



Propisana terapija: kvalitetna komunikacija, uzimati svakodnevno!

Komunikacija između liječnika i pacijenta sastavni je dio svake terapije te utječe na cjelokupan tijek procesa (iz)liječenja. Da bi se uspostavio ravnopravan odnos i odnos povjerenja s liječnikom, nužno je aktivnije uključivanje u brigu o vlastitom zdravlju. Time je moguće spriječiti probleme koji se mogu javiti tijekom liječenja i osigurati učinkovitu zdravstvenu skrb i njegu.

Institut za osnaživanje kvalitete u zdravstvu u ožujku 2014. godine predstavio je za sve građane korisnu publikaciju od 10 savjeta za bolje razumijevanje zdravstvene skrbi. Cilj tog jedinstvenog savjetnika jest potaknuti pacijente na aktivnije uključivanje u brigu o svom zdravlju. Činjenica je kako svi aspekti zdravstvene skrbi ne mogu biti obuhvaćeni u ovakvom vodiču, ali oni ključni i nezaobilazni sažeti su u sadržaju ovog savjetnika. U njemu pacijenti mogu naći smjernice i odgovore na pitanja kao što su kako se pripremiti za posjet liječniku ili zdravstvenoj ustanovi, na što obratiti pažnju, što zapisati, što ponijeti sa sobom, kako i na koji način zatražiti i dobiti korisne i vrijedne informacije od medicinskog osoblja, kako olakšati sebi i medicinskom osoblju proces liječenja, kome se i kako obratiti u slučaju potrebe, kako riješiti neke osnovne nedoumice u vezi svog zdravstvenog stanja, kako se i na koji način uključiti u vlastito liječenje.

Anketiranje pacijenata i mnogobrojni intervjui koje smo provodili sa zdravstvenim djelatnicima, ukazali su na nedostatak

informiranosti i uključenosti pacijenata u brigu o vlastitom zdravlju. Zaključili smo kako kvalitetna komunikacija koja uključuje detaljne informacije o zdravstvenom problemu, kao i kvalitetno postavljena pitanja o procesu liječenja, svakako olakšavaju rad liječnika te ujedno čine orijentir i okvir razgovora i za pacijente. Takva komunikacija temelji se na odnosu liječnika i pacijenta. Ovaj je odnos važan čimbenik uspješnosti terapije i procesa liječenja, što doprinosi osnaživanju pacijenata i njihovom većem uključivanju u proces zdravstvene skrbi. S obzirom na to da je taj odnos dvosmjernan, obje strane trebaju ulagati u razvoj kvalitetne komunikacije. Stoga smo odlučili na konkretan način, kroz kreiranje i distribuciju brošure *10 savjeta za bolje razumijevanje zdravstvene skrbi*, doprinijeti unapređenju komunikacije između liječnika i zdravstvenih djelatnika s jedne strane te pacijenata s druge strane. Brošura pacijentima olakšava snalaženje u komunikaciji s liječnicima i zdravstvenim osobljem tijekom posjete i/ili boravka u zdravstvenoj ustanovi.

Koncept brošure postavljen je na temelju programa US Agency for Healthcare and Quality i Australian Council for Safety and Quality in Health Care. Nakon inicijalnog formiranja koncepta u projekt je uključena i savjetodavna radna skupina sastavljena od liječnika, medicinskih sestara/tehničara te pacijenata koji su imali veliku ulogu u kreiranju sadržaja. Zdravstveni djelatnici dali su vrijedan doprinos ukazivanjem na svakodnevnu problematiku tijekom pru-

žanja zdravstvenih usluga, a pacijenti su sa svoje strane prezentirali iskustva proživljena tijekom korištenja zdravstvenih usluga. Njihovo dragocjeno i korisno iskustvo „utkano“ je u svaki od ovih savjeta. Stoga, projekt uz humanističku i društveno odgovornu, sadrži i edukativnu, savjetodavnu i informacijsku kom-

ponentu, čineći tako jedinstveni vodič za pacijente, odnosno vodič za učinkovitu komunikaciju pacijenata i liječnika.

Brošuram *10 savjeta za bolje razumijevanje zdravstvene skrbi* želimo utjecati na promjenu ponašanja pacijenata, odnosno osvijestiti važnost aktivnog uključivanja u procese (iz)liječenja te unaprijediti zdravstvenu pismenost građana. Osnaživanje pacijenata na takav način nedvojbeno se može promatrati i shvaćati kao dio terapije, odnosno ono što terapiju čini učinkovitijom. Projekt uključuje distribuciju brošure u zdravstvene ustanove kako bi bila dostupna pacijentima prilikom posjete liječniku. U prvoj fazi brošura je distribuirana u domove zdravlja na području grada Zagreba, konkretno u ordinacije obiteljske medicine, a u planu je opskrbiti brošuram i zdravstvene ustanove na državnoj razini. Liječnici su podržali našu inicijativu i uključili se u distribuciju. Također, podršku smo dobili i od Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi, Hrvatske udruge medicinskih sestara i Koordinacije hrvatske obiteljske medicine, koji su ujedno i partneri na projektu te od Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo.

Naizgled jednostavni savjeti vrlo se često zanemaruju, a upravo oni mogu biti ključni za uspješan proces liječenja. Stoga nikako nije suvišno ponoviti ono što može koristiti i pridonijeti poboljšanju brige o zdravlju, bez obzira na to koliko se to podrazumijevalo samo po sebi.

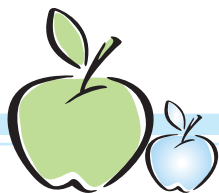
Ovih 10 savjeta trebali bi usvojiti svi sadašnji i budući pacijenti:

1) Aktivno se uključite u brigu o svom zdravlju i liječenju. Uključite se u donošenje odluka koje se odnose na vaše zdravlje. Time ćete spriječiti probleme koji se mogu javiti tijekom liječenja i osigurati učinkovitu zdravstvenu skrb i njegu.

2) Ako vas nešto brine, izjasnite se. Postavljajte pitanja svom liječniku. Imate pravo na odgovore koji su jasni i razumljivi. Ako smatrate da je to potrebno, možete na razgovor povesti člana obitelji, osobu koja skrbi o Vama ili tumača.

3) Informirajte se kod svog liječnika o stanju/bolesti koja vam je dijagnosticirana i njezinu liječenju. Dođite do što većeg broja pouzdanih i točnih informaci-





ja kroz razgovor s liječnikom i zdravstvenim osobljem. Ako ste samostalno došli do određenih informacija o svom stanju/bolesti, svakako ih iznesite svome liječniku. Vodite računa o tome da liječnik nije samo administrativni posrednik, već je osoba s kojom trebate ostvariti odnos povjerenja. Ako smatrate potrebnim, zatražite drugo mišljenje kod drugog liječnika ili specijalista.

Prije odlaska liječniku pripremite pitanja poput: "Molim Vas, objasnite mi moju bolest, potrebne pretrage i liječenje.", "Na koji način će mi testovi ili preporučeni tretman/terapija pomoći i što sve uključuje?", "Što mogu očekivati tijekom pretraga? Kako se pripremiti za pretrage? Gdje ih mogu najprije učiniti? Je li pretraga rizična? Gdje je to najbolje obaviti?", "Koji su mogući rizici, nuspojave i što se može dogoditi ako se podvrgnem ovoj vrsti liječenja?", "Koji su mogući rizici, nuspojave i što se može dogoditi ako se ne podvrgnem ovoj vrsti liječenja? Ima li drugih opcija i alternativa liječenja? Koji su mogući rizici tih drugih opcija i alternativa liječenja?", "Kako mogu sam pridonijeti učinkovitosti terapije i uspješnosti liječenja?"

Svakako zapišite odgovore na pitanja!

4) Ako vam je potrebno hitno savjetovanje s liječnikom putem telefona jer ga niste u mogućnosti posjetiti u ordinaciji, obavite kratak poziv. Provjerite ima li vaš liječnik određeno vrijeme odvojeno za telefonsko savjetovanje. Vodite računa o tome da niste u prednosti pred pacijentom koji se možda u trenutku vašeg poziva nalazi kod liječnika. Prije poziva pripremite jasna i sažeta pitanja kako biste lakše vodili razgovor.

5) Vodite evidenciju o vrsti lijekova koje uzimate. Zapišite na svoju listu: receptne lijekove, lijekove kupljene u slobodnoj prodaji, alternativna sredstva poput ljekovitog bilja i vitaminskih dodataka, pojedinosti o eventualnim nuspojavama na lijekove (alergija na neke lijekove, zabrana uzimanja određenih lijekova, ako postoji) uz savjetovanje s liječnikom. Uz uzimanje propisanih lijekova/terapije svakako pripazite i na životne navike. Poslušajte savjete i preporuke liječnika.

Ne prihvaćajte lijekove i savjete od nestručnih osoba!

6) Informirajte se o preporučenim lijekovima. Provjerite jesu li lijekovi koje ste dobili od ljekarnika isti koje vam je prepisao liječnik. Provjerite rok valjanosti i način čuvanja lijekova. Ne stavljajte lijekove iz originalnog pakiranja u neku drugu ambalažu. Držite se uputa o pohranjiva-

nju lijekova. Ako bilo što vezano za lijekove nije jasno ili nije do kraja jasno, za sva pitanja obavezno se obratite svom liječniku i/ili ljekarniku i savjetujte se **isključivo** s njima. Možete zatražiti i posebnu pisanu uputu za uzimanje lijekova.

Raspitajte se o uputama za upotrebu, o mogućim nuspojavama i neželjenim posljedicama, kao i o mogućem problemu kombiniranja različitih lijekova u istoj terapiji, koliko dugo trebate uzimati lijekove.

7) Raspitajte se o rezultatima dijagnostičkih pretraga i zahvata kojima ste se podvrgnuli.

Posjetite liječnika i zamolite ga da vam ih objasni. Pitajte ga na koji način će oni utjecati na liječenje.

8) Čuvajte svu medicinsku dokumentaciju te je svaki put ponesite sa sobom prilikom posjeta liječniku specijalistu. Svaka informacija o prijašnjim ili sadašnjim tegobama može uvelike utjecati na tijek liječenja.

9) U slučaju odlaska u bolnicu zbog pretraga ili operacije, porazgovarajte s liječnikom o mogućnostima koje vam se nude.

Raspitajte se koliko hitno vam je potrebno bolničko liječenje, koliko će trajati pretraga/operacija, o uputama i proceduri za određenu pretragu/operaciju, kako će operacija utjecati na radnu i fizičku sposobnost te koje su mogućnosti brze rehabilitacije, što sve operacija/pretraga uključuje i koji su rizici mogući, je li dostupna moguća druga vrsta liječenja, hoće li vam biti potrebna zdravstvena njega nakon toga, koliko ćete biti odsutni zbog toga, ako će biti troškova, koliki će biti.

U slučaju operacije, vodite računa o dogovorenom terminu. Držite se precizno svih uputa liječnika i specijalista te postupajte prema njima prije i nakon operacije. Ako iz bilo kojih razloga niste u mogućnosti doći u bolnicu u dogovorenom terminu, nazovite i dogovorite drugi termin.

10 savjeta
za bolje razumijevanje
zdravstvene skrbi

HEQI

xYnlab

10) Prije napuštanja bolnice, zamolite liječnika ili medicinsku sestru/tehničara da vam objasni koji plan liječenja trebate slijediti kada dođete kući. Dobro se informirajte o tome što sve ulazi u nastavak liječenja, koje ćete lijekove morati uzimati i kakva zdravstvena njega će vam biti potrebna nakon otpuštanja iz bolnice. Pitajte kako možete ostvariti svoja prava i potrebu za daljnjom zdravstvenom njegom. Zatražite detaljne pisane upute o načinu života (aktivnosti i prehrana) i terapiji. Svakako pričekajte da vam liječnik ili medicinska sestra/tehničar uruči otpusno pismo. Nakon otpuštanja iz bolnice javite se svom liječniku obiteljske medicine, informirajte ga, donesite mu svu dokumentaciju u svezi provedene operacije ili pretrage.

Odgovornim uključivanjem u brigu o vlastitom zdravlju pacijenti će svakako pozitivno pridonijeti procesu (iz)liječenja te u konačnici kvaliteti života. Uz to, olakšat će posao liječniku koji će biti upućeniji u njihovo zdravstveno stanje i životne navike. Važno je ostvariti odnos povjerenja s liječnikom, što je glavni preduvjet za pozitivan ishod izlječenja.

Maja Miloš
maja.milos@gmail.com