

## ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ ΜΑΓΝΗΤΕΣ: ΠΡΟΚΛΗΣΗ Ή ΟΥΤΟΠΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΥΠΡΟ;

ΣΤΡΙΓΑ ΜΑΡΙΑ, ΣΙΟΡΟΒΙΓΚΑ ΑΦΡΟΔΙΤΗ

Τα νοσοκομεία Μαγνήτες είναι Νοσηλευτικά ιδρύματα τα οποία παρέχουν υψηλής ποιότητας νοσηλευτικές υπηρεσίες και προσελκύουν Νοσηλευτές, ιατρούς και Ασθενείς.

Τι σημαίνει .όμως προσελκύω; Η ετοιμολογία της αρχαίας λέξης 'έλξις προέρχεται από το ρήμα **έλκω** που σημαίνει σύρω, τραβώ. Στη Φυσική , είναι η δύναμη που έλκει τα σώματα μεταξύ τους, ενώ μεταφορικά είναι η ικανότητα κάποιου να σαγηνεύει. Αυτή την ικανότητα διαθέτουν και τα νοσοκομεία Μαγνήτες. Γιατί αυτή τα κάνει ιδιαίτερα, χάρις στην εγγυημένη νοσηλευτική φροντίδα που παρέχουν, τους αφοσιωμένους στο έργο τους νοσηλευτές, το μικρότερο χρόνο νοσηλείας και τη μεγαλύτερη ικανοποίηση των ασθενών.

Τα νοσοκομεία που χαρακτηρίζονται ως Μαγνήτες έχουν απαραίτητα τα εξής χαρακτηριστικά:

1. Το πρώτο μέλημα είναι η φροντίδα των ασθενών.
2. Οι νοσηλευτές αναφέρουν ικανοποίηση από το χώρο εργασίας τους.
3. Οι παρεχόμενες νοσηλευτικές υπηρεσίες είναι ποιοτικές και αναβαθμισμένες.
4. Υπάρχει κλίμα συνεργασίας μεταξύ των επαγγελματιών υγείας.
5. Τέλος, η στελέχωση του νοσοκομείου είναι ικανοποιητική.

Το 1994, το American Credentialing Center δημιούργησε ένα επίσημο πρόγραμμα αναγνώρισης των νοσοκομείων Μαγνητών σύμφωνα με το οποίο αυτά πρέπει να πληρούν 14 προϋποθέσεις. Δεν θα τις αναλύσω σήμερα όλα αυτές αλλά θα σταθώ σε αυτές που θεωρώ ότι μπορούν να αποτελέσουν την αρχή για μας εδώ στην Κύπρο.

**Ποιοτική Νοσηλευτική Ηγεσία.** Ο Νοσηλευτής Ηγέτης οδηγεί το προσωπικό του σε νέα επαγγελματικά δεδομένα που απαιτούν όραμα. Δεν παρασύρεται και δεν παρασύρει στη ρουτίνα τους νέους και ικανούς νοσηλευτές ,αλλά τους ευαισθητοποιεί συνεχώς στην ιδέα της αλλαγής. Είναι συνεχώς δίπλα τους, τους καθοδηγεί και τους διδάσκει. Είναι νέοι και θα μάθουν.

Είναι μέντορας και όχι απλός παρατηρητής που έχει καθλωθεί σαν άλλος Προμηθέας στα δεσμά της πολυθρόνας του γραφείου του. Οι ευκαιρίες αναγνώρισης και συνεχούς εκπαίδευσης που τους παρέχει είναι πολλαπλές ενώ ο ίδιος δίνει καθημερινά τη δική του μάχη ώστε όλο το νοσοκομείο να δεχθεί και να προάγει τις καινοτομίες και τις θετικές αλλαγές σε όλα τα επίπεδα. Δημιουργεί νέους ρόλους όπως: νοσηλευτές ποιότητας, νοσηλευτές λοιμώξεων, κλινικούς νοσηλευτές., νοσηλευτές μέντορες. Θα μου πείτε τώρα και τι κάνουν αυτοί οι νοσηλευτές μέντορες; Πολλά.

Συnergάζονται με τις προϊστάμενες σε όλα τα επίπεδα.

Επικοινωνούν με το προσωπικό.(παράπονα, άλυτα προβλήματα, παρακίνηση, κλπ)

Ενημερώνουν για το περιεχόμενο των υπηρεσιακών σημειωμάτων και διασφαλίζουν την εφαρμογή των νοσηλευτικών διαδικασιών.

Αξιολογούν τις ακολουθούμενες πρακτικές κυρίως σε θέματα ιατρικών οδηγιών.

Σχεδιάζουν και υλοποιούν καινοτόμες εφαρμογές και ανανεώνουν εφαρμοζόμενες διαδικασίες.

Ξέρετε τι μας απάντησαν οι Νοσηλευτές όταν ρωτήθηκαν τι σημαίνει γι αυτούς ποιότητα;

Να εργάζομαι σε ένα περιβάλλον με καλές φυσικές συνθήκες εργασίας.

Να αξιολογούμαι σύμφωνα με την απόδοσή μου.

Να έχω καλή συνεργασία με όλους τους εμπλεκόμενους στη νοσηλευτική φροντίδα των ασθενών.

Να σέβονται την προσωπικότητά μου.

Να έχω δυνατότητες ανάπτυξης και βελτίωσης.

Να έχω ένα ικανοποιητικό πρόγραμμα εργασίας με λογική κατανομή βαρδιών.

Να υπάρχει κάποιος που να ενδιαφέρεται για μένα σαν άνθρωπος.

Σκεφθείτε την ευθύνη που έχουμε απέναντί τους. Σκεφθείτε και κάντε τον δικό σας απολογισμό. Ξέρετε, τις περισσότερες φορές που έχω παρακολουθήσει νοσηλευτικά συνέδρια σχετικά με ηγεσία, αναρωτιέμαι γιατί όλα αυτά που ακούγονται στις αίθουσες είτε σαν ιδανικά είτε λες και την επόμενη ώρα θα φύγουμε από την αίθουσα και θα τρέξουμε να τα εφαρμόσουμε απλώς τα παρουσιάζουμε.

Τι πρέπει να κάνει ο Νοσηλευτής ηγέτης;

Να καλλιεργήσει κουλτούρα.

Να εφαρμόσει ένα αντικειμενικό και αξιόπιστο σύστημα αξιολόγησης.

Να διατηρήσει το αξιολογικό προσωπικό του με αντίστοιχα κίνητρα.

Να δημιουργήσει ικανά στελέχη.

Αγαπητοί συνάδελφοι, επιβάλλεται να δράσουμε άμεσα γι αυτούς τους νέους που ευτυχώς ακόμη έχουν όραμα.

### **Ποιοτική Νοσηλευτική Φροντίδα με εστίαση στον ΑΣΘΕΝΗ**

Σήμερα εμείς οι εργαζόμενοι, κάνουμε σωστά τη δουλειά μας, όχι όμως αποτελεσματικά και εξαντλούμαστε πολλές φορές για να κάνουμε τα πράγματα σωστά αντί να κάνουμε τα σωστά πράγματα σωστά. Η ΠΟΥ το 1990, αναφέρει ότι όλα τα νοσοκομεία πρέπει να έχουν αποτελεσματικούς μηχανισμούς για τη διασφάλιση ποιότητας της φροντίδας που παρέχεται στους ασθενείς. Τι σημαίνει ποιότητα; Σωστή ενέργεια, σωστός χρόνος, σωστός τρόπος, σωστό άτομο και να έχεις τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα.

Πως; Με τη σύνταξη διαδικασιών.

Με την εφαρμογή και συμμόρφωση στις διαδικασίες.

Με τις μετρήσεις- δείκτες για το βαθμό συμμόρφωσης και την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών

Με την ανασκόπηση των διαδικασιών για τον εντοπισμό δυνατοτήτων βελτίωσης και

Με τις βελτιώσεις στις υπάρχουσες διαδικασίες.

Με την ανανέωση παλαιών νοσηλευτικών εντύπων.

Γιατί θέλουμε ποιότητα;

Για καλύτερη οργάνωση εργασίας και για περιορισμό των αποκλίσεων.

Για συνεχή απόδειξη της ικανότητας και της αποτελεσματικότητας μας.

Για τη βελτίωση της ικανοποίησης των ασθενών σε όλα τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών.

Για την βελτίωση της ικανοποίησης όλων των εμπλεκόμενων- ιατρών, ταμείων, προμηθευτών κλπ.

Για την ενίσχυση της θέσης του Νοσηλευτή.

Για την ΜΑΘΗΣΗ.

Αναφέρθηκα πριν στη **σύνταξη διαδικασιών**, γιατί κύριος άξονας και ζητούμενο όλων αυτών και όλων των υπηρεσιών του νοσοκομείου αποτελεί η ασφάλεια των ασθενών.

Γράψτε διαδικασίες. Λέγοντας διαδικασίες δεν εννοούμε πρωτόκολλα όπου περιγράφεται αναλυτικά μια διαδικασία. Εννοούμε, το να δώσουμε απάντηση στο τι, πού, πώς, πότε, ποιός σε κρίσιμα θέματα ώστε να μειωθούν τα προβλήματα και να βελτιωθεί η παρεχόμενη φροντίδα. Κρίσιμα θέματα είναι αυτά που δεν είναι σαφή σε όλους τους εμπλεκόμενους, αυτά που αν δεν γίνουν σωστά ή καθόλου θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στο επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών ή στο κόστος νοσηλείας, αυτά για τα οποία συχνά γίνεται λάθος, αυτά που θέλουμε να αλλάξουμε και αυτά που δύσκολα απομνημονεύονται.

Περίληπτικά αναφέρω 2 παραδείγματα διαδικασιών, όπως: **Ταυτοποίηση ασθενούς.** Δεν ελέγχουμε την ταυτότητα ή το βραχιολάκι του ασθενούς και δεν τον ρωτάμε παράλληλα για επιβεβαίωση το ονοματεπώνυμό του. Απλά όταν αναφερόμαστε στους ασθενείς χρησιμοποιούμε αριθμό δωματίου.

**ΑΜΕΣΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ:** Εκπαίδευση του Ν.Π. στην επαλήθευση της ταυτότητας  
Συμμετοχή των ασθενών στην επαλήθευση

Ταυτοποίηση των φιαλιδίων αίματος παρουσία του ασθενούς.

Ταυτοποίηση πριν τη διαχείριση φαρμάκων και εξετάσεων.

Ταυτοποίηση πριν τη μετάγγιση.

Ταυτοποίηση πριν το χειρουργείο ή άλλη παρέμβαση.

Ειδικό πρωτόκολλο για ασθενείς που δεν επικοινωνούν.

**Ασφάλεια των φαρμάκων υψηλού κινδύνου.** Το 2001,ο FDA ανέφερε ότι το 39% όλων των φαρμακευτικών λαθών οφείλεται στις ετικέτες.

Μην αφαιρείτε την πρώτη συσκευασία του φαρμάκου.

Διαλύματα με υψηλές συγκεντρώσεις ηλεκτρολυτών σε ειδικό ασφαλή χώρο.

Διευκρινίστε τη δοσολογία φαρμάκων.

Καταγράψτε ένα κατάλογο με φάρμακα που ακούγονται το ίδιο.

Να γνωρίζετε το σκοπό, δράση και τις παρενέργειες των φαρμάκων.

Όλα τα φάρμακα ελέγχονται προφορικά και οπτικά από 2 άτομα.

Τελικά τα οφέλη από την καταγραφή των διαδικασιών είναι πολλά:

Αντίληψη της Νοσηλευτικής Διαδικασίας από τους νοσηλευτές που την συντάσσουν.

Επισήμανση προβλημάτων που δεν είχαν γίνει γνωστά πριν.

Κατοχύρωση της τεχνογνωσίας.

Βάση για περαιτέρω μελέτη.

Έρευνα και βελτίωση της νοσηλευτικής φροντίδας.

Ποιότητα= ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ. Η τρέχουσα βιβλιογραφία δηλώνει ότι η ποιότητα της νοσηλευτικής φροντίδας μπορεί να μετρηθεί, να ελεγχθεί και να βελτιωθεί. Οι δείκτες μπορεί να ορισθούν είτε σε κρατικό επίπεδο είτε σύμφωνα με το όποιο σύστημα αξιολόγησης της Ν.Φ. επιλεγθεί από το Νοσοκομείο.

Βασικοί δείκτες που μπορούν να ορισθούν για μέτρηση είναι:

Εκτίμηση της κατάστασης του ασθενούς

Νοσοκομειακές λοιμώξεις

Κατακλίσεις

Θρομβοφλεβίτιδες

Εκπαίδευση ασθενών

Ατυχήματα ασθενών

Ταχύτητα απάντησης του προσωπικού στην κλήση  
Συχνότητα ελέγχου της κατάστασης του ασθενούς  
Σαφής ενημέρωση των ασθενών για τις νοσηλευτικές πράξεις.

Φαρμακευτικά λάθη

Συμμόρφωση στις διαδικασίες

Μετεγχειρητικός πόνος

Εκπαίδευση προσωπικού

Ποσοστό προσωπικού με συμμετοχή σε συνέδρια και ποσοστό προσωπικού με ενδιαφέρον για επιμόρφωση.

Στο Αχίλλειο και στον Ευαγγελισμό για παράδειγμα έχουμε ξεκινήσει τη μέτρηση δεικτών για τα έλκη κατακλίσεων μέσω κλιμάκων αξιολόγησης κατά NORTON για τους νοσηλευτικούς ορόφους και κατά CUBBIN AND JACKSON για τη ΜΕΘ. Επίσης, μέσω ειδικής κλίμακας αξιολογείται κατά πόσο κινδυνεύει η ασφάλεια των ασθενών αναφορικά με τις πτώσεις.

**Ανανέωση παλαιών νοσηλευτικών εντύπων.** Συμπληρώστε νέα νοσηλευτικά έντυπα που έχουν δημιουργηθεί για τον ολοκληρωμένο σχεδιασμό της παροχής ποιοτικής φροντίδας, εξασφαλίζοντας το μέγιστο βαθμό ασφάλειας του ασθενούς. Για παράδειγμα, με το νέο έντυπο 24ωρης νοσηλευτικής αναφοράς που χρησιμοποιούμε στα νοσοκομεία μας έχουμε κερδίσει και χρόνο, αφού απλώς κάνουμε τικ στο αντίστοιχο κουτάκι εκτίμησης-σε αντίθεση με την παραδοσιακή λογοδοσία ή με το έντυπο καταγραφής ανά βάρδια- ενώ παράλληλα όλες οι πληροφορίες που μεταφέρονται από βάρδια σε βάρδια, αφορούν την γενική εικόνα του ασθενούς μη επιτρέποντας έτσι να ξεχάσεις να επισημάνεις οτιδήποτε σημαντικό.

**Ομάδες εργασίας.** Δημιουργήστε ομάδες εργασίας στο τμήμα σας και συζητήστε βελτιώσεις της καθημερινής σας εργασίας.

Για να αποδειχθεί όμως, ότι ένα νοσοκομείο Μαγνήτης έχει την ικανότητα αλλά και την αποτελεσματικότητα να παρέχει υπηρεσίες που θα θέτουν τον ασθενή ως το κέντρο ενδιαφέροντος του όλου συστήματός του, θα πρέπει τα συστήματα ποιότητας που εφαρμόζει να επιβεβαιώνονται από ανεξάρτητους και διεθνώς αναγνωρισμένους φορείς Διαπίστευσης. Και βέβαια αυτό συνεπάγεται : Δέσμευση της ηγεσίας και αλλαγή της παραδοσιακής διοίκησης και νοοτροπίας. Όλοι συμμετέχουν και όλοι έχουν ευθύνη. Η εφαρμογή ενός συστήματος Διοίκησης με στόχους, σήμερα βελτιώνει την αποδοτικότητα ενώ παράλληλα υπόσχεται να ισορροπήσει το κόστος με την ποιότητα.

Τον Ιανουάριο του 2007 ξεκίνησε η προετοιμασία Διαπίστευσης του Νοσοκομείου Υγεία –τα 2 νοσοκομεία της Κύπρου(Αχίλλειο και Ευαγγελισμός) ανήκουν στον Όμιλο Υγεία- σύμφωνα με τις απαιτήσεις του JOINT COMMISSION INTERNATIONAL, που είναι ένα διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο διαπίστευσης οργανισμών υγείας. Η διαδικασία διαπίστευσης αναμένεται να ολοκληρωθεί τον Ιανουάριο του 2010. Τα αναμενόμενα οφέλη θα είναι:

Δημιουργία, συντήρηση και συνεχής ανάπτυξη συστήματος μέτρησης της απόδοσης και γνωστοποίησης των αποτελεσμάτων. Αυτό βοηθά τον κάθε εργαζόμενο αλλά και την Διοίκηση, να εντοπίζουν τις δυνατότητες βελτίωσης και τα αποτελέσματα των βελτιωτικών ενεργειών.

Ενιαίες διαδικασίες τεκμηρίωσης ώστε να εξασφαλίζεται η ομοιογένεια και ταυτότητα των λειτουργιών με στόχο την τυποποίηση βάσει της καλύτερης πρακτικής.

Μπορούμε πολλά να επιτύχουμε, αρκεί να κάνουμε την αρχή. Ο καταλληλότερος τρόπος για να επιτύχει κανείς σύμφωνα με τον Αριστοτέλη είναι:

ΠΡΩΤΟΝ: Να έχει ένα ξεκάθαρο, σαφές και πρακτικό ιδανικό- δηλαδή ένα στόχο.

ΔΕΥΤΕΡΟΝ: Να έχει τα αναγκαία μέσα για να πετύχει την υλοποίησή του, δηλαδή,  
ΣΟΦΙΑ, ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΥΣ.

Το μόνο που μένει είναι: ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΙ ΣΩΣΤΑ ΤΑ ΜΕΣΑ ΑΥΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΟΥ ΣΤΟΧΟΥ.