



STRATEGIJA KVALITETE 2019 - 2021

Vizija 2019-2021

UVOD

Zavod za hitnu medicinu Karlovačke županije osigurava provođenje pružanja medicinske skrbi i hitne medicine na području regionalne samouprave, hitnog medicinskog zbrinjavanja naglo oboljelih ili ozlijeđenih osoba, hitnog prijevoza u odgovarajuću bolničku ustanovu te pružanja medicinske skrbi za vrijeme prijevoza.

Osigurava suradnju u pružanju hitne medicine sa susjednim jedinicama regionalne samouprave, popunjavanje mreže timova na području regionalne samouprave, provedbu utvrđenih standarda opreme, vozila i vizualnog identiteta vozila i zdravstvenih radnika.

Provodi standarde hitne medicine u hitnom medicinskom prijevozu cestom, a hitni medicinski prijevoz zrakom provodi u suradnji s Hrvatskim zavodom za hitnu medicinu.

Osigurava provedbu standarda kvalitete rada te predlaže Hrvatskom zavodu za hitnu medicinu mjere potrebne za poboljšanje postojećih standarda kvalitete rada i opremljenosti.

Sudjeluje u planiranju i provedbi obrazovanja zdravstvenih radnika, provodi stručna istraživanja iz područja hitne medicine u suradnji s Hrvatskim zavodom za hitnu medicinu.



Zavod za hitnu medicinu Karlovačke županije je izradio sveobuhvatan akcijski plan daljnjeg razvoja i unaprjeđenja kvalitete. Strategiju kvalitete smo napravili u obliku izvješća ali i akcijskog plana koji nas obavezuje.

Naše ambicije nisu male, dižemo ljestvicu do krajnjih granica kako bi postali prepoznatljiv brand u Hrvatskoj ali i u Europi. U suradnji s partnerima, zajednicom i pacijentima želimo unaprijediti kvalitetu naših usluga pružanja medicinske skrbi i usmjeriti je na njihove potrebe na opće zadovoljstvo.

Informacije o Karlovačkoj županiji:

Karlovačka županija se nalazi u središnjoj Hrvatskoj. Karlovačka županija graniči sa dvije susjedne države: Republikom Slovenijom te Bosnom i Hercegovinom. Administrativno, političko, kulturno i sportsko središte je grad Karlovac.

Površina Karlovačke županije: 3 626 km²
Stanovništvo: 121.261 (2015.)



Zavod za hitnu medicinu Karlovačke županije pruža medicinsku skrb na području županije, a ustrojen je tako da se osim u sjedištu, timovi hitne medicinske službe nalaze u 6 ispostava. Medicinsko prijavno dojavna jedinica i Edukacijsko simulacijski centar nalaze se u Karlovcu, na adresi sjedišta.

Sjedište Karlovac: Dr. Vladka Mačeka 48, Karlovac

Ispostave su:

1. Ispostava Duga Resa
2. Ispostava Ogulin
3. Ispostava Slunj
4. Ispostava Josipdol
5. Ispostava Ozalj
6. Ispostava Vojnić

STRATEGIJA KVALITETE

Zavod za hitnu medicinu Karlovačke županije ima cilj objediniti sve planove i strateške dokumente u skladu sa sveobuhvatnom strategijom, postupkom poslovnog planiranja i unaprjeđenjem kvalitete.

Svrha strategije je postaviti ciljeve Hitne medicinske službe Zavoda za hitnu medicinu Karlovačke županije u pružanju visokokvalitetnih usluga i medicinske skrbi prema pacijentima i zajednici.

Naša strategija usredotočena je na poboljšanje, a u skladu misije i vizije organizacije.

U ovom dokumentu navedeni su brojni elementi koji idu u prilog tome, a sukladni su s našim strateškim dokumentima.



STRATEŠKI DOKUMENTI ZAVODA ZA HITNU MEDICINU KARLOVAČKE ŽUPANIJE

1. Strateški plan 2019 - 2021.
2. Operativni plan 2019 - 2021.
3. Misija, vizija i vrijednosti
4. Organizacijska struktura

Naziv dokumenta	Misija, vizija, vrijednosti
Standardizirani postupci	Strateški dokument
Datum izdavanja dokumenta	23.10.2020.
Datum ispunjenja na snazi	01.10.2020.
Datum revizije dokumenta	23.10.2020.
Dokument izradio	Valentina Šuradić, Miroslav Goričan

Misija, vizija, vrijednosti

ZAVOD ZA HITNU MEDICINU KARLOVAČKE ŽUPANIJE



Strateški plan 2019 - 2021



Operativni plan 2019 - 2021
Operativni plan Zavoda za hitnu medicinu Karlovačke županije zasniva se na četiri područja prioriteta.



MISIJA

Zavod za hitnu medicinu Karlovačke županije je zdravstvena ustanova osnovana od Karlovačke županije za obavljanje djelatnosti hitne medicine.

Osigurava provođenje pružanja medicinske skrbi i hitne medicine na području regionalne samouprave, hitnog medicinskog zbrinjavanja naglo oboljelih ili ozlijeđenih osoba, hitnog prijevoza u odgovarajuću bolničku ustanovu te pružanja medicinske skrbi za vrijeme transporta.



Zavod za hitnu medicinu Karlovačke županije osigurava suradnju u pružanju hitne medicine sa susjednim jedinicama regionalne samouprave, popunjava mrežu timova hitne medicinske službe na području Karlovačke županije, osigurava provedbu utvrđenih standarda opreme, vozila i vizualnog identiteta vozila i zdravstvenih radnika.

Provodi standarde hitne medicine u hitnom medicinskom prijevozu cestom, a hitni medicinski prijevoz zrakom provodi u suradnji s Hrvatskim zavodom za hitnu medicinu.

Osigurava provedbu standarda kvalitete rada te predlaže Hrvatskom zavodu za hitnu medicinu mjere potrebne za poboljšanje postojećih standarda kvalitete rada i opremljenosti.

Sudjeluje u planiranju i provedbi obrazovanja zdravstvenih radnika te provodi stručna istraživanja iz područja hitne medicine u suradnji s Hrvatskim zavodom za hitnu medicinu.

Prati i prikuplja podatke, vodi registre iz područja hitne medicine te ih prosljeđuje HZHM-u, planira, organizira i provodi edukaciju stanovništva i sudjeluje u projektima zdravstvene zaštite.

VIZIJA

Naša ambicija je postati najbolja hitna medicinska služba u ovom dijelu svijeta s orijentacijom na pružanje visokokvalitetne medicinske skrbi usmjerenoj prema pacijentu.

Vizija Zavoda je ustrojavanje i kontinuirano daljnje unaprjeđenje jedinstvenog sustava hitne medicine na području Karlovačke županije. Vizija je temeljena na načelima sveobuhvatnosti, kontinuiranosti, dostupnosti i cjelovitog pristupa hitnoj medicinskoj službi, što jamči bolju učinkovitost i kvalitetnije, dostupnije i ravnomjernije pružanje hitne medicinske skrbi za sve osobe na području Karlovačke županije.

Vizija Zavoda za hitnu medicinu Karlovačke županije je kontinuirano poboljšanje uvjeta rada uz sveobuhvatnu podršku stručnom usavršavanju i edukaciji radnika.

Zavod za hitnu medicinu razvija svijest stanovništva u potrebi brze intervencije pomoći i aktiviranja sustava hitne medicinske službe kako bi poboljšali uspješnost preživljavanja kod osoba koji su doživjeli iznenadni srčani zastoj.



VIZIJA

Viziju možemo postići ostvarenjem strateških ciljeva Zavoda, a osnovni ciljevi su:

- Pružanje visokokvalitetne i učinkovite medicinske skrbi
- Odgovarajuća medicinska skrb prema hitnim potrebama pacijenta
- Koristiti ćemo naš utjecaj i suradnju s partnerima kako bi osigurali dosljedan pristup hitnoj medicinskoj pomoći.
- Biti ćemo prvorazredni poslodavac cijeneći i razvijajući vještine, raznolikost i kvalitetu života naših radnika.
- Osigurati ćemo najbolju moguću vrijednost za javnost i stanovništvo koje nas plaća kroz poreze.
- S našim partnerima i javnom upravom optimizirati ćemo pružanje zdravstvene zaštite.

Svrha postojanja hitne medicinske službe je pružanje najkvalitetnije medicinske skrbi i njege pacijentima.



STRATEGIJA KVALITETE

Što je to Strategija kvalitete?

Strategija kvalitete iznosi našu definiciju kvalitete i opisuje našu viziju i smjer, osiguravajući ujedno da nam kvaliteta bude na prvom mjestu.

Ova strategija kvalitete utvrđuje naših pet ciljeva kvalitete i povezane ciljeve te niz projekata na koje se moramo usredotočiti kako bismo osigurali dokaze da su naše usluge sigurne, učinkovite, brižne, efikasne i dobro vođene. Tokom ovih godina, predviđenih našom strategijom uključiti ćemo sve resurse kako bismo osigurali pružanje javne vrijednosti.

Strategija kvalitete opisuje našu trenutnu poziciju, pokazujući poboljšanja koja smo napravili u periodu od 2019-2020.

Naša opredjeljenost nas vodi u rješavanju ključnih problema i prioriteta tokom ovog perioda, a i ubuduće s time da je kvaliteta usluga i pružanja medicinske skrbi uvijek u našem fokusu.

Trudimo se kako bi ojačali naša dosadašnja partnerstva ili ostvarili nova, kako bismo osigurali integraciju zdravstvene zaštite u širi sustav hitne medicinske pomoći.

Pružamo moderan pristup kontinuiranom poboljšanju i priznajemo da su ljudi ključni za postizanje naše strategije. I dalje ćemo provoditi našu Strategiju kvalitete kako bismo ojačali povjerenje i ponos u uslugama koje pružamo.

Želja nam je da pacijenti budu sigurni da smo najbolji na svijetu.

Želja nam je također da ljudi koji rade u timovima hitne medicinske službe, kao i svi ostali radnici budu sigurni da pružaju najbolju moguću uslugu, da su cijenjeni i važni.

Provedba ove naše strategije ostvaruje stvaran napredak na tim područjima tijekom godina i taj rad se i dalje nastavlja.

Želimo biti ponosni na povjerenje i sigurnost koju pružamo našim pacijentima.



KAKO SMO RAZVILI STRATEGIJU?

Strategija je nastala na osnovi izvješća i preporuka ključnih dionika, naših radnika, pacijenta, obitelji pacijenata i predstavnika zajednice na području Karlovačke županije.

Izvršili smo samoprocjenu napretka u odnosu na prioritete koji su bili ključni za naš razvoj.

Izvršena je usporedba trendova i podataka koje smo skupili preko obrazaca na web stranici i anketnih obrazaca, a uključuju:

- Ankete pacijenata
- Ankete radnika
- Obrasci za pritužbe, pohvale i prijedloge
- Incidenti i neželjeni događaji

Stoga smo oprezni u razvijanju ciljeva koji su mjerljivi dok pokušavamo uvrstiti našu predanost u svim elementima radnih procesa.

Ti podaci će pružiti jasnoću i osigurati mjerljive rezultate pacijentima i osoblju te svim uključenim osobama u praćenje.

Te ciljeve ćemo svake godine revidirati prema rezultatima dobivenih anketa i povratnih informacija s terena, a napredak ćemo pratiti pokazateljima kvalitete, mjeriti, analizirati te poboljšati.

Ako uspijemo ispuniti svoje ciljeve, vjerujemo da ćemo, vidjeti znatno poboljšane ishode za svoje pacijente te bolje i sigurnije radno okruženje za naše ljude.

Naši odabrani ciljevi imaju veliki utjecaj za organizaciju i namjerno su izazovni.



CILJEVI KVALITETE

SIGURNOST

BRIGA

EFIKASNOST

**DOBRO
VODSTVO**

ODGOVORNOST

CILJEVI KVALITETE

SIGURNOST

Ljudi su zaštićeni od zlostavljanja i štete koja se može izbjeći. Za naše radnike cilj nam je imati zdravo i sigurno okruženje te smanjiti rizike ozljeda radnika i pacijenata.

BRIGA

Osoblje se odnosi prema ljudima sa suosjećanjem, ljubaznošću, dostojanstvom i poštovanjem. Osim toga cilj nam je poboljšati mentalno stanje u zajednici na području Karlovačke županije.

EFIKASNOST

Želja nam je imati dobro educirane ljude, s znanjem i kompetencijama kako bi bili u stanju pružiti najbolju moguću skrb pacijentima.

ODGOVORNOST

Odgovorni smo za naše postupke. Ispunjavamo sve standarde pružanja medicinske skrbi prema nacionalnim smjernicama koje provodimo. Želimo biti što učinkovitiji zadržavajući naše pacijente u središtu zanimanja.

DOBRO VODSTVO

Vodstvo naše organizacije omogućuje i daje potporu pružanju visokokvalitetne skrbi usmjerenu na pojedince holističkim pristupom. Želimo povećati postotak visoko educiranih i motiviranih radnika i omogućiti im daljnje napredovanje.

SIGURNOST

CILJ 1

Ustanovili smo propust pri održavanju servera i čuvanja podataka na hard diskovima. Do propusta i neželjenog događaja došlo je zbog komunikacije i prijenosa informacija koji nisu bili odgovarajući s posljedicom gubitka određene količine podataka. Problem je riješen na način da smo obnovili ugovore s informatičkom tvrtkom koja je zadužena za održavanje sustava i servera te zahtijevali da se redovito radi backup podataka, a oštećene hard diskove zamijene novim. Prema novom ugovoru, moraju redovito kontrolirati status hard diskova i serverske opreme kako bi se izbjegle ovakve situacije. Kako smatramo da je problem dublji i kako se ovakvi događaji ne bi ponovili, komunikaciju smo regulirali strateškim dokumentom Komunikacijska matrica. U svakom slučaju, redovito ćemo pratiti status održavanja cjelokupne informatičke opreme.

CILJ 2

Iako se sigurnosni propust nije dogodio, uočili smo da bi mogli imati problem u nesigurnom i nepravilnom korištenju službenih email adresa. Osim toga, voditelji ispostava nisu koristili službene email adrese već svoje privatne emailove. Kako bi spriječili mogućnost distribucije i otkrivanja podataka iz službene korespondencije, odlučili smo se okrenuti officu 365. Kako već imamo ugovorene usluge telefonije s tvrtkom T-com, ugovorili smo licence offica 365 koji nam omogućuje korištenje svih poslovnih aplikacija koje su nam potrebne, uz pohranu i redoviti backup svih podataka, emailova i dokumenata

na sharepointu i cloude servisima.

CILJ 3

Ove godine smo imali pad sustava telefonskih veza našeg operatera na nacionalnoj razini. Došlo je do prekida svih telefonskih veza operatera s kojim imamo ugovorenu usluga pružanja telefonskih usluga. Problem smo riješili u trenutku tako da na sreću nije bilo lošeg ishoda za pacijente. Odmah smo obavijestili sve medije na području Karlovačke županije o broju za hitne pozive kamo trebaju biti upućeni svi pozivi hitnoj medicinskoj službi. S obzirom da je došlo do velikog propusta s mogućim fatalnim posljedicama odlučili smo problem riješiti tako da koristimo usluge više operatera koji pružaju usluge telefonije. Iako je došlo do propusta zbog prekida mreže na koji mi nismo mogli utjecati, smatramo to ozbiljnim propustom te smo ozbiljno i savjesno pristupili rješavanju tog nemilog događaja.

CILJ 4

Uprkos svim sigurnosnim mjerama koje smo poduzeli i zaštitnoj opremi koju smo nabavili za sve radnike dogodili su se sporadični propusti i nesukladnosti korištenja zaštitne opreme. To je važno pogotovo jer smo u tijeku pandemije virusom COVID 19. Naime, tijekom skidanja zaštitne opreme, nakon intervencija kod pacijenata sa sumnjom na COVID 19 došlo je do nenamjernog pogrešnog postupanja s infektivnim otpadom, te je dvoje ljudi završilo u samoizolaciji 14 dana. Osim što je došlo do ugroze zdravlja i mogućeg širenja zaraze organizacija je imala i financijski

SIGURNOST

trošak. Ti radnici nisu mogli raditi zbog samoizolacije, a drugi su ih morali mjenjati. Pojavio se i problem radnog opterećenja radnika koji su ih mjenjali. Tako da smo odlučili smanjiti ljudske greške na najmanju moguću mjeru. To smo učinili dodatnim edukacijama o korištenju zaštitne opreme, posebno za COVID 19. Pažljivo smo radili rasporede i pazili da ne dođe do opterećenja radnika u dogovoru s njima. Bez obzira, kontinuirano moramo nastaviti takvu praksu kako bi rizike ovakvih greški smanjili na najmanju moguću mjeru.

CILJ 5

Primjetili smo da mladi liječnici koji se zapošljavaju kod nas, ali i općenito u drugim hitnim medicinskim službama dolaze s teorijskim znanjem ali s malo praktičnog znanja i bez ikakvog iskustva. Provodimo osnovne edukacije u trajanju od pet dana kod prijema novih radnika i barem tri dana godišnje kod kontinuirane edukacije. Kako bi spriječili pogreške u zbrinjavanju i liječenju pacijenata, određujemo mentore koji prate razvoj svakog primljenog radnika, naročito liječnika kod kojih postoji veći protok i brži odlazak na daljnje školovanje i specijalizacije. Želja nam je da novi radnici steknu znanje i vještine primjenjive na terenu pa smo u edukacije uključili simulacije realnih situacija kako bi im približili što je moguće bolje realne situacije.



BRIGA



CILJ 1

Tokom prijašnjih godina često je zanemarivano mentalno zdravlje naših radnika ali i radnika ostalih žurnih službi u Republici Hrvatskoj.

Možemo reći da smo postali pioniri u brizi za mentalno zdravlje timova hitne medicinske službe. Prepoznali smo potrebu za stručnjacima iz tog područja pa smo svim radnicima omogućili edukaciju i radionice kroz 6 različitih modula Partus akademije.

Edukacija je nazvana “Efikasna komunikacija” a uključuje različite anti-stresne radionice na kojima se uči kako reagirati i postupati u stresnim situacijama.

CILJ 2

Svjesni smo da iskustvo ne dolazi samo od sebe, već je potreban dugi niz godina rada na terenu kako bi stekli iskustva pravog terenca. Mi možemo olakšati

rad tako da omogućimo stjecanje znanja i vještina kroz razne edukacije kontinuirano od samog zaposlenja. Glavna strategija našeg Zavoda zasniva se na dobro obučanim ljudima koji su sigurni u svoje znanje i vještine te pružaju medicinsku skrb na najbolji mogući način koristeći smjernice Hrvatskog zavoda za hitnu medicinu i standarde u opremi, vozilima i prostoru.

CILJ 3

Vodimo brigu o pacijentima. Na nekoliko načina od pacijenata dobivamo povratne informacije preko ankete ili anketnog obrasca na našoj web stranici.

Na osnovu dobivenih informacija anketnih obrazaca i povratnih informacija Udruge pacijenata pokušavamo se poboljšati nakon svake primljene kritike koje nam daju smjer strategije i budućih planova. Radimo na razvoju u pružanju usluga, planiramo i osiguravamo ispunjavanje zakonskih regulativa.

BRIGA



CILJ 4

Radnici trebaju raditi u zdravom i sigurnom okruženju. Kako bi to osigurali provodimo nekoliko analiza. To su analiza bolovanja, prekovremenih sati i radnog opterećenja radnika. To je kontinuirani proces koji bi omogućio zdravo okruženje radnika. U slučaju uočenih problema, glavni tehničar u suradnji s voditeljima ispostava na rasporedu naprave potrebne preinake i preraspodjelu radnih mjesta.

CILJ 5

Brinemo o našim radnicima, Cilj nam je zadržati stručni kadar i smanjiti izmjene kadra te odlazak na druga radna mjesta. Kako bi dobili povratne informacije od radnika, izradili smo anketne obrasce o zadovoljstvu radnika. Prema rezultatima anketa, pratimo zadovoljstvo radnika a prema rezultatima djelujemo. Pokušavamo motivirati stručni kadar

kako bi razvijao vještine i znanje te povećao svoje kompetencije.

CILJ 6

Pacijent nam je u središtu. Izuzetno nam je važna sigurnost pacijenata. Izradili smo Plan sigurnosti za pacijente koji obuhvaća sva kritična područja a radimo i na prevenciji mogućih neželjenih događaja. Potičemo radnike i pacijente da prijave neželjene događaje i moguće neželjene događaje koji su izbjegnuti ali su se mogli dogoditi. Kontinuirano podižemo svijest radnika o važnosti prijavljivanja nesukladnih i neželjenih događaja ali i mogućih prijedloga za poboljšanje. Cilj nam je u potpunosti ispuniti Operativni plan 2019-2021 kao i Plan sigurnosti za pacijente. To ne možemo napraviti bez suradnje radnika, pacijenata, obitelji pacijenata i vodstva naše organizacije.

EFIKASNOST



CILJ 1

Tokom 2019. i 2020. godine izradili smo i opremili Edukacijsko simulacijski centar za trening i obuku timova hitne medicinske službe, medicinskog i nemedicinskog osoblja, građanstva i laika. Svrha Edukacijsko simulacijskog centra je višestruka. Osoblje dobiva znanje, obnavlja i stječe vještine te radnici postaju stručniji i efikasniji u pružanju medicinske skrbi. Pacijenti dobivaju bolju uslugu i skrb jer je osoblje bolje izvježbano i stručnije u radu. EduKaSim će organizaciji donijeti povećanje prihoda od edukacija vanjskih polaznika a edukacijom naših ljudi dodatne uštede.

CILJ 2

Primjetili smo u našoj organizaciji probleme koji se odnose na informatizaciju. Kako bi povećali sigurnost prijenosa informacija, postali učinkovitiji u korištenju i praćenju provedenih usluga te povećali prihode

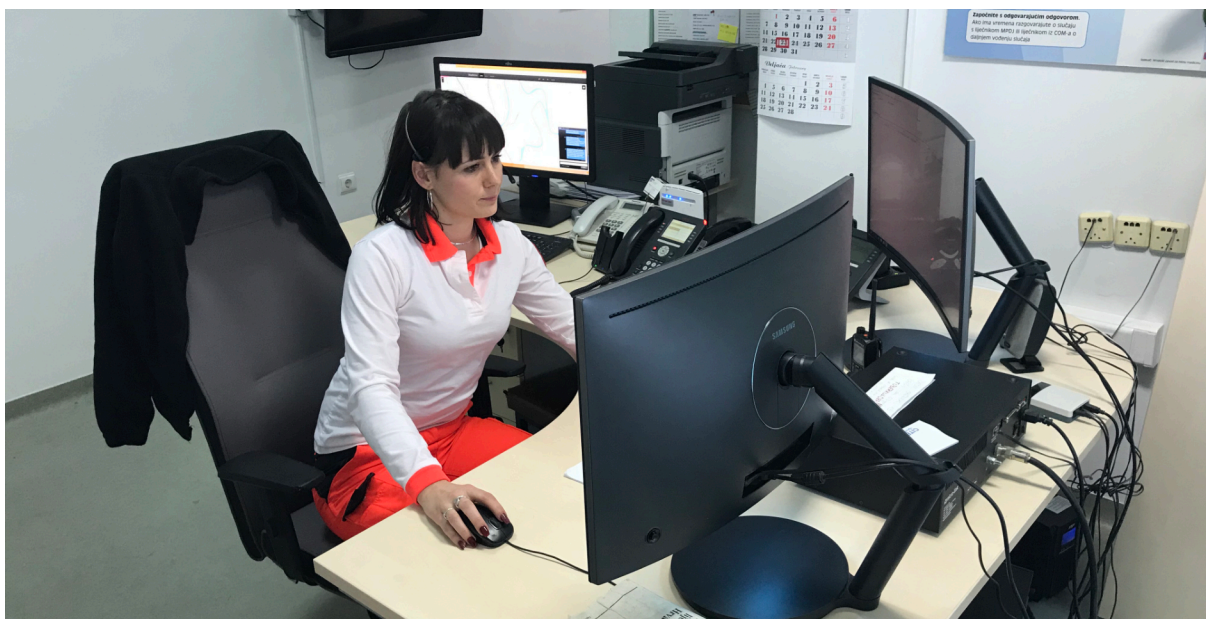
uvođenjem novih postupaka odlučili smo napraviti neke korake u tom smjeru.

Nadogradili smo servere s ugovorenim izvođačem, uveli nove postupke u informatički sustav eHitne (aplikacije) te uveli Microsoft office 365. Uvođenjem offica 365 omogućili smo bržu organizacijsku provedbu određenih postupaka, brži i sigurniji prijenos informacija (npr. rasporeda, reorganizacije i slično) kao i sigurnije korištenje emailova i transfera podataka.

CILJ 3

S ciljem dostupnije hitne medicinske službe na području cijele Karlovačke županije cjelokupnoj populaciji krenuli smo u infrastrukturne promjene. Pokrenuli smo izgradnju ispostava Vojnić i Ozalj. Hitna medicinska služba bi time postala učinkovitija i pružanje medicinske skrbi efikasnije, a potpuno zbrinjavanje s dolaskom u bolnicu kraće i bolje.

ODGOVOR HMS



Zavod za hitnu medicinu Karlovačke županije svesrdno se trudi ispuniti nacionalne, ciljne standarde kvalitete kako bi poboljšao iskustva pacijenata i spriječio kašnjenje u zbrinjavanju i pružanju medicinske skrbi. Kako bi to učinili, obavezujemo se pratiti i analizirati podatke sa svrhom bolje učinkovitosti i bržeg medicinskog odgovora. Stoga smo praćenjem pokazatelja tijekom 2019. i 2020. godine ustanovili određene nesukladnosti koje ćemo se truditi ispraviti.

CILJ 1

Standard vremena trijaže poziva određuje da u vremenu od 60 sekundi nakon podizanja slušalice medicinski dispečer mora donijeti odluku da li je zaprimljena intervencija crveni kriterij. Praćenjem vremena od primitka poziva do predaje i mobilizacije tima hitne medicinske službe ustanovili smo nesukladnost. Prosječno vrijeme od poziva do predaje je 01:24 za 2019. godinu što premašuje standard od 60

sekundi. Prosječno vrijeme za 2020. godinu do aktivacije tima bilo je 01:36 te je nesukladnost potvrđena. Analizom je utvrđeno da u sustavu postoji greška informatičke prirode koju ćemo se truditi otkloniti. Osim toga, dispečerima je održana edukacija o važnosti pravilnog upisivanja i praćenja vremena. Tokom 2020. i 2021. godine raditi ćemo na poboljšanju kako bi otklonili te nesukladnosti i nepravilnosti.

CILJ 2

Pratili smo vrijeme koje je proteklo od zaprimanja poziva u MPDJ do stizanja tima HMS na intervenciju u urbanim sredinama. Predviđeno je standardom da barem 80% intervencija bude unutar 10 minuta od zaprimanja poziva do dolaska na mjesto intervencije. Tijekom 2019. godine to je ispunjeno. Tijekom 2020. godine došlo je do neispunjenja standarda što je povezano s razvojem pandemije u Republici Hrvatskoj. Do pojave nesukladnosti došlo je u ispostavi Ogulin koje ćemo nastojati poboljšati.

DOBRO VODSTVO



CILJ 1

Vodstvo Zavoda za hitnu medicinu Karlovačke županije ima za cilj zdravo i sigurno radno okruženje za sve radnike. Omogućuje rad na siguran način u svim radnim procesima i u svim prostorima zavoda. Kako bi to i dalje poboljšavali, radimo procjenu rizika za svako radno mjesto. Prati se zadovoljstvo radnika, analizira i djeluje. Ljudi su nam prioritet.

CILJ 2

Vodstvo zavoda potiče radnike da povećaju kompetencije dodatnim usavršanjem i obrazovanjem tako da možemo reći da se u ovom trenutku veliki broj ljudi školuje u obrazovnim ustanovama.

CILJ 3

Kako bi kadar ostao stručan i dobro obučen u zavodu se provodi redovita edukacija. Tijekom ove godine došlo je do novih izazova zbog epidemije

uzrokovane virusom Covid 19 pa su edukacije trenutno obustavljene zbog nacionalnih smjernica čuvanja zdravstvenog sustava i sprječavanja proboja virusa u zdravstveni sustav.

CILJ 4

Vodstvo prepoznaje talente i stručne osobe. Među radnicima imenovali smo voditelje koji su time promovirani kako bi vodili ustrojstvene jedinice i ispostave. Provedena je sistematizacija radnih mjesta koja nam omogućuje dodatni razvoj i poboljšanje kvalitete.

CILJ 5

Uprkos velikim investicijama i ulaganju u Edukacijsko simulacijski centar tijekom 2019. i 2020. godine i dalje ćemo ulagati u infrastrukturu kako bi poboljšali i učinili hitnu medicinsku skrb dostupnijom i u ruralnim sredinama. Tako nam je plan u fazama izgraditi ispostave Vojnić i Ozalj. Uz sva ta ulaganja želimo održati stabilnost financijskih sredstava.

POGLED U PROŠLOST



2017-2018

Tijekom 2018. godine počeli smo razmišljati o uvođenju akreditacije "Accreditation Canada". Cilj nam je bio osmisliti program poboljšanja na nivou organizacije, time pružiti bolju i kvalitetniju uslugu pacijentima u pružanju medicinske skrbi a radnicima omogućiti sigurno i zdravo okruženje u svim radnim procesima.

U tom periodu u sustav smo uveli program eHitne koji nam je trebao omogućiti praćenje svih pokazatelja kvalitete prema standardima kvalitete u zdravstvu.

Pokazatelji kvalitete su mjerilo učinkovitosti Medicinsko prijavno dojavne jedinice. Osnovni pokazatelji kvalitete u MPDJ su:

- Vrijeme javljanja
- Vrijeme trijaže poziva
- Vrijeme mobilizacije tima HMS
- Odzivno vrijeme
- Usklađenost s algoritmima Hrvatskog indeksa

POGLED U PROŠLOST

Od 2017 - do sada pratili smo i analizirali pozive upućene MPDJ prema kriteriju hitnosti. Kroz ovo praćenje ustanovili smo da je broj hitnih intervencija u padu što se vidi u tablici ispod.

Godina	Prioritet A	Prioritet H	Prioritet V
2017.	2122 / 20-16%	7739 / 73.53%	664 / 6.31%
2018.	1455 / 13.73%	8092 / 76.33%	1054 / 9.94%
2019.	1288 / 12.12%	8121 / 76.4%	1221 / 11.49%
2020.	1029 / 9,88%	7348 / 70,6%	2030 / 19.5%

Također u istom periodu pratili smo vremena od primitka poziva do predaje timu hitne medicinske službe na području Karlovačke županije.

Godina	Prioritet A / vrijeme	Prioritet H / vrijeme	Prioritet V / vrijeme
2017.	2122 / 00:01:55	7739 / 00:05:40	664 / 00:10:57
2018.	1455 / 00:01:29	8092 / 00:06:34	1054 / 00:13:57
2019.	1288 / 00:01:24	8121 / 00:06:30	1221 / 00:18:21
2020.	1029 / 00:01:38	7348 / 00:08:25	2030 / 00:23:19

Vrijeme od primitka poziva do aktivacije i primopredaje intervencije timu hitne medicinske službe nije u skladu sa standardima kvalitete. Cilj nam je trijažirati poziv i aktivirati tim u vremenu manjem od 60 sekundi. To ćemo učiniti dodatnim i češćim edukacijama dispečera Medicinsko prijavno dojavne jedinice, češćim sastancima i brzim uklanjanjem tekućih problema u organizaciji. Postoji mogućnost preraspodjele radnih mjesta s ciljem bržeg dolaska na mjesto intervencije.

Tijekom 2019-2020. godine pratili smo vrijeme primarnih intervencija u urbanom području. Iako smo prema vremenima u standardu, smatramo da treba težiti poboljšanju. (tablica ispod)

Godina	Ukupno intervencija	Primarne intervencije	Primarne intervencije urbano do 10 min.
2019.	5681	514	416 (80.93%)
2020.	5506	421	336 (79.81%)

Od 10 630 izvršenih intervencija u 2019. godini pacijent i obitelj su savjetovani u 48% (5105 intervencija) a tijekom 2020. godine do 20.10.2020. Od ukupnog broja intervencija 8327 savjetovani su čak u 61.5% slučajeva tj. u 5122 intervencije.

POGLED U PROŠLOST

1. STEMI

Timovi hitne medicinske službe tijekom 2019. godine zbrinuli su 35 pacijenata s dijagnozom Stemi. Svih 35 pacijenata je transportirano u Opću bolnicu Karlovac a sekundarnim transportom u KBC Sestre Milosrdnice na ugradnju stenta. Pacijenti su zbrinuti na terenu prema smjernicama te su od terapije dobili analgeziju, antikoagulate, aspirin, brilik, nitroglicerina, osim ako nije bilo kontraindicirano. Broj tih pacijenata bio je 33 tijekom 2020. godine. Svi pacijenti su preživjeli.

2. ROSC

Pratili smo ROSC kroz tri godine, u periodu od 2018-2020, i to zaključno s 31.12.2020. Cilj nam je poboljšati rezultate koji se sada kreću od 14.04 - 15.96%. To možemo učiniti uključivanjem zajednice i edukacijom stanovništva u osnovnim postupcima održavanja života i primjene automatskog vanjskog defibrilatora, prevencijom bolesti i promocijom zdravlja.

Godina	Ukupno pacijenata	Arest	KPR	ROSC
2018.	10746	244 (2.27%)	114 (46.72)	16 (14.04%)
2019.	10740	256 (2.38%)	110 (42.97%)	17 (15.45%)
2020.	10523	264 (2.51%)	94 (35.61%)	15 (15.96%)

3. STROKE (moždani udar)

Mjerenja smo proveli tijekom 2019 - 2020. godine. Obuhvaćene su dijagnoze I.63, I64. Pacijenti u primarnom zbrinjavanju pregledani su od članova tima a postupci koji su bili standardni su: FAST, GUK, NIBP, SpO2.

U 2019. godini bilo je 264 pacijenta s dijagnozom moždanog udara. Od cjelokupnog broja pacijenata 95% je ostalo na medicinskoj skrbi u Općoj bolnici Karlovac a 5% pacijenata je prevezeno na daljnju obradu u KBC Zagreb.

U 2020. godini situacija je slična u vezi broja pacijenata. Od ukupno, 272 pacijenta također je 96% ostalo na medicinskoj skrbi u Općoj bolnici Karlovac a 4% je prevezeno na daljnju obradu u KBC Zagreb.

4. Zadovoljstvo pacijenata

Tijekom 2019. godine pratili smo zadovoljstvo pacijenata na našim intervencijama. Rezultati su bili zadovoljavajući. Anketirani pacijenti, 94% je bilo zadovoljno pruženom uslugom i radom tima hitne medicinske službe. Naravno, i dalje ćemo raditi na poboljšanju usluge i obučenosti radnika.

IZAZOVI: COVID-19

Novi koronavirus otkriven je u Kini krajem 2019. godine, nazvan je SARS-COV-2 (Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2). Radi se o novom soju koronavirusa koji prije nije bio otkriven kod ljudi. COVID-19 je naziv bolesti uzrokovane ovim virusom.



Hrvatski zavod za javno zdravstvo, u suradnji sa Klinikom za infektivne bolesti, napravio je postupnik za zdravstvene radnike u slučaju postavljanja sumnje na novi koronavirus. U postupniku su detaljno opisani kriteriji za postavljanje sumnje na infekciju, način postupanja sa osobom kod koje se posumnja na infekciju, način uzimanja i slanja uzoraka za dijagnostiku, te mjere prevencije i suzbijanja širenja zaraze u zdravstvenim ustanovama u slučaju postavljanja sumnje na novi koronavirus.

Zavod za hitnu medicinu Karlovačke županije je zbog COVID-19 pred novim izazovima koje treba savladati. Pojavilo se je nekoliko problema s kojima se borimo:

- Nedostatak ljudstva
- Preopterećenost radnika
- Nemogućnost provedbe edukacija
- Sporiji protok pacijenata u OHBP-u
- Duže trajanje intervencija



IZAZOVI: COVID-19



IZAZOV 1 - Nedostatak ljudstva trenutno uspijevamo riješiti pravilnim i čestim preraspodjelama u i između ustrojstvenih jedinica. Prema potrebi, određena ispostava se nadopunjava ljudstvom iz drugih ispostava. To za sada uspješno odrađujemo.

IZAZOV 2 - Preopterećenost radnika riješavamo tako da članovi timova hitne medicinske službe rade po 24 sata a zatim su tri dana slobodni. Time smanjujemo mogućnost infekcije, smanjujemo protok osoblja između smjena a ljudima omogućujemo da se odmore prije svoje smjene.

IZAZOV 3 - Iako smo ove godine izgradili i opremili novi Edukacijsko simulacijski centar za edukacije radnika, stanovništva, studenata i učenika prema preporukama Ministarstva zdravlja, Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo i Hrvatskog zavoda za hitnu medicinu edukacije se ne smiju provoditi u svrhu čuvanja zdravstvenog sustava i

zdravstvenih radnika gdje se već osjeća manjak potrebnog ljudstva na nacionalnoj razini.

IZAZOV 4 - Uslijed pandemije došlo je do sporijeg protoka pacijenata u OHBP-u koje naši timovi dovezu u bolničku ustanovu. Vodstvo je došlo jdo rješenja izmještanjem COVID ambulanti u bolnici te dogovorom o bržem prijemu pacijenata HMS-a.

IZAZOV 5 - Zbog oblačenja i skidanja zaštitne opreme došlo je do dužeg trajanja intervencija. Kako bi riješili taj problem, provodimo dodatne edukacije.