

Iskustva rukovođenja COVID-19 krizom na lokalnoj razini – Iskustvo Doma zdravlja Zagreb - Centar



Epidemija uzrokovana novim koronavirusom SARS-Cov-2 i bolest COVID-19 koja je krajem veljače 2020. godine u Hrvatskoj započela upravo u Zagrebu, značajno je utjecala na sve dijelove zdravstvenog sustava, pa tako i na rad u ambulantama primarne zdravstvene zaštite. Situacija je zahtijevala značajne izmjene u organizaciji rada i angažmanu, ponajprije nabavci opreme i radu u zaštitnoj opremi koja nije svakodnevno uobičajena izvan kliničkih odjela za zarazne bolesti, ali i drugačiji pristup prema svim pacijentima koji trebaju zdravstvenu skrb, s naglaskom na telefonske i internetske konzultacije.

Dom zdravlja Zagreb - Centar (DZZC) najveća je ustanova primarne zdravstvene zaštite koja pruža zdravstvenu zaštitu za oko 350 000 stanovnika Zagreba na 64 lokacije s više od 920 zaposlenih kroz brojne zdravstvene djelatnosti koje obavljaju ugovoreni zdravstveni djelatnici u primarnoj zdravstvenoj zaštiti i

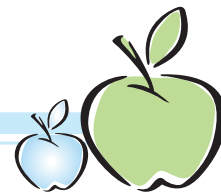
specijalističko-konzilijarni timovi. Raznolik i sveobuhvatan ustroj različitih djelatnosti na brojnim dislociranim ambulantama i lokacijama Doma zdravlja Centar i u mirnim uvjetima može se postići jedino dobrom organizacijom rada, razumijevanjem svih posebnosti u radnim procesima, unapređenjem radnih uvjeta i brigom o zadovoljstvu svih djelatnika.

Neposredno prije proglašenja epidemije organizirani su sastanci svih službi na kojima su djelatnici dobili sve potrebne informacije o načinu rada, o izazovima vezanim uz nabavku zaštitne opreme i svega potrebnog za rad u novonastaloj situaciji.

Bilo je potrebno organizirati rad, pacijentima pružiti kvalitetnu i kontinuiranu zdravstvenu zaštitu, vodeći računa o vlastitoj sigurnosti i sigurnosti naših pacijenata te u konačnici, o sigurnom povratku u naše obitelji koje smo također obavezni zaštititi. Nakon obavijesti Kriznog stožera

Ministarstva zdravstva o proglašenju epidemije te mobilizacije svih zdravstvenih djelatnika, svakodnevno je stizao veliki broj obavijesti o načinu i organizaciji rada zdravstvenih ustanova. Posebnom odlukom ministra zdravstva određeno je da je za organizaciju i raspored rada zdravstvene ustanove i zdravstvenih radnika zadužen ravnatelj svake ustanove. Radi bržeg protoka informacija i konzultacija s djelatnicima DZZC-a uspostavljeni su različiti načini komunikacije - telefonom, internetom te društvenim mrežama.

Ustrojen je *Krizni deponij zaštitne opreme* s ciljem nabavke i kontinuirane raspodjele potrebne zaštitne opreme svim djelatnicima Doma zdravlja, ali i privatnim zakupcima na području teritorija Doma zdravlja. Učinjene su dodatne prilagodbe radnih prostora i procesa rada (sobe za izolaciju, trijažni punktovi na ulazima u zdravstvene stanice) te su provedeni svakodnevni terenski izvidi vezani uz zaštitu



ZAŠTITIMO SEBE I DRUGE
OD NOVOG KORONAVIRUSA



**NE DOTIČITE KVAKE
RUKAMA!**

Površine i predmeti koje dodiruje veći broj ljudi su mjesta s povećanim rizikom za prijenos zaraznih bolesti.

Kvake pritisnite preko čiste papirnate maramice ili podlakticom.

Ako ste dotaknuli kvaku, što prije operite ruke ili ih dezinficirajte alkoholnim dezinficijensom.

OVE UPUTE PRIMIJENJUJTE I DRUGDJE!

ZAŠTITIMO SEBE I DRUGE
OD NOVOG KORONAVIRUSA



**SUZDRŽITE SE
KIHANJA, KAŠLJANJA I
ISPUHIVANJA NOSA DOK
STE U DIZALU!**

Kihanjem u prostor možete ispustiti do 40.000 čestica koje sadržavaju viruse.

Nagnite glavu unazad i/ili izdahnite što više zraka kako biste spriječili kihanje.

Zaštitite usta unutarnjom stranom lakta ili papirnatom maramicom tijekom kihanja ili kašljanja.

OVE UPUTE PRIMIJENJUJTE I DRUGDJE!

ZAŠTITIMO SEBE I DRUGE
OD NOVOG KORONAVIRUSA



IZBJEGAVAJTE DIZALA!

Zatvoreni i neprovetreni prostori poput kabine dizala su mjesta s povišenim rizikom za prijenos novog koronavirusa i drugih uzročnika zaraznih bolesti.

Služite se stubištem ako nemate zdravstvenih ograničenja. Tjelesna aktivnost dobro utječe na zdravlje.

OVE UPUTE PRIMIJENJUJTE I DRUGDJE!

ZAŠTITIMO SEBE I DRUGE
OD NOVOG KORONAVIRUSA



**NE DOTIČITE
RUKOHVATE!**

Površine i predmeti koje dodiruje veći broj ljudi su mjesta s povećanim rizikom za prijenos zaraznih bolesti.

Ako ste dotaknuli rukohvat, što prije operite ruke ili ih dezinficirajte alkoholnim dezinficijensom.

OVE UPUTE PRIMIJENJUJTE I DRUGDJE!

ZAŠTITIMO SEBE I DRUGE
OD NOVOG KORONAVIRUSA



**NE DOTIČITE STOLICE
RUKAMA!**

Površine i predmeti koje dodiruje veći broj ljudi su mjesta s povećanim rizikom za prijenos zaraznih bolesti.

Za pomoć pri ustajanju, odrazite se o vlastite natkoljenice.

Ako ste dotaknuli stolicu, što prije operite ruke ili ih dezinficirajte alkoholnim dezinficijensom.

OVE UPUTE PRIMIJENJUJTE I DRUGDJE!

ZAŠTITIMO SEBE I DRUGE
OD NOVOG KORONAVIRUSA



**NE DOTIČITE PRSTIMA
TIPKALA!**

Površine i predmeti koje dodiruje veći broj ljudi su mjesta s povećanim rizikom za prijenos zaraznih bolesti.

Tipkalo pritisnite preko čiste papirnate maramice, laktom ili nekim predmetom koji Vam je pri ruci (npr. ključevima).

OVE UPUTE PRIMIJENJUJTE I DRUGDJE!

ZAŠTITIMO SEBE I DRUGE
OD NOVOG KORONAVIRUSA



**NE DOTIČITE VRATA
RUKAMA!**

Površine i predmeti koje dodiruje veći broj ljudi su mjesta s povećanim rizikom za prijenos zaraznih bolesti.

Vrata otvorite laktom, ramenom ili laganim pritisnom nogom.

Ako ste dotaknuli vrata, što prije operite ruke ili ih dezinficirajte alkoholnim dezinficijensom.

OVE UPUTE PRIMIJENJUJTE I DRUGDJE!

ZAŠTITIMO SEBE I DRUGE
OD NOVOG KORONAVIRUSA



**NE DOTIČITE
NEZAŠTIĆENIM RUKAMA
TIPKE ILI RUČKE
VODOKOTLIČA, NITI
ČETKU ZA WC!**

Povucite ručku ili pritisnite tipku preko čistog WC-papira.

Četku za WC također uhvatite preko čistog WC-papira.

OVE UPUTE PRIMIJENJUJTE I DRUGDJE!

na radu i zaštitu zdravlja pacijenata koji dolaze u prostore Doma zdravlja u uvjetima epidemije nove nepoznate bolesti.

U uvjetima epidemije, uz redovne ambulante DZZC-a za posebna dežurstva koje rade vikendom i blagdanima (dvije ambulante obiteljske medicine, jedna pedijatrijska ambulanta i tri hitne stomatološke 24-satne ambulante), bilo je potrebno ustrojiti još dvije nove izdvojene COVID 24-satne ambulante za potrebe trijažnih pregleda bolesnika sumnjivih na COVID-19, telefonske linije za komuniciranje s velikim brojem zabrinutih ljudi radi potrebe za jasnim i brzim informacijama, a uz COVID ambulantu na lokaciji Zdravstvene stanice Siget ustrojen je i punkt za uzimanje briseva radi testiranja na SARS-Cov-2 virus.

Izvršeno je više tisuća telefonskih konzultacija i pregleda bolesnika uz uzimanje briseva za COVID-19 bolest.

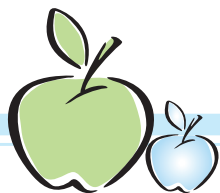
Sve ove poslove obavljali su djelatnici Doma zdravlja uza svoj redovan rad, a posebno valja istaknuti da se većina djelatnika višekratno dobrovoljno prijavljivala za ta dežurstva. Nakon što su stomatološke ordinacije u gradu Zagrebu prekinule svoj redovan rad, pacijenti su upućeni da se za sva hitna stanja u stomatologiji jave na tri lokacije DZZC-a u 24-satne hitne stomatološke ambulante koje su podnijele teret zdravstvenih potreba, ne samo grada Zagreba, nego i šire regije.

Timovi obiteljske medicine Doma zdravlja Zagreb - Centar pružaju zdravstvenu skrb i domovima za starije osobe na području teritorija DZZC-a u vlasništvu Grada Zagreba (Dom za starije osobe Trnje, Dom za starije osobe Sveta Ana, Dom za starije osobe Medveščak, Dom za starije osobe Ksaver, Dom za starije osobe Centar), a DZZC skrbi i o štitičenicima drugih državnih institucija kao što su Centar za rehabilitaciju Zagreb, Orlovac 2 i Dječji dom

Zagreb, Nazorova 49. Kao uspješan rezultat navodimo činjenicu da je DZZC osigurao organizacijsku potporu te stručnu pomoć svima gore navedenima u sustavu, što je rezultiralo sigurnim pružanjem zdravstvenih usluga te nije bilo ni oboljelih djelatnika, a niti korisnika navedenih institucija.

Prema uputama Kriznog stožera Ministarstva zdravstva, dolazak pacijenata u ordinacije organizirano se smanjio, obavljali su se hitni i neodgodivi pregledi i postupci, a povećana je dostupnost telekomunikacije s pacijentima. Prema preporukama izrađeni su protokoli za trijažiranje na ulazu u zdravstvene stanice te način primanja pacijenata s naglaskom na prethodnu najavu telefonom.

S obzirom na specifičnost rada u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, koja podrazumijeva ulazak u kuću korisnika i obavljanje kućnih posjeta obiteljskog liječnika, palijativnih timova i patronažne službe, upute od



strane Kriznog stožera bile su usmjerene na preporuke za odgodom redovnih posjeta koji nisu neophodni, uz osiguranje drugih načina komunikacije, davanja uputa i savjeta za pacijente i članove njihove obitelji, vodeći računa o povišenim rizicima za razvoj bolesti u obitelji. Ako je procijenjena potreba za kućnom posjetom, prije ulaska u kuću bilo je potrebno najaviti se telefonom te provjeriti epidemiološku situaciju u obitelji. Uz neodgodive kućne posjete, dostupnost djelatnika palijativne službe za podršku pacijentima i obitelji organizirana je i putem telefonskih konzultacija od 7.00 do 22.00 sata.

U skladu s uputama Kriznog stožera obustavljeno je provođenje svih grupnih aktivnosti i rada savjetovališta te uvedena aktivnost obavještavanja, prosvjećivanja i edukacije putem telefona, interneta i sl. U sumnji na infekciju majke COVIDOM-19, uzimajući u obzir sve prednosti dojenja i majčinog mlijeka, patronažne sestre davale su preporuke o nastavku dojenja uz primjenu općih mjera zaštite. Uz pridržavanje svih preporučenih mjera zaštite na području Doma zdravlja Zagreb - Centar obavljeno je više tisuća kućnih posjeta babinjačama i novorođenčadi, uz posjete ostalim korisnicima. U suradnji s Gradskim uredom za zdravstvo Grada Zagreba, organizirani su online trudnički tečajevi u sva tri Doma zdravlja u Zagrebu, za koje je iskazan veliki interes.

Uza sve izazove vezane za epidemiju, Zagreb je u ožujku pogodio i razoran potres. Pridržavajući se svih potrebnih mjera Kriznog stožera Ministarstva zdravstva u suradnji s Gradskim uredom



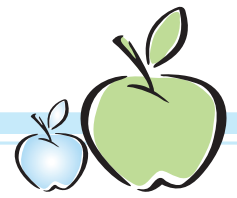
za zdravstvo te Stožerom civilne zaštite Grada Zagreba, Dom zdravlja Zagreb - Centar organizirao je psihološku pomoć, liječnike obiteljske medicine i patronažne sestre u svrhu pružanja zdravstvene zaštite stanovništvu grada Zagreba pogođenom potresom, smještenom na lokaciji Studentski dom Cvjetno naselje.

Valja istaknuti da se u svrhu suzbijanja i širenja zaraze, uz redovitu edukaciju i standardne mjere koje se provode za dezinfekciju, čišćenje, mjere prevencije i kontrole infekcije, provodila i dodatna edukacija

zdravstvenog i nezdravstvenog osoblja po preporukama Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, koja je svakako bila jedan od ključnih elemenata pri uspješnosti suzbijanja širenja COVIDA-19. Osobe koje su zadužene za održavanje higijene prostora i čišćenje, dodatno su educirane te su dobile jasne usmene i pisane upute o održavanju higijene svih prostora ambulanti, čekaonica i pristupnih prostora u kojima je navedeno sredstvo, način pripreme, metode čišćenja i dezinfekcije. Dodatno su angažirani i posebni servisi za dezinfekciju prostora u COVID ambulantomama te prema potrebi i ostalim prostorima DZZC-a. Kako bi se osigurao ujednačen način rada, izrađeni su protokoli za rad u novim uvjetima epidemije COVIDA-19, posebno za COVID ambulante posebnog dežurstva te testiranja pacijenata. Organizirana je i edukacija za sve djelatnike o pravilnom korištenju zaštitne opreme te o njezinom zbrinjavanju.

Kako bi potaknuli svijest o važnosti pridržavanja mjera, kako zaposlenih, tako i pacijenata, izrađeni su edukativni plakati o mjerama higijene i opasnosti od prijenosa zaraze. Plakati su postavljeni na





visokorizičnim mjestima, dizalima, ogradama, stepenicama, ulazima u sanitarni čvor te na ostalim vidljivim mjestima. Plakati su ukazivali na važnost izbjegavanja korištenja dizala i preporuku korištenja stubišta, suzdržavanja od kihanja i kašljanja tijekom vožnje dizalom, izbjegavanja dodirivanja rukohvata, kvaka, utičnica i sl., a sve radi sprječavanja širenja infekcije. Na ulazima u zdravstvene stanice i čekaonice nalijepljene su trake za poštivanje pravilnog razmaka između pacijenata. Na svim katovima velikih lokacija postavljeni su dozatori sa dezinficijensima te uputama o načinu i potrebi što češće primjene.

Za uspješno funkcioniranje svih službi u okolnostima kada je fizički kontakt reduciran na minimum, bila je potrebna određena razina razvoja informatizacije procesa rada, pa je uz već postojeće informatičko povezivanje ambulanti primarne zdravstvene zaštite i laboratorija, izvršeno povezivanje svih lokacija službe radiologije i specijalističkih ambulanti DZZC-a i razvijena digitalna aplikacija za povezivanje ambulanti PZZ-a i bolničkih specijalističkih odjela putem e-Konzultacija. Upravo to je omogućilo rad od kuće zamjenskih timova, dostavu i narudžbu potrebnog materijala po lokacijama, sustav zamjena i evidencije rada te stalnu komunikaciju s pacijentima u ambulantama i kolegama na specijalističkim odjelima. Osim toga, unazad dvije godine posebno je intenziviran rad DZZC-a u okviru različitih projekata EU-a koji je usmjeren prema boljem povezivanju Doma zdravlja Zagreb - Centar kao ustanove primarne zdravstvene zaštite i bolnica u okruženju kao provoditelja tercijarne zdravstvene skrbi. To se pokazalo kao odličan primjer integriranja zdravstvene skrbi u korist bolesnika kojima je skrb potrebna, osobito u uvjetima kada pacijenti ne mogu fizički doći kod svog liječnika.

Kako bi zaštitili zdravlje pacijenata, a i zdravlje medicinskog osoblja na području DZZC-a proteklih mjeseci provedene su brojne mjere i aktivnosti koje su rezultirale ukupno odličnim zdravstvenim ishodom u ovoj krizi svjetskih razmjera. Naučili smo da se to može ostvariti samo uz zajedničku suradnju svih i uvažavanje činjenice što

je točno čiji posao u određenom dijelu sustava, kao i ulaganjem stvarnih napora usmjerenih prema integraciji sustava s ciljem olakšavanja brige o svakom čovjeku u svim njegovim potrebama, a ne samo skrbi o nekoj bolesti ili dijagnozi.

Doc. dr. sc. Antonija Balenović, dr. med.

Ravnateljica Dom zdravlja Zagreb - Centar
antonija.balenovic@dzz-centar.hr

Draženka Tenšek, dipl. med. techn., univ. mag. admin. sanit.

Pomoćnica ravnateljice za sestrinstvo
 Dom zdravlja Zagreb - Centar
pomocnicazasestrinstvo@dzz-centar.hr

