

ZDRAVSTVENI DOM MARIBOR – ZAVOD, KI DELA, SE UČI IN USTVARJA*

Uvod

Zdravstveni dom dr. Adolfa Drolca Maribor je javni zavod, ki izvaja zdravstveno dejavnost na primarni ravni v skladu z Zakonom o zdravstveni dejavnosti in ima organizirano preventivno zdravstveno dejavnost vseh skupin prebivalstva, nujno medicinsko pomoč, splošno medicino, zdravstveno varstvo žensk, otrok in mladine, patronažno varstvo, preventivno in kurativno zobozdravstvo, medicino dela, prometa in športa ter drugo diagnostiko in fizioterapijo.

V slovenski zdravstveni negi izredno hitro naraščajo potrebe po novem znanju in spretnostih, zato lahko izvajalce zdravstvene nege upravičeno imenujemo »učeca se družba«.

Samo učenje in izobraževanje v vseh obdobjih življenja, za vse družbene vloge in z vsemi vsebinami, ki jih potrebuje človek, lahko omogočata priznavanje in razvijanje številnih razsežnosti njegove osebnosti – telesne, intelektualne, estetske, čustvene in duhovne (Potokar, Jug, 2003).

Na področju zdravstvene nege v zavodu sledimo trendom razvoja sodobne zdravstvene nege. V skladu z Evropsko zakonodajo, ki zahteva enako kakovostno obravnavo pacientov v vseh državah Evropske unije, smo v zavodu pristopili k kontinuiranemu internemu strokovnemu izpopolnjevanju zaposlenih v zdravstveni negi. Obstoječe znanje izvajalcev zdravstvene nege kontinuirano nadgrajujemo z novimi vsebinami.

Iz izkušenj nekaterih držav v Evropski skupnosti vemo, da bo v prihodnosti potrebno ustvariti sistem vseživljenjskega učenja. Posameznik mora biti sposoben izkusiti delo in obdobja izobraževanja v različnih fazah svojega življenja.

Menedžment v zdravstveni negi

Menedžment v zdravstveni negi lahko definiramo kot planiranje, organiziranje, vodenje in kontroliranje dela v zdravstveni negi in s tem v zvezi vseh nalog in aktivnosti, ki jih medicinske sestre in zdravstveni tehniki opravljajo.

Učenje mora doseči vse ravni organizacije, in ne samo menedžmenta. Vodstvo mora zato spodbujati in nadgraditi vsa prizadevanja zaposlenih, ki omogočajo in pospešujejo učenje v organizacijah.

Menedžerji v zdravstveni negi se srečujejo z izzivi in priložnostmi ter so zadolženi za strokovno izpopolnjevanje zaposlenih. Nenehno se pojavljajo novosti na področju zdravstvene nege, inovacije v informacijski tehnologiji, pričakovanja po participativnem vodenju, težnja k učeči se organizacijski kulturi in podobno. Vse to se med seboj prepleta in ustvarja globalizacijsko okolje, v katerem tekmujemo za kar najboljši uspeh. To in še drugo vznemirja managerje in jih spodbuja k proučevanju obstoječega znanja in oblikovanju novih poti in načinov dela. Prav ti izzivi in priložnosti so podlaga za učenje na delovnem mestu.

Zdravstveni dom Maribor – učeči se in ustvarjalni zavod

Ideja, da se morajo organizacije učiti, ni nova. Eden od načinov za soočanje s spremembami okolja je tudi koncept učeče se organizacije, ki temelji na nenehnem izboljševanju sposobnosti organizacije skozi osebni razvoj in permanentno učenje vseh zaposlenih.

Koncept učeče se organizacije ima korenine v Ameriki in Veliki Britaniji. Pojma »organizacija, ki se uči« (Mayer, 2002) in »učeca se organizacija« (Možina, 2002/a) nista nova. Slednji se je pojavil pozno, leta 1988. V reviji Sloan Management Review je avtor Senge (Mayer, 2002) objavil članek, v katerem je skušal utemeljiti organizacijsko učenje, kot najpomembnejši proces v organizaciji, ki je sprejela filozofijo nenehnega predvidevanja in odzivanja na vse hitrejšo spremljivost, kompleksnost in negotovost v okolju.

Po Garvinu (Možina, 2002/a) gre za tisto organizacijo, ki je sposobna ustvarjati, pridobivati, prenašati in uporabljati znanje, poleg tega pa tudi spreminja vedenje tako, da odseva novo znanje in razumevanje stvari ali pojavov.

Učeča se organizacija je torej organizacija, ki neprestano pridobiva, ustvarja in transformira znanje ob stalnem spreminjanju načina odzivanja in delovanja.

Učečo se organizacijo od klasične organizacije razlikuje: sistematično reševanje težav, sistematično iskanje, pridobivanje in preizkušanje novih znanj v praksi, učenje iz lastnih preteklih uspehov in napak, učenje iz tujih izkušenj ter hiter in učinkovit transfer znanja skozi organizacijo. Preobrazba organizacije v učečo se organizacijo je proces, ki traja več let, poteka torej preko razvoja in spreminjanja posameznika, kar se posledično odraža v izboljšanju konkurenčnih sposobnosti zavoda. Organizacije in posamezniki bi brez učenja preprosto ponavljali preteklo prakso, vsaka sprememba pa bi se pojavila naključno in kratkoročno. Učenje je vsaka oblika dejavnosti vodstva, s katero dosežemo ustrezne spremembe v vedenju posameznika. Stalno in organizirano učenje v organizaciji je vir, ki prispeva k ustreznim spremembam vedenja posameznika. Nenehne spremembe porajajo nove spremembe po organiziranem učenju. Učenje ni samo pridobivanje znanj, spretnosti, navad, ampak tudi njihovo povezovanje, prilagajanje ter uresničevanje v praksi, v organizaciji.

Projektni tim »FUTURA«

V zdravstvenem domu Maribor deluje projektni tim Futura. Člani projektnega tima, mladi bodoči menedžerji zdravstvene nege se ukvarjamo z izobraževalno dejavnostjo na področju zdravstvene nege. Za naš tim je značilno, da se združujemo zaradi skupnih interesov, cilji tima so nad individualnimi cilji, odgovornost je timska, delo članov je kreativno.

* Članek je dopolnjeno predavanje, ki sta ga avtorja imela na 4. kongresu zdravstvene nege Globalizacija in zdravstvena nega v Portorožu v mesecu oktobru 2003.

Izobraževanje je ključ za razvoj dobre prakse zdravstvene nege. Izobraževanje je tisto, ki vpliva na moč ali slabost poklica (Filej, 2001/b).

Strokovna izpopolnjevanja organiziramo z namenom, da zaposlenim v zdravstveni negi ponudimo tista znanja in vedenja, ki jih potrebujejo na svojem delovnem mestu in izven njega, ko prihajajo v stik z drugimi ljudmi.

Medicinska sestra mora s svojim strokovnim znanjem postati razmišljajoča partnerka zdravniku in nepogrešljiva strokovnjakinja v zdravstvenem timu (Filej, 2001/a).

Evropska medicinska sestra ne more in ne sme biti ozko izobražena, temveč mora imeti širok spekter znanja. Pridobljeno znanje zaradi hitrega razvoja hitro zastari, zato ga moramo člani negovalnega tima neprekinjeno nadgrajevati skozi vse poklicno obdobje.

Projekt leta

Letošnji izziv za Futuro je bila organizacija internega strokovnega seminarja z naslovom »Kakovost v zdravstveni negi – etika in komunikacija«, ki smo ga pripravili in izvedli za medicinske sestre in zdravstvene tehnike zavoda. Seminarja se je udeležilo 200 izvajalcev zdravstvene nege v štirih terminih. Seznanili smo jih s kakovostjo in standardi v zdravstveni negi, obnovili znanje etike in morale ter natančneje obdelali Kodeks etike medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov Slovenije. Osrednje mesto na strokovnem izpopolnjevanju je imela komunikacija.

Rezultati interne raziskave o pomembnosti strokovnih izpopolnjevanj na področju zdravstvene nege

Danes se vsi dobro zavedamo pomena raziskovalnega dela v zdravstveni negi. Mali leksikon terminoloških izrazov v zdravstveni negi (1999) definira raziskovalno delo v zdravstveni negi kot natančen proces sistematičnega proučevanja vprašanj s področja zdravstvene nege. V nadaljevanju so predstavljeni rezultati interne raziskave o pomembnosti strokovnih izpopolnjevanj na področju zdravstvene nege. Raziskava je bila izvedena v mesecu maju 2003 v Zdravstvenem domu Maribor.

Cilj raziskave je bil ugotoviti pomembnost strokovnega izpopolnjevanja za medicinske sestre in zdravstvene tehnike zavoda.

V organizacijske enote zavoda je bilo razdeljenih 60 anketnih vprašalnikov, od tega je bilo vrnjenih 58 tako, da je bila realizacija vzorca 97 %.

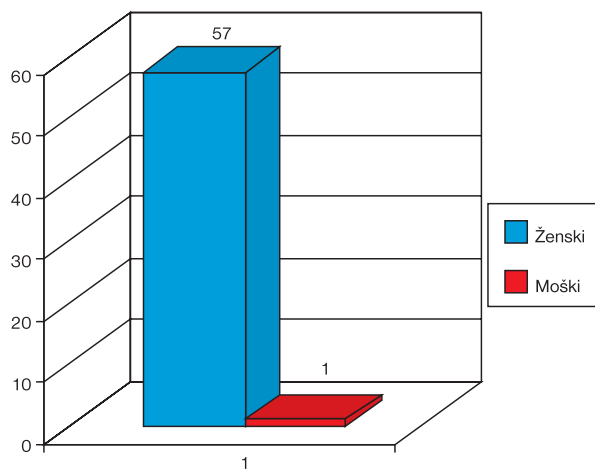
Če pogledamo demografske podatke, vidimo, da je v raziskavi sodelovalo 58 izvajalcev zdravstvene nege, od tega 57 žensk in 1 moški (Graf 1).

Povprečna starost anketiranih je bila 44,5 leta. Iz grafa 2 je razvidno, da je bilo v raziskavo vključenih 26 zdravstvenih tehnikov in 32 medicinskih sester z višjo, visoko in univerzitetno izobrazbo (Graf 2).

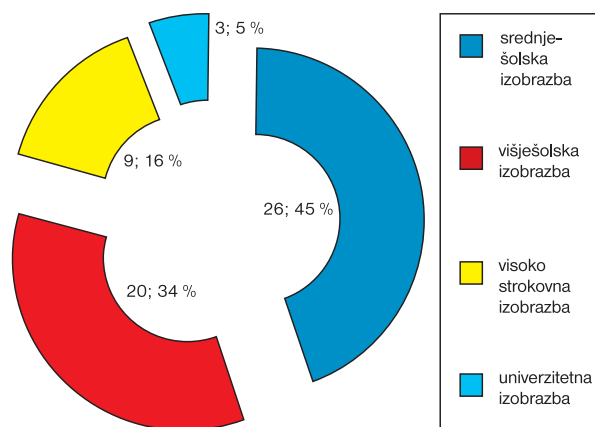
Medicinske sestre in zdravstvenih tehniki po Likertovi lestvici od 1 do 10 z 9,2 (maks 10) ocenjujejo pomembnost strokovnih izpopolnjevanj (Graf 3).

Na vprašanje: »Ste se v zadnjih treh letih udeležili kot slušatelj treh ali več strokovnih izpopolnjevanj?« Je 67 % anketiranih medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov odgovorilo pritrdilno (Graf 4).

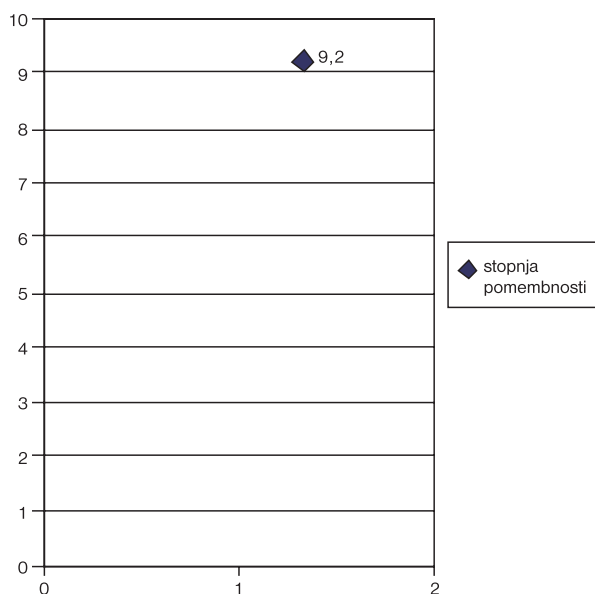
V nadaljevanju smo želeli izvedeti, koliko sodelujočih v raziskavi, se je v zadnjih treh letih udeležilo strokovnega izpopolnjevanja z lastnim strokovnim prispevkom?



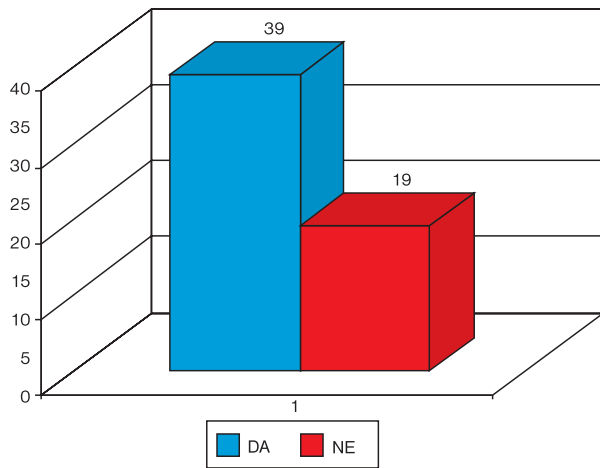
Graf 1. Prikaz anketiranih po spolu.



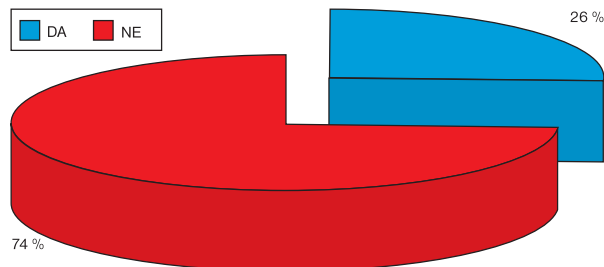
Graf 2. Izobrazbena struktura anketiranih.



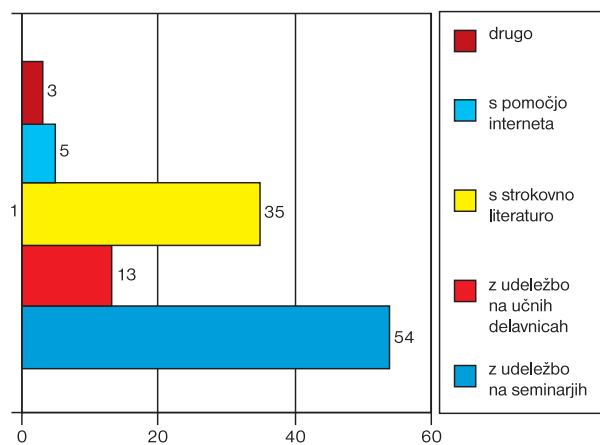
Graf 3. Ocena pomembnosti strokovnih izpopolnjevanj.



Graf 4. Prikaz pasivne udeležbe na treh ali več strokovnih izpopolnjevanjih v zadnjih treh letih.



Graf 5. Prikaz aktivne udeležbe na strokovnih izpopolnjevanjih v zadnjih treh letih.



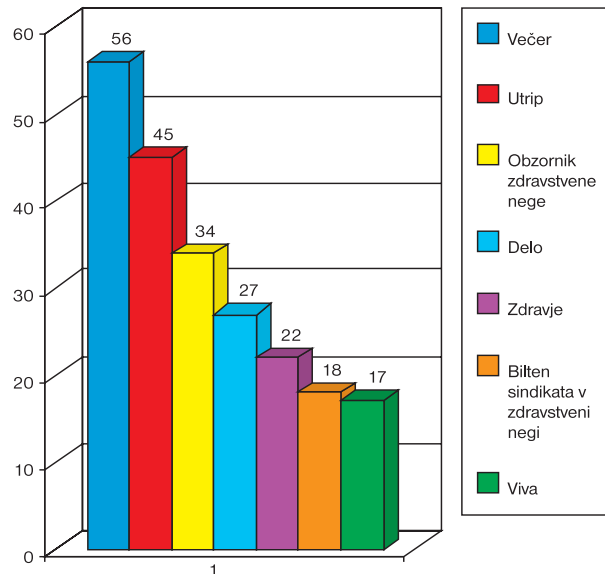
Graf 6. Najpogostejše oblike strokovnega izpopolnjevanja medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov v zavodu.

Ugotovljeno je bilo, da 15 (26 %) sodelujočih se je v obdobju zadnjih treh let udeležilo strokovnega izpopolnjevanja z lastnim strokovnim prispevkom (Graf 5).

Iz grafa 6 je razvidno, da se anketirani najpogosteje strokovno izpopolnjujejo z udeležbo na seminarjih (49 %) in s pomočjo strokovne literature (32 %). 11 % se jih udeležuje učnih delavnic, internet kot vir informacij uporablja 4,5 % anketiranih.

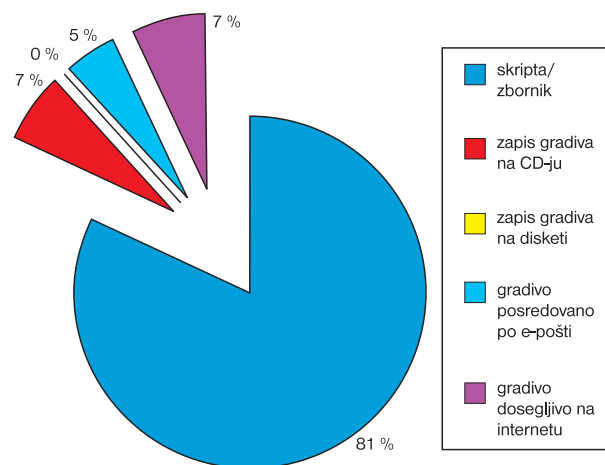
Sodelujoče pri izobraževanju in strokovnem izpopolnjevanju najbolj podpira družina, sledijo sodelavci, nadrejeni v zdravstveni negi in drugi nadrejeni (zdravniki).

Anketirani najpogosteje berejo naslednje revije in časopise: Večer (97 %), sledi informativni bilten Zbornice-Zveze Utrip (78 %), Obzornik zdravstvene nege (59 %), Delo (47 %), Zdravje (38 %), Bilten sindikata v zdravstveni negi (31 %), Viva (29 %) in ostalo (Graf 7).

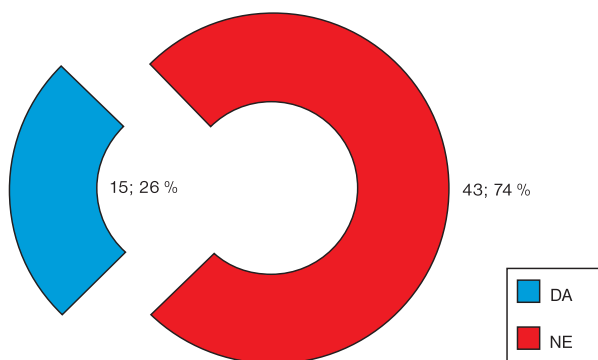


Graf 7. Prikaz najpogostejših časopisov in revij po katerih posegajo medicinske sestre in zdravstveni tehniki.

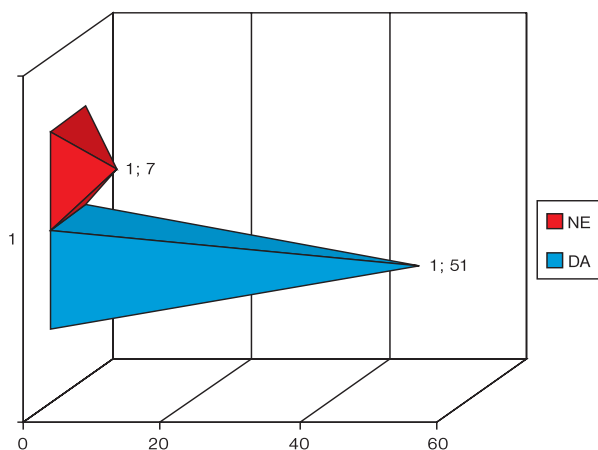
Najprimernejša oblika gradiva s strokovnega izpopolnjevanja je po mnenju medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov zbornik oz. skripta (81 %). Sledita zapis gradiva na CD-ju in dosegljivost gradiva na internetu, na spletni strani organizatorja srečanja (7 %) ter gradivo posredovano po e-pošti (6 %) (Graf 8).



Graf 8. Najprimernejša oblika gradiva s strokovnega izpopolnjevanja.



Graf 9. Prikaz uporabe internetnih iskalnikov za iskanje strokovne literature in informacij.



Graf 10. Prikaz udeleževanja na internih srečanjih.

26 % (15) anketiranih uporablja internetne iskalnike za iskanje strokovne literature in drugih informacij. Najpogosteje uporabljajo iskalnik google, yahoo, najdi.si in matkurja (Graf 9).

Anketiranci se v 88 % udeležujejo internih strokovnih izpopolnjevanj, ki potekajo v zavodu. V povprečju so se udeležili 2,9 srečanj (Graf 10, Graf 11).

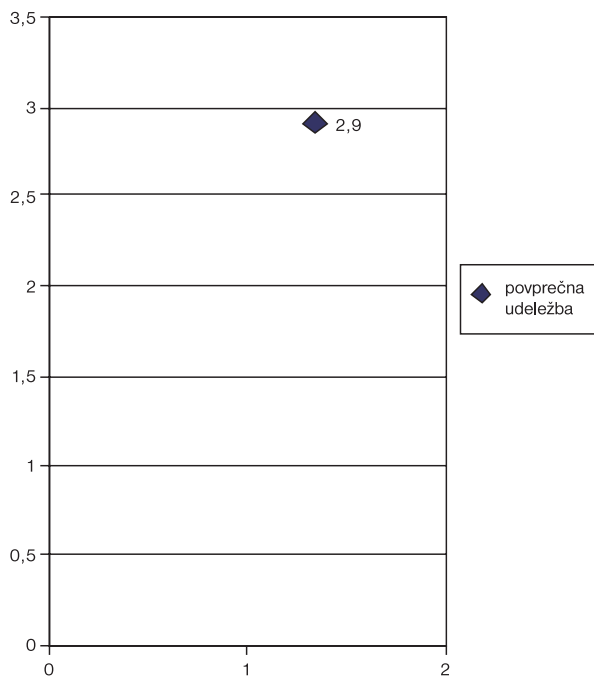
12 %, ki se jih ne udeležuje internih strokovnih srečanj so navedli kot vzrok: delovni proces tega ne omogoča ter termiski čas internih strokovnih srečanj ni ustrezen.

Iz grafa 12 je razvidno, da 74 % sodelujočih navaja, da jih nadrejeni na področju zdravstvene nege redno informirajo o izvajanju internih strokovnih izpopolnjevanj, ki potekajo v zavodu (Graf 12).

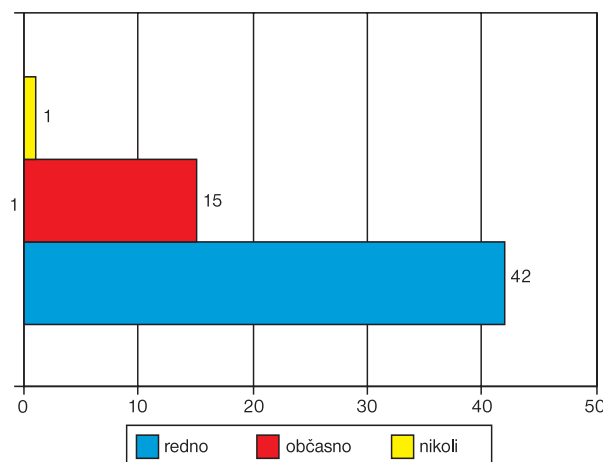
Medicinske sestre in zdravstveni tehniki z 9,4 (maks 10) ocenjujejo pomembnost internih strokovnih izpopolnjevanj, ki potekajo v zavodu (Graf 13).

32 anketiranih (55 %) navaja, da jim zavod omogoča in jih podpira pri strokovnem izpopolnjevanju. S tem se 45 % sodelujočih ne strinja. Navajajo naslednje vzroke: pomanjkanje finančnih sredstev (76 %), delovni proces tega ne omogoča (18 %), ter nadrejeni menijo, da to ni potrebno (6 %) (Graf 14).

Na zadnje vprašanje ali želite, da Futura v prihodnjem letu ponovno organizira interni strokovni seminar, so anketirani v 97 % (56) odgovorili, da želijo, da Futura v okviru projekta »Zdravstveni dom Maribor – učeči se zavod« organizira interni strokovni seminar tudi v prihodnjem letu.



Graf 11. Prikaz povprečne udeležbe.

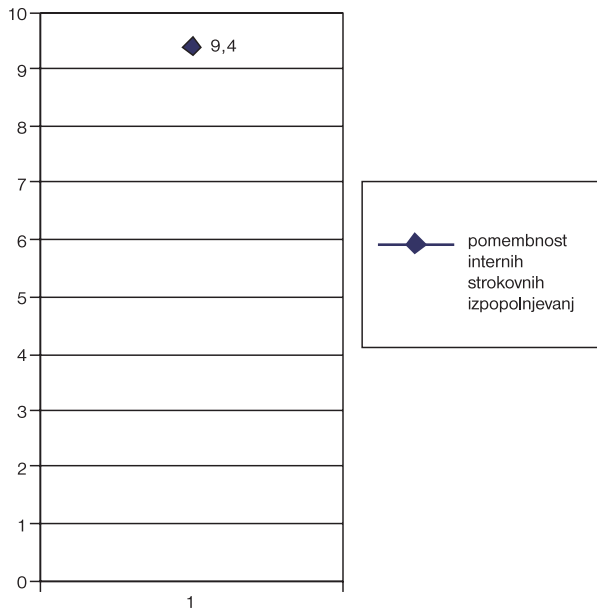


Graf 12. Prikaz informiranosti o internih strokovnih izpopolnjevanjih, ki potekajo v zavodu.

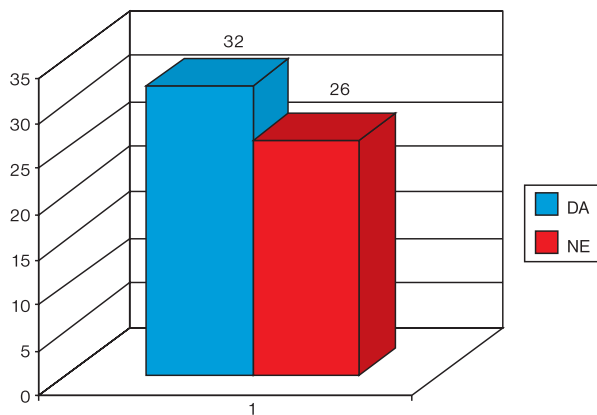
Sklepna misel

Nenehne spremembe v okolju ponujajo nove priložnosti, katere pa lahko izkoristijo le ljudje, ki nenehno skrbijo za razvoj svojega znanja in metod učenja. Učenje postaja vseživljenjski proces, izobraževalna dejavnost pa ena izmed najpomembnejših panog na svetu. Te navedbe lahko razumemo kot dejstvo, da bodo »uka željni ljudje« imeli čedalje večjo možnost izbire, v konkurenčnem boju pa bodo obstale le tiste izobraževalne ustanove, ki bodo skrbele za razvoj vrednot kakovosti in s tem nenehnega izboljševanja svojega sistema. Naravni zakoni so tudi zakoni izboljševanja kakovosti. Kar seješ, tudi žanješ.

Učeča organizacija, si prizadeva uvajati spremembe, spodbuja eksperimentiranje, razpravlja o uspehih in neuspehih,



Graf 13. Pomembnost internih strokovnih izpopolnjevanj, ki potekajo v zavodu.



Graf 14. Podpora zavoda pri strokovnem izpopolnjevanju.

olajšuje učenje iz zunanjega sveta in od zaposlenih, nagrajuje učenje, razvija in vzdržuje organizacijski spomin (Urh, 2001). Kako daleč, na poti realizacije strategije učeče organizacije je organizacija, se kaže v vodenju in upravljanju organizacije, strokovnem nadzoru, upravljanju s človeškimi viri, skrbi za izobraževanje in učenje zaposlenih in sodeluje z izobraževalnimi institucijami.

Novo tisočletje bo pripadalo organizacijam, ki bodo učinkovito in uspešno obvladovale svoje poslovne procese (Možina, 2002/b) in zdravstveni dom Maribor bo med njimi.

Literatura

1. Filej B. Slovenska zdravstvena nega – quo vadis? Obzor Zdr N 2001/a; 35: 65–8.
2. Filej B. Profesionalna načela v zdravstveni negi. Obzor Zdr N 2001/b; 35: 71–4.
3. Bukovec B. Izboljšanje kakovosti izobraževanja. Organizacija 2003; 36: 376–83.
4. Kaučič BM, Bačun M. Zdravstveni dom Maribor – zavod, ki dela, se uči in ustvarja. V: Kersnič P (ur.), Filej B (ur.). Zbornik predavanj in posterjev 4. kongresa zdravstvene nege, Portorož 1.–3. oktober 2003. Ljubljana: Zbornica zdravstvene nege Slovenije, Zveza društev medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov Slovenije, 2003: 177–81.
5. Mali leksikon terminoloških izrazov v zdravstveni negi. Ljubljana: Zbornica zdravstvene nege Slovenije, Zveza društev medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov Slovenije, 1999.
6. Mayer J. Od organizacije, ki dela, prek organizacije, ki se uči, do organizacije, ki ustvarja. Organizacija 2002; 35: 569–78.
7. Možina S. Učeča se organizacija – učeči se management. V: Možina S (ur.), Rozman R (ur.), Glas M (ur.) et al. Management: nova znanja za uspeh. Radovljica: Didakta, 2002/a: 12–45.
8. Mayer J. Lastnosti uspešnih vodij. Organizacija 2003; 36: 368–75.
9. Možina S. Management kadrovskih virov. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, 2002/b: 207–47.
10. Potokar F, Jug J. Analiza razvoja izobraževanja odraslih s poudarkom na Evropski skupnosti. Organizacija 2003; 36: 81–90.
11. Urh I. Gospodarjenje s človeškimi viri »učeča organizacija«. V: Kersnič P (ur.), Filej B (ur.). Zbornik predavanj in posterjev 3. kongresa zdravstvene nege, Portorož 12.–14. september 2001. Ljubljana: Zbornica zdravstvene nege Slovenije, Zveza društev medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov Slovenije, 2001: 87–90.
12. Železnik D. Izobraževanje za jutri. Obzor Zdr N 2003; 37: 181–2.
13. <http://www.gvizobrazevanje.com>, julij, 2003: Z izobraževanjem v podjetju – do učeče se organizacije.
14. <http://www.i-usp.si/slo/predstavitev/>, julij, 2003: Po poti sprememb do bogastva...
15. <http://www.sciencedirect.com/science/journal/10534822>, oktober, 2003: Top management team process, shared leadership and new venture performance: a theoretical model and research agenda.

Boris Miha Kaučič, dipl. zn., univ. dipl. org., Zdravstveni dom dr. Adolfa Drolca Maribor, Ulica talcev 9, 2000 Maribor

Mojca Bačun, dipl. m. s., Zdravstveni dom dr. Adolfa Drolca Maribor, Ulica talcev 9, 2000 Maribor