovite primjenjivosti“, prikaza slučajeva sa rješenjima situacija. Iskazna je podrška Jedinici za kvalitetu KB Merkur i pohvala upravi bolnice što podržava takve aktivnosti. Predlaže se povezivanje sa Agencijom za kvalitetu kako bi edukacije bile besplatne, sudjelovanje informatičara, povezivanje patronažne službe i tercijarne djelatnosti s ciljem prikaza kontinuiteta sestrinskog otpusnog pisma. Predlaže se više vremena za raspravu i konkretna pitanja iz prakse. Jedan od prijedloga je molba da se nastave pozivati na takve tečajevе vanjski sudionici, ali i da se poziv šalje na sve razine zdravstvene zaštite, a ne samo prema bolnicama. Predlaže se što češća organizacija ovakvih skupova na istu temu.

Sudionici ovog tečaja sudjelovali su u dobrovoljnom i anonimnom istraživanju percepcije medicinskih sestara o primjeni sestrinske dokumentacije, a u kojem su iskazali svoja iskustva vezano uz prepreke za pravilno dokumentiranje. U istraživanju je sudjelovalo 49 % sudionika skupa, a rezultati će biti javno objavljeni.

#### **Zaključci tečaja:**

1. Sestrinska dokumentacija je obaveza, a ne opcija. Dokumentacija je standard sestrinske prakse, osigurava dokaze da je medicinska sestra primijenila svoje znanje, vještine i procjene sukladno profesionalnim standardima. Dokumentacija je odraz profesionalne odgovornosti, unapređuje komunikaciju, pruža pravnu zaštitu i zakonska je obaveza.
2. Budući da se dokumentacija mora čuvati trajno, potrebno je pravilno i pravovremeno primjenjivati istu na način koji će biti u funkciji zaštite medicinske sestre, jer sudske tužbe su moguće i nekoliko godina nakon događaja.
3. Elektronička sestrinska dokumentacija je omogućila provođenje odgovarajuće kontrole kvalitete dokumentiranja i primjene procesa zdravstvene njege, ali i utvrđivanje prepreka za pravilnu primjenu dokumentacije, te mogućih poboljšanja. Potrebno je razvijati alate za kontrolu kvalitete sestrinske dokumentacije te pratiti kvantitativnu i kvalitativnu suradljivost u primjeni. Sestrinska dokumentacija mora biti smislena i odražavati stanje pacijenta.
4. Elektronička sestrinska dokumentacija treba omogućavati jednostavan, brz i učinkovit unos klinički vrijednih podataka te mogućnost izvješćivanja sukladno potrebama



kontrole kvalitete zdravstvene njege. Informatička rješenja trebaju pratiti razvoj profesionalnih potreba u sestrinstvu današnjice, a neki predavači su u tom dijelu izvijestili o primjerima dobre prakse kao što je OB Zadar u kojoj bolnički informatički sustav kontinuirano unapređuje program sestrinske dokumentacije i razvija izvještaje prema prijedlozima i potrebama Jedinice za kvalitetu.

5. Sestrinsku dokumentaciju u cijelosti treba doživljavati kao indikator kvalitete zdravstvene njege.
6. Potrebna je izrada klasifikacije sestrinskih dijagnoza, izrada klasifikacije sestrinskih intervencija baziranih na dokazima te ishoda zdravstvene njege. Istaknut je problem što nema mogućnosti odabira svih potrebnih sestrinskih dijagnoza, zatim ciljevi nisu jasno formulirani i nemaju vremensku dimenziju za praćenje ishoda, intervencija koje nisu individualizirane niti usklađene s ostalim obrascima (visokorizične dijagnoze) te da se ne evidentira evaluacija ishoda.
7. Revizija sestrinske dokumentacije i daljnji razvoj elektroničkog oblika sestrinske dokumentacije, a može ponuditi neka rješenja iskazanih problema, ali to nije prepreka pravilnoj primjeni postojeće sestrinske dokumentacije koja je u osnovi dobra.
8. Pogreške u primjeni lijekova se događaju i ugrožavaju sigurnost pacijenata. Potrebno je osvijestiti važnost pravilne primjene lijekova i osvijestiti da osim osnovnih pet pravila primjene lijeka, značaju ulogu ima edukacija, dokumentiranje, praćenje i evaluacija te pravo pacijenta na odbijanje lijeka. Sustavne pogreške nastaju djelovanjem osoba koje donose odluke o organizaciji rada te je važno dokumentirati incidente i uspostaviti organizacijsku kulturu.
9. Vjerodostojna dokumentacija je ona koja se piše odmah nakon što je odluka donesena, nakon zbrinjavanja pacijenta i mora imati kronološki slijed. Pravilno dokumentiranje postupka mjera prisile može odbaciti sudsku tužbu. Svako odbijanje i nesuradljivost pacijenta potrebno je navesti u dokumentaciji.
10. Humpty Dumpty skala omogućuje jednostavnu primjenu, preciznost, mjerljivost i primjerena je u pedijatrijskoj skrbi za procjenu rizika za pad, a moguća je usporedba sa stranim istraživanjima.
11. U izvješćivanjima je potrebno uvažavati osobitosti pojedinih djelatnosti, kao što je pedijatrijska skrb. Važnost prijavljivanja incidenata potrebno je isticati u edukacijskim aktivnostima. Kvalitetna analiza i interpretacija podataka pridonosi boljem odlučivanju o poboljšanju procesa rada te iskazivanju potreba za većim brojem osoblja.
12. Jedinствена dokumentacija operacijskih sestara, formirana na nacionalnom nivou, osigurava dokaze o provedenoj skrbi za pacijenta tijekom operacijskog zahvata i omogućuje praćenje kvalitete skrbi. Očekuje se odobrenje i skora implementacija iste u praksi.
13. Sustavna i detaljna procjena i dokumentiranje boli su temelj učinkovitog liječenja boli. Na kvalitetu ispunjene dokumentacije utječu broj i educiranost medicinskih sestara, pozitivan stav o procjeni boli, ali i prilagođenost dokumentacije uvjetima u praksi. U elektroničkoj sestrinskoj anamnezi potrebno je omogućiti unos podatka o boli, a u kategorizaciji onemogućiti automatsko prikazivanje vrijednosti nula, jer to ne znači da pacijenta ne boli, niti da je izvršena procjena boli. Potrebno je raditi evaluaciju boli koja u elektroničkom obrascu treba imati mogućnost prikaza numeričke vrijednosti. U listi za bol trebalo bi standardizirati postupke sestre u smislu učestalosti procjene boli



i potrebnog vremena primjene analgetika kao u slučaju primjene transdermalnih flastera.

14. Potrebno je omogućiti slanje sestrinskog otpusnog pisma e-mailom iz BIS-a prema patronažnoj službi.
15. Predložena je potreba jedinstvene elektroničke sestrinske dokumentacije na nacionalnoj razini. Lista okretanja pacijenata treba biti vezana uz plan zdravstvene njege, a ne uz dekubitus. U otpusnom pismu zdravstvene njege potrebno je automatsko povlačenje podataka zadnje evaluacije stanja svih pojedinih dekubitusa i postupaka s ranama. Listu za dekubitus treba poboljšati sa podacima o procjeni rane. Potrebna je lista za praćenje akutnih i kroničnih rana u modulu njega, po uzoru na listu za dekubitus.
16. Jedinica za kvalitetu podnosi zahtjeve za razvoj programa sestrinske dokumentacije u bolničkom informatičkom sustavu prema informatičarima te ponavlja zahtjeve koji nisu riješeni, a zaključeno je da većina sudionika iz različitih ustanova ima istovrsne probleme ovisno o vrsti programa u BISu, kao i prijedloge konkretnih rješenja sukladno potrebama sestrinske profesije.
17. Kontrola postupaka u infektologiji i zdravstvenoj njezi, te prema potrebi planirano i sustavno uvođenje promjena u proces rada osiguravaju sigurnu i efikasnu zdravstvenu uslugu i značajno smanjuju mogućnost nastanka neželjenog događaja

Na temelju evaluacije tečaja 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. Sponzori skupa su bile tvrtke: Stoma medical d.o.o i Antiseptica d.o.o. Uspjehu organizacije pridonio je i angažman Odjela za informatiku, te Odjela za dijetetiku i prehranu.

U ime Organizacijskog i Stručnog odbora tečaja zahvaljujemo svima koji su na bilo koji način doprinijeli uspješnoj realizaciji tečaja „Sestrinska dokumentacija – pravilna primjena i kontrola kvalitete“, održanog 19.05.2017. godine u Kliničkoj bolnici Merkur.

Smiljana Kolundžić, dipl.med.techn.

