



Bolnički red Svetog Ivana od Boga – Milosrdna braća

SPECIJALNA BOLNICA ZA PSIHIJATRIJU I PALIJATIVNU SKRB

„SVETI RAFAEL“ STRMAC

Strmac Naselje 4, Šumetlica, 35404 Cernik, www.bolnicasvetirafael.eu

OIB 34177692639 * IBAN HR6423400091110450906 * TEL: 035/386-700 * FAX:035/386-701



Strmac, 5.12.2025.

IZVJEŠĆE SA 21. SIMPOZIJ DRUŠTVA ZA KVALITETU S MEĐUNARODNIM SUDJELOVANJEM “KVALITETA: MISLITI DRUGAČIJE”

Dana 14.11.2025. godine u Zagrebu je održan 21. SIMPOZIJ DRUŠTVA ZA KVALITETU S MEĐUNARODNIM SUDJELOVANJEM “KVALITETA: MISLITI DRUGAČIJE” na kojem su sudjele Ivana Mihić, mag. med. techn. i Antonija Pejaković Ličina, bacc. med. techn.

PREDUVJET USPOSTAVLJANJA I OSTVARIVANJA KVALIETETE JE **MISLITI DRUGAČIJE!**

Dana 14.11. 2025 se obilježava Svjetski dan dijabetesa .

Ove godine [Svjetski dan kvalitete](#) pada u četvrtak, 13. studenog, a [Svjetski tjedan kvalitete](#) traje od 10. do 14. studenog 2025. Svjetski dan kvalitete obilježava se od 2008. godine, svakog drugog četvrtka u studenom, tijekom Tjedna kvalitete.

Svjetski tjedan kvalitete i Svjetski dan kvalitete godišnja su kampanja koju promovira Chartered Quality Institute. CQI je britanska institucija koja globalno predstavlja profesiju upravljanja kvalitetom. Kampanju obilježava dijeljenje najboljih praksi, priznavanje postignuća i jačanje svijesti o kritičnoj važnosti kvalitete u poslovanju. Intencija je potaknuti organizacije da kontinuirano teže poboljšanju svojih procesa, proizvoda i usluga, s ciljem povećanja zadovoljstva kupaca i osiguranja održivog rasta.

Godišnja kampanja ističe ključnu ulogu koju upravljanje kvalitetom i kultura imaju u poticanju uspjeha, poticanju inovacija i stvaranju održive vrijednosti za društvo.

Kvaliteta: razmišljajte drugačije

Ovogodišnja tema “**Kvaliteta: razmišljajte drugačije**” poziva da se preispitaju tradicionalni pristupi upravljanja kvalitetom i prihvate novi načini razmišljanja. To je prilika za organizacije, timove i pojedince da razmisle o tome kako pristupaju kvaliteti.

Kvaliteta nije samo stvar procesa i alata. Radi se o stvaranju kulture koja daje prioritet poboljšanju, inovacijama i izvrsnosti na svakoj razini.

Organizacije, timovi i pojedinci igraju vitalnu ulogu u oblikovanju ove kulture te svi aktivno sudjeluju u održavanju visokih standarda. Ugrađivanje kulture kvalitete pružit će konkurentsku prednost i stvoriti trajnu vrijednost.



Bolnički red Svetog Ivana od Boga – Milosrdna braća

SPECIJALNA BOLNICA ZA PSIHIJATRIJU I PALIJATIVNU SKRB

„SVETI RAFAEL“ STRMAC

Strmac Naselje 4, Šumetlica, 35404 Cernik, www.bolnicasvetirafael.eu

OIB 34177692639 * IBAN HR6423400091110450906 * TEL: 035/386-700 * FAX:035/386-701



Organizacije trebaju usvojiti otporne i agilne kulture kvalitete kako bi se snašle u današnjem složenom i stalno promjenjivom poslovnom okruženju. Kultura kvalitete potiče inovacije, učinkovitost i poboljšanja za uspjeh. Bez obzira jeste li dio tima, vodite organizaciju ili se fokusirate na osobni razvoj, pozvani ste usvojiti novu perspektivu na kvalitetu. To će vam pomoći da napredujete, potičete inovacije i ostavite trajan utjecaj.

Rad u kvaliteti je poput hoda po labirintu; nailazimo na brojne prepreke poput straha od promjena, inertnosti i starih navika.

Kvaliteta nije projekt s rokom trajanja, već proces koji se gradi iz dana u dan. Kvaliteta nije samo sljedivost u izvedbi procesa nego krativno razmišljanje. Tradicionalan pristup je razmišljanje kako spriječiti greške (standardi, postupci, kontrolne liste, suradljivost) a inovativni pristup je kako stvoriti novu vrijednost (kreativno promišljanje, ideje, inovacije). Mislimo drugačije znači povezivati kvalitetu sa strategijama, tehnologijama, ljudima, iskustvom bolesnika.

Usklađenost: Je li pristup upravljanju i poboljšanju kvalitete usklađen sa strategijom i kontekstom organizacije? Strateško donošenje odluka > dugoročni uspjeh.

Kvaliteta ne bi trebala postojati izolirano, ona mora biti temeljni dio poslovne strategije koji utječe na odluke na svakoj razini. Usklađivanje kvalitete s organizacijskim ciljevima ustanove mogu postići održivi rast i održati povjerenje korisnika skrbi i dionika skrbi.

Koliko su inicijative za kvalitetu usklađene s ukupnom strategijom organizacije? Certifikacija sustava kvalitete ISO 9001:2015 Sustav upravljanja kvalitetom, EN 15224:2016(primjena ISO 9001 u zdravstvu).

Izvedba: Postizanje i održavanje visokih standarda kvalitete=proaktivan pristup identificiranju i ublažavanju rizika uz istovremeno poboljšanje usluga. Organizacije moraju poticati kulturu= donošenje odluka na temelju podataka i spriječiti probleme prije nego se pojave.

Učinkovito upravljanje kvalitetom = kontinuirano poboljšanje i ostvarivanje dosljedne vrijednosti.

Ojačati sposobnost svoje organizacije za identificiranje, procjenu i reagiranje na rizike kvalitete uz istovremeno poboljšanje sposobnosti izvedbe procesa.

Suradljivost i učinkovitost- Kultura kvalitete: osoblje koje je proaktivno, naučene lekcije dijele se unutar organizacije, procesima aktivno upravljaju i održavaju ih timovi koji ih koriste.

Kultura okrivljavanja: negativna uvjerenja i ponašanja kada se kvaliteta doživljava samo kao rješavanje nesukladnosti, znanje se ne dijeli, tim ne mari je li nadzor odgođen ili otkazan.

SUSTAV UPRAVLJANJA U ORGANIZACIJI

Standardi (norme) za sustave upravljanja (SSU)

ISO standardi koji postavljaju zahtjeve ili smjernice za pomoć organizacijama da upravljaju svojim politikama i procesima kako bi postigli određene ciljeve. SSU su dizajnirani tako da se primjenjuju u svim privrednim sektorima , različitim vrstama i veličinama organizacija i različitim geografskim, kulturnim i socijalnim uvjetima. Mnogi ISO SSU imaju istu strukturu i sadrže mnoge iste pojmove, definicije i zahtjeve.

Kvaliteta; ISO 9001, Informacijska sigurnost: ISO/IEC 27001, Okoliš: ISO 14001

SSU koji se odnose na pojedine specifične sektore: Standardi ISO sustava upravljanja koji pružaju dodatne zahtjeve ili smjernice za primjenu općih standarda upravljanja u određenom ekonomskom ili poslovnom sektoru.



Bolnički red Svetog Ivana od Boga – Milosrdna braća

SPECIJALNA BOLNICA ZA PSIHIJATRIJU I PALIJATIVNU SKRB

„SVETI RAFAEL“ STRMAC

Strmac Naselje 4, Šumetlica, 35404 Cernik, www.bolnicasvetirafael.eu

OIB 34177692639 * IBAN HR6423400091110450906 * TEL: 035/386-700 * FAX:035/386-701



Kvaliteta za sektor zdravstva: ISO 13485,

Standardi (norme) vezani uz sustav upravljanja (SSU) i upute za implementaciju: ISO standardi koji su namijenjeni pružanju daljnjih smjernica i/ili zahtjeva o specifičnim aspektima sustava upravljanja organizacijom, standardima ISO sustava upravljanja ili pratećim tehnikama potpore. Auditiranje sustava upravljanja sigurnošću hrane: ISO 22003, Smjernice za dokumentaciju sustava upravljanja kvalitetom ISO 10013, Smjernice za auditiranje sustava upravljanja ISO 19011

Standardi (norme) upravljanja: ISO standardi upravljanja koji mogu podržati provedbu specifičnih aspekata sustava upravljanja organizacijama.

Društvena odgovornost: ISO 26000, Upravljanje rizicima ISO 31000.

SEDAM NAČELA UPRAVLJANJA KVALITETOM:

1. Usmjerenost na korisnika: razumijevanje i ispunjavanje potreba korisnika,
2. Upravljanje odnosima: održivi odnosi sa dobavljačima i partnerima,
3. Odluke temeljene na dokazima: analiza podataka i informacija
4. Vodstvo: jasna svrha, smjer i angažman rukovodstva
5. Angažman ljudi: kompetentni i ovlašteni zaposlenici,
6. Procesni pristup: razumijevanje i upravljanje međupovezanim procesima,
7. Poboljšavanje: kontinuirano unaprjeđenje performansi.

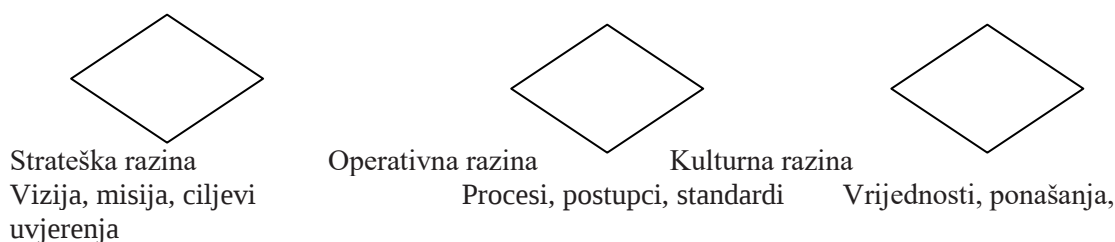
Zato kvaliteta postaje temeljna dimenzija integracije jer jedina pruža i metodološki okvir i vrijednosni temelj potreban za stvarnu sinergiju sustava.

KVALITETA KAO ORGANIZACIJSKO LJEPILO:

Povezivanje različitih dijelova organizacije.

Pojam „organizacijskog ljepila“ odnosi se na sposobnost određenih vrijednosti, normi i procesa da povežu dijelove organizacije u funkcionalnu cjelinu.

Kvaliteta u tom smislu djeluje kao mehanizam kohezije- ona pruža zajednički jezik, alate i načela koja povezuje stratešku, operativnu i kulturnu dimenziju poslovanja.



TRI DIMENZIJE INTEGRATIVNE ULOGE KVALITETE:

- ❖ Povezivanje strategije i operative: kvaliteta omogućuje prevođenje strateških ciljeva u konkretne operativne aktivnosti i mjerljive pokazatelje učinka na svim razinama organizacije.
- ❖ Prevođenje vrijednosti u procese: kroz norme i standarde, apstraktne organizacijske vrijednosti postaju konkretni procesi, procedure i svakodnevne radnje zaposlenika.



Bolnički red Svetog Ivana od Boga – Milosrdna braća

SPECIJALNA BOLNICA ZA PSIHIJATRIJU I PALIJATIVNU SKRB

„SVETI RAFAEL“ STRMAC

Strmac Naselje 4, Šumetlica, 35404 Cernik, www.bolnicasvetirafael.eu

OIB 34177692639 * IBAN HR6423400091110450906 * TEL: 035/386-700 * FAX:035/386-701



- ❖ Usklađivanje dionika: Kvaliteta pruža zajedničke standarde ponašanja koji su u interesu različitih dionika- zaposlenika do kupaca.

KULTURA KVALITETE KAO NOSITELJ IDENTITETA

Od formalnog sustava do živog identiteta.

Prema Dahlgaard-Park(2018), organizacije koje razviju „kulturu kvalitete“ ostvaruju višu razinu organizacijske kohezije, međusobnog povjerenja i otpornosti na promjene.

Kvaliteta time postaje nositelj identiteta i mehanizam integracije formalnog i neformalnog sustava organizacije.

„Kultura kvalitete“ nije ono što organizacija ima- već ono što organizacija jest.

Norma ISO 7101:2023

- ❖ Zahtjevi za sustav upravljanja kvalitetom u zdravstvenim organizacijama.
- ❖ Prvi standard za sustave upravljanja kvalitetom u zdravstvu koji je objavila međunarodna organizacija za normizaciju (ISO). Omogućuje ujednačeno upravljanja i usklađenost u svim zemljama i zdravstvenim ustanovama.
- ❖ Nudi sveobuhvatan okvir koji obuhvaća sigurnost pacijentata, digitalne tehnologije, upravljanje rizicima, razvoj pozitivne kulture kvalitete i sigurnosti u organizacijama.

Novi zahtjevi ISO 7101:2023- 4. Kontekst

Zahtjevi norme ISO 7101:2023 stavljaju veći naglasak na etičke i religijske aspekte skrbi za pacijente. Kontekst u zahtjevima novog standarda mora se održavati kao dokumentirane informacije. ISO 7101 zahtjeva više opisa unutarnjeg i vanjskog okruženja u kojem ustanova djeluje. Vanjski kontekst može uključivati čimbenike povezane s pravnim, političkim, tehnološkim, kliničkim, etičkim, kulturnim, religijskim, socioekonomskim uvjetima i društvenim odrednicama zdravlja.

PREPREKE

Što nas spriječava u postizanju ili unaprijeđenju kulture?

- Tradicionalni pristup upravljanja kvalitetom koji je reaktivni, ispravljanje pogrešaka bez rješavanja uzroka,
- Nedostatno mjerenje, praćenje, analiza te nepostizanje ili nemjerljivost poboljšanja,
- Nedovoljno razvijena svijest o kulturu sigurnosti,
- Nedovoljno znanje,
- Nedostatak ambicije, podrške,

Da bi se djelovalo na povećanje kvalitete:

- Podizanje svijesti i mijenjanje kulture sigurnosti (spoznaja, ponašanje i okolina),
- Fokus na proaktivnu prevenciju i upravljanje rizicima,
- Poboljšanje učinkovitosti, za što je definirano mjerenje, praćenje, analiza i izvještavanje.
- Edukacija, savjetovanje, usmjeravanje.
- Sustavna podrška i poticaj.

Kako osigurati kontinuirano poboljšanje?

„Good ideas dont just happen“ (Dobre ideje se ne dogode same od sebe).



Bolnički red Svetog Ivana od Boga – Milosrdna braća

SPECIJALNA BOLNICA ZA PSIHIJATRIJU I PALIJATIVNU SKRB

„SVETI RAFAEL“ STRMAC

Strmac Naselje 4, Šumetlica, 35404 Cernik, www.bolnicasvetirafael.eu

OIB 34177692639 * IBAN HR6423400091110450906 * TEL: 035/386-700 * FAX:035/386-701



Proces:

- ustanova mora ocijeniti svoje usluge i procese,
- mjeriti, pratiti pokazatelje (odrediti mjerljive parametre, vremenski okvir),
- analizirati dobivene rezultate,
- procijeniti rizike,
- definirati ciljeve za poboljšanje,
- izraditi plan za poboljšanje (odgovorne osobe, vremenski okvir, resursi),
- provesti plan,
- ocijeniti uspješnost provedenog,
- komunicirati rezultate...

Ponavljati cikluse , ponovno i ponovno zbog kontinuiranog poboljšanja dok proces nije usavršen. Kontinuirano unaprjeđenje sustava kvalitete je ključno.

Kontinuirano poboljšanje: cilj je stalno unaprjeđenje. Ne završava, samo postaje lakše. Poboljšanja su postepena i najčešće mala. Potreban interval za vidljivost rezultata često je vrlo dugačak. Točka preokreta u ustanovama je individualna. Potrebna je ustrajnost.

Koje su mogućnosti?

Samoprocijena- analiza svoje sukladnosti s propisanim standardima i izvući zaključke (uvidjeti sve svoje slabe strane i područja za poboljšanje),

Vanjska procjena: Želimo li objektivnu procjenu ili se rangirati u sustavu i kvantificirati svoju sukladnost sa standardima:

- certifikacija- dobivanje dokaza da je organizacija uspostavila sustave upravljanja, poboljšala svoje procese i kontinuirano teži boljim rezultatima.
- Akreditacija- dobivanje dokaza da je organizacija uspostavila sustave upravljanja, poboljšala svoje procese i kontinuirano teži boljim rezultatima, ali potvrđuje da je organizacija tehnički i stručno za to opremljena

Izazovi u akreditaciji?

- ❖ Raspodjela resursa- zahtjeva resurse, vrijeme, trud i financijska ulaganja,
- ❖ Otpor osoblja. Promjene koje su potrebne mogu naći na otpor osoblja koje se osjeća nelagodno zbog promjena utvrđenih rutina,
- ❖ Obuka osoblja- osigurati da je sve osoblje educirano,
- ❖ Zahtjevi za dokumentaciju- točna i temeljita dokumentacija je ključna, može opteretiti i odvratiti pozornosti od aktivnosti za pacijente.
- ❖ Kontinuirano poboljšanje. Zahtjeva stalne napore i oprez, predanost i trud cijele organizacije, a što je izazov održati tijekom vremena.

Procesi akreditacije . Uključuje nekoliko faza:

1. Samoprocijena: identificirati područja u kojima je u skladu sa standardima i područja koja trebaju poboljšanja
2. Vanjska evaluacija: pregled na licu mjesta, ocjenjujući usklađenost organizacije s utvrđenim standardima kroz preglede dokumenata, intervjue s osobljem i inspekcije objekata,
3. Povratne informacije i poboljšanje: dobiva se povratna informacija o svojoj izvedbi i nesukladnosti te dokazi o riješenim nesukladnostima,



Bolnički red Svetog Ivana od Boga – Milosrdna braća

SPECIJALNA BOLNICA ZA PSIHIJATRIJU I PALIJATIVNU SKRB

„SVETI RAFAEL“ STRMAC

Strmac Naselje 4, Šumetlica, 35404 Cernik, www.bolnicasvetirafael.eu

OIB 34177692639 * IBAN HR6423400091110450906 * TEL: 035/386-700 * FAX:035/386-701



4. Stalni nadzor: potrebna je stalna usklađenost s periodično definiranim procjenama radi održavanja usklađenosti i stalnih unapređenja

Kvaliteta nikada nije slučajnost; uvijek je rezultat velike namjere, iskrenog napora, inteligentnog usmjerenja i vještog izvršenja; predstavlja mudar izbor mnogih alternativa, kumulativno iskustvo mnogih majstora zanatstva. Kvaliteta također označava potragu za idealom nakon što se zadovolji potreba i postigne puka korisnost.

Ono što vjerujemo, mislimo i znamo je posljedica niza malih odabira. Na kraju smo posljedica onoga što činimo (JOHN Ruskin).

Kako sve možemo definirati kvalitetu u zdravstvu:

SZO definira kvalitetu zdravstvenih usluga kao stupanj ostvarivosti ciljeva zdravstvenih sustava koji vode poboljšanju zdravlja i odgovaraju potrebama i očekivanjima stanovništva (WHO; 2000.)

Kvaliteta zdravstvene skrbi može se opisati kao stupanj do kojega pružene zdravstvene usluge u skladu sa sadašnjim profesionalnim znanjem (definiranim standardima) povećavaju vjerojatnost nastanka željenih rezultata (IOM, 1990).

Kvalitetna skrb je ona koja od koje se očekuje najveća dobit za pacijenta (Donabedian, 1988.)

ISO 9001

Međunarodna norma koja propisuje zahtjeve za sustav upravljanja kvalitetom (QMS): sukladnost sa zakonskim propisima, liderstvo, upravljanje rizicima, kontinuirano poboljšanje sustava kvalitete, zadovoljstvo korisnika.

Ključni principi ISO 9001:2015:

- Usmjerenost na korisnika,
- Posvećenost i sudjelovanje vrhovnog menadžemta, uključenost zaposlenika,
- Stalno poboljšavanje,
- Sustavno upravljanje,
- Procesni pristup,
- Odluke temeljene na dokazima,
- Upravljanje ljudskim resursima

Implementacijski proces:

analiza, plan, dokumentacija, edukacija (trening), izvid i certifikacija.

Dokumentacija sustava kvalitete: politika i ciljevi kvalitete, upravin pregled, priručnik kvalitete, katalog općih postupaka, mape poslovnih procesa,registar rizika, SOP, radne upute, obrasci, izvješća i zapisnici.

Edukacija za interne auditore.

Primjena normi ISO9001 u zdravstvenim ustanovama značajno doprinosi poboljšanju interne organizacije , motivacije zaposlenika i kvaliteti pružene skrbi. Sustav upravljanja kvalitetom nije samo administrativni alat, već strateški pristup stalnom unaprijeđenju zdravstvenih usluga, što dugoročno vodi ka učinkovitijem, pouzdanijem i transparentnijem zdravstvenom sustavu te većem zadovoljstvu pacijenata.



Bolnički red Svetog Ivana od Boga – Milosrdna braća

SPECIJALNA BOLNICA ZA PSIHIJATRIJU I PALIJATIVNU SKRB

„SVETI RAFAEL“ STRMAC

Strmac Naselje 4, Šumetlica, 35404 Cernik, www.bolnicasvetirafael.eu

OIB 34177692639 * IBAN HR6423400091110450906 * TEL: 035/386-700 * FAX:035/386-701



Kvaliteta i etika u sestrinstvu nisu dva odvojena koncepta, već dvije strane iste profesionalne odgovornosti. Etika daje smisao kvaliteti a kvaliteta osigurava da etička načela postanu vidljiva u praksi. Samo njihovom integracijom moguća je holistička, sigurna i dostojanstvena skrb.

Pitanje upućeno Majci Tereziji:

„Kako možete to raditi, ja taj posao ne bi radio ni za kakve novce?“

„Ne bi ni ja, za novac ne, za čovjeka da!“

SREDIŠNJE METAFORE MEĐULJUDSKIH ODNOSA

Susret: odnos kojime se nastoji nadvladati drugost (stranost). Kroz druge postajemo oni koji jesmo.

Razmjena: koristi od ulaganja u pojedini odnos trebale bi biti podjednake te značajno veće od koristi koje bi mogli steći negdje drugdje (u drugim odnosima).

Ugovor: odnos kao stvar pregovora i dogovora.

Dinamički procesi kroz : komunikaciju, razmjenu emocija, stavova i ponašanja.

Između dva svijeta:

- Uprava koja traži mjerljive rezultate, standarde i učinkovitost,
- S druge strane su kolege i kolegice iz prakse koji očekuju razumijevanje, podršku i fleksibilnost,
- Pozicija „između“ nije samo organizacijski izazov- ona nosi duboke psihološke implikacije koje utječu na profesionalnu motiviranost

Neizbježna napetost- sukob između dvije esencijalne potrebe vezanosti i autentičnosti:

- ❖ Vezanost- poriv za bliskošću- fizički i emocionalnu aspekt= čak i nakon faze tvrdoglave ustrajnosti
- ❖ Autentičnost- kvaliteta dosljednosti samom sebi i sposobnost oblikovanja vlastitog života iz dubokog znanja o tom jastvu.

Što se događa kada okolnosti jednu neizostavnu potrebu stave nasuprot druge?

Predavanje svojeg jastva u tragičnoj transakciji- svoje fizičko i emocionalno preživljavanje osiguravamo napuštajući ono što jesmo i kako se osjećamo- „tapete“ stopljene s okolinom. Specifična i čudotvorna moć prilagodbe koja je namjenjena specifičnim situacijama= vječno primjenjivi odgovoru svakom mogućem slučaju- adaptivni mahanizam postaje „zavaren za našu osobnost“

Očekivanja Uprave: mjerljivi rezultati- Usklađenost sa standardima: osiguravanje poštovanja nacionalnih i međunarodnih standarda, pripremu za akreditaciju i kontinuirano usavršavanje sustava

Očekivanje kolega:

- razumijevanje realnosti- kolege iz prakse očekuju da razumijete svakodnevne izazove , ograničenja resursa i pritisak rada. Oni žele partnera , ne inspektora.
- praktična podrška- potrebna im je pomoć koja olakšava rad, ne dodatna administracija. Rješenja koja su primjenjiva u stvarnom svijetu , ne samo na papiru.

Unutarnji sukobi kada su svi u pravu:

Emocionalno opterećenje:



Bolnički red Svetog Ivana od Boga – Milosrdna braća

SPECIJALNA BOLNICA ZA PSIHIJATRIJU I PALIJATIVNU SKRB

„SVETI RAFAEL“ STRMAC

Strmac Naselje 4, Šumetlica, 35404 Cernik, www.bolnicasvetirafael.eu

OIB 34177692639 * IBAN HR6423400091110450906 * TEL: 035/386-700 * FAX:035/386-701



- osjećaj krivnje prema objema stranama,
- kronični stres od nemogućnosti zadovoljenja svih,
- emocionalna iscrpljenost,
- anksioznost vezana uz donošenje odluka

Profesionalne posljedice:

- smanjenje osjećaja autonomije
- pad profesionalnog zadovoljstva
- gubitak smisla u radu
- rizik od profesionalnog izgaranja

NEVIDLJIVI DOPRINOSI: KADA USPJEH NEMA LICE

- nevidljivost može dovesti do osjećaja profesionalne izolacije
 - pitanje o vrijednosti vlastitog doprinosa.
-
- Sve radi kako treba- znači da ste napravili dobar posao ali rijetko dobijete priznanje.
 - Kad nešto krene po zlu , svi znaju koga pitati
 - Vaša uloga postaje vidljiva samo kroz kritiku.
 - Prevencija ne ostavlja dramatične priče.
 - Niste spasili život, spriječili ste situaciju u kojoj bi život bio ugrožen.

Motivacija VS. Motiviranost

- Motivacija- trenutni impuls, energija koja nas pokreće u određenom trenutku. Ona dolazi i odlazi , fluktuira ovisno o situaciji.
- Motiviranost- trajno stanje, unutarnja spremnost i angažiranost koja se održava kroz vrijeme bez obzira na trenutne okolnosti.

Ekstrizična motivacija:

- Plaća, mogućnost napredovanja, pohvale od nadređenih, izbjegavanje kritike, profesionalna reputacija
- Nije dovoljna za dugoročnu motiviranost i zadovoljstvo u radu- kada nestanu nagrade , nestaje i motivacija

Intrinzična otivacija:

- Osjećaj da pridonosite sigurnosti pacijenata, radost kada vidite poboljšanje procesa, zadovoljstvo u rješavanju kompleksnih problema
- Dolazi iz nas samih- radimo nešto jer nam to donosi zadovoljstvo, jer je usklađeno sa našim vrijednostima, jer želimo rasti i razvijati se
- Ova vrsta motivacije je najjača i najotpornija na vanjske pritiske

Smisao- zašto postojimo?

- Povežite apstraktno s konkretnim- smisao mora biti vidljiv i opipljiv
- Osobno povezivanje- što osobno znači rad u kvaliteti, što ih dubinski motivira?
- Vizualizirajte utjecaj- vide li članovi tima kako njihov svakodnevni rad, izvještaji, revizije, protokoli zaista utječe na sigurnost pacijenata i zaposlenika?



Bolnički red Svetog Ivana od Boga – Milosrdna braća

SPECIJALNA BOLNICA ZA PSIHIJATRIJU I PALIJATIVNU SKRB

„SVETI RAFAEL“ STRMAC

Strmac Naselje 4, Šumetlica, 35404 Cernik, www.bolnicasvetirafael.eu

OIB 34177692639 * IBAN HR6423400091110450906 * TEL: 035/386-700 * FAX:035/386-701



- Rituali smisla- stvorite redovite trenutke za refleksiju o vrši rada pomoću supervizija.

Kreativne vrijednosti ogledalo su svega što stvaramo i ostvarujemo. Širenjem vizualnog polja značenja i vrijednosti tijekom života, one postaju vidljive i osoba ih je svjesna.

Smisao kroz **iskustvene vrijednosti** očituje se u malim koracima koji su nam se ranije činili beznačajni.

Vrijednosti stava određuju osobu kroz slobodu koju uvijek imamo, da pronađemo smisao kroz smislene stavove čak i u naizgled besmislenim situacijama.

STRATEŠKE INTERVENCIJE ZA MOTIVIRANOST UNUTAR SUSTAVA KVALITETE:

Standardizirani postupci- jasna očekivanja smanjuju stres i nesigurnost. Potiču osjećaj kompetentnosti.

Kliničke smjernice- omogućuju stručnost i dosljednost.

Sustavi za izvještavanje neželjenih događaja- podržavaju kulturu sigurnosti umjesto krivnje. Jačaju povjerenje i profesionalni ponos.

Kontinuirano stručno usavršavanje- potiče rast i dugoročno zadovoljstvo.

Mentorski program- smanjuju stres, povećavaju osjećaj pripadnosti.

Supervizija- jača samopouzdanje i stručnost. Prevencija izgaranja.

Indikatori kvalitete- pozitivna uporaba jača profesionalni ponos.

Zrcaljenje iz radnog okruženja- podupiru razvoj i samoprocjenu.

Alati za mjerenje radnog opterećenja- pravedna raspodjela posla- veća motivacija.

Zajedno gradimo kulturu u kojoj kvaliteta nije samo standard, već način na koji mislimo i djelujemo svaki dan.

Dobri odnosi ne nastaju sami od sebe- oni se grade svakim razgovorom, svakim slušanjem i svakom granicom koju postavimo s poštovanjem.

Prava promjena događa se u svakodnevnim interakcijama.

Vođa tima u akreditacijskom procesu-pomoćnica ravnatelja za kvalitetu

Inicijalni sastanak s rukovodećim kadrom (ravnatelj, pomoćnici, voditelji i glavne sestre/tehničari i službi, zaposlenici Jedinice za kvalitetu):

- Pojam akreditacije,
- Akreditacijska kuća koja će provesti ocjenjivanje,
- Što će se ocjenjivati,



Bolnički red Svetog Ivana od Boga – Milosrdna braća

SPECIJALNA BOLNICA ZA PSIHIJATRIJU I PALIJATIVNU SKRB

„SVETI RAFAEL“ STRMAC

Strmac Naselje 4, Šumetlica, 35404 Cernik, www.bolnicasvetirafael.eu

OIB 34177692639 * IBAN HR6423400091110450906 * TEL: 035/386-700 * FAX:035/386-701



- Koje dobrobiti nam potencijalno dobiveni certifikati donose za bolnicu, pacijente i osoblje,
- Što se očekuje od odjela/sluzbi,
- Dodjeljuje zadatke i evaluiira realizaciju istih prema akreditacijskom priručniku- vremenski okviru za izvršenje,
- Provodi edukaciju za unutarnje (bolničke) auditore...

Motivacija ključnih zaposlenika bolnice koji su sudjelovali u procesu akreditacije:

- Želja da cijela bolnica bude akreditirana a ne samo jedno radilište,
- Unaprijediti kvalitetu zdravstvene skrbi i sigurnost pacijenata,
- Svrishodna primjena znanja i vještina menadžmenta kvalitete,
- Osobna potreba za postignućem i uspjehom na radnom mjestu,
- Razvijanje suradnika koji razumiju menadžment kvalitete i dijele iste stavove , podupiru, sudjeluju- žive kvalitetu;
- Edukacija mladih koju je moguće pratiti, objektivizirati, koristiti za unaprijeđivanje, te bilateralno procjenjivati u uspješnosti,
- Standardizacija postupanja u rutinskim kliničkim situacijama ali i pretpostavljanje neuobičajenih situacija te planiranje adekvatne reakcije,
- Pобољшanje komunikacije svih zaposlenika bolnice- horizontalne i vertikalne osovine,
- Implementacije medicine temeljene na dokazima,
- Uvažavanje prava pacijenata temeljem svih važećih konvencija , zakona i propisa,
- Stvaranjem sigurnijeg, učinkovitijeg i humanijeg bolničkog okruženja u kojem se pacijent osjeća zbrinuto, a djelatnici podržano i motivirano

Uloga jedinice za kvalitetu:

- Razvija i provodi sustav upravljanja kvalitetom
- Prati i analizira pokazatelje kvalitete
- Promiče kulturu kvalitete i sigurnost pacijenata te zaposlenika
- Pruža podršku odjelima u provedbi poboljšanja
- Koordinira akreditacijske i evaluacijske procese
- Koordinira i provodi interne audite, edukacije i akcijske planove poboljšanja

Kvaliteta je proces a ne stanje.

Kultura kvalitete= zajednička odgovornost

- Otvorena komunikacija i povjerenje
- Suradnja među odjelima
- Učenje iz grešaka, a ne kažnjavanje
- Dijeljenje dobrih praksi
- Svaki je djelatnik nositelj kvalitete:
 - Poštivanje procedura,
 - Aktivno sudjelovanje u procesima poboljšanja,
 - Sudjelovanje u edukacijama,
 - Otvorena komunikacija, dijeljenje znanja i iskustava
 - Brigu o pacijentima i kolegama.

Kakao zaposlenici doživljavaju kvalitetu?

Najčešći izazovi u praksi:



Bolnički red Svetog Ivana od Boga – Milosrdna braća

SPECIJALNA BOLNICA ZA PSIHIJATRIJU I PALIJATIVNU SKRB

„SVETI RAFAEL“ STRMAC

Strmac Naselje 4, Šumetlica, 35404 Cernik, www.bolnicasvetirafael.eu

OIB 34177692639 * IBAN HR6423400091110450906 * TEL: 035/386-700 * FAX:035/386-701



- Predrasude prema poslu koji obavljamo
- Nedostatak vremena i resursa(nedovoljan broj osoblja za provođenje potrebnih standarda)
- Neslaganje d strane zaposlenika u implementiranju novih standarda
- Administrativno opterećenje
- Percepcija da su aktivnosti kvalitete „dodatni posao“
- Slaba komunikacija između jedinice za kvalitetu i odjela.

Kako Jedinica za kvalitetu može poboljšati percepciju?

- ✓ Kvaliteta se gradi timski, kroz povjerenje i poštovanje,
- ✓ Medicinsko i nemedicinsko osoblje jednako važno,
- ✓ Jedinica za kvalitetu= partner a ne kontrolor,
- ✓ Pravovremeno informiranje svih zaposlenika,
- ✓ Vidljivost rezultata i ciljeva, redovito izvještavanje o rezultatima i postignućima,
- ✓ Dvosmjerna komunikacija između Jedinice za kvalitetu i odjela-povratne informacije iz prakse,
- ✓ Aktivno uključivanje zaposlenika u planiranje i evaluaciju,
- ✓ Edukacija o važnosti kulture kvalitete, primjeri iz prakse,
- ✓ Održavanje kruga kontinuiranog poboljšanja kvalitete.

Suradnja- ključ uspjeha.

Primjeri dobre prakse:

- Uspješna implementacija sustava prijave neželjenih događaja- učenje iz pogrešaka i near miss događaja,
- Timske radionice o poboljšanju komunikacije s pacijentima i kolegama,
- Radionice vezane za standarde kvalitete i akreditacijske standarde (fizičko sputavanje, medicinska dokumentacija, identifikacija pacijenata)
- Uspostava internih auditora i predstavnika kvalitete po odjelima,
- Kampanja povodom Svjetskog dana kvalitete, >Svjetskog dana sigurnosti pacijenata.

ZDRAVSTVO- AKUTNI STRESNI DOGAĐAJI

„...još uvijek se vrlo malo pažnje pridaje zdravstvenim djelatnicima koji su uključeni u neželjene događaje kako bi im se pomoglo da se učinkovito nose sa svojom reakcijom na stres...“

Tko može imati posljedice nakon neželjenog događaja?

- Primarna žrtva- pacijent.
- Sekundarna žrtva je zdravstveni djelatnik koji je direktno ili indirektno uključen u neželjeni događaj, medicinsku pogrešku ili štetu nanесenu pacijentu a koji je istim događajem traumatiziran



Bolnički red Svetog Ivana od Boga – Milosrdna braća
SPECIJALNA BOLNICA ZA PSIHIJATRIJU I PALIJATIVNU SKRB
„SVETI RAFAEL“ STRMAC
Strmac Naselje 4, Šumetlica, 35404 Cernik, www.bolnicasvetirafael.eu
OIB 34177692639 * IBAN HR6423400091110450906 * TEL: 035/386-700 * FAX:035/386-701



– Tercijarna žrtava- zdravstvena ustanova

Vrste podrške koju su prepoznali zdravstveni djelatnici koji su doživjeli NND:

- Detaljna rasprava s kolegama istovrsnicima,
- Razgovor s nadređenima,
- Mirno mjesto za oporavak nakon događaja,
- Program podrške izvan radnog mjesta,
- Mogućnost dogovora termina psihološke podrške u svojoj bolnici,
- Povjerljivi način pomoći kojim se može dobiti 24 satna podrška

Dostupna besplatna edukacija: European course on second victims

Antonija Pejaković Ličina, bacc. med. techn.
Ivana Mihić, mag. med. techn.