



Inovacije u zdravstvenoj zaštiti

Organizacija rada u ordinaciji opće medicine Šenkovec

Vlatka Hajdinjak Trstenjak

Ordinacija opće medicine u Šenkovcu, mjestu s oko 2770 stanovnika kraj Čakovca započela je s radom 1. kolovoza 2008. godine, prvotno kao privatna ordinacija opće medicine, da bi s 1. svibnjem 2010. godine ušla u koncesiju.

Početak rada u ordinaciji je upisano 760 osiguranika, što je bila prilika da se uvedu neke novine i inovacije u organizaciju rada. Kasnije je prisutna velika tendencija rasta broja osiguranika. Rad u ordinaciji od samog početka organiziran je na način na koji funkcionira i danas, u nadi da će manji broj osiguranika biti lakše uhodati u neki organizirani i unaprijed planirani sustav rada. Već tada je osiguranicima bilo omogućeno naručivanje na pregled, odnosno rezervacija termina pregleda ukoliko se nije radilo o hitnom stanju ili nekom akutnom problemu koji zahtjeva promptno rješavanje.

OSOBITOSTI U ORGANIZACIJI RADA ORDINACIJE

- Naručivanje pacijenata na pregled
- Korištenje e-maila u svakodnevnoj komunikaciji s bolesnicima
- Uvođenje automatske sekretarice za bolju dostupnost bolesnicima
- Trijaža akutno oboljelih pacijenata od strane medicinske sestre

NARUČIVANJE PACIJENATA NA PREGLED

Od samog početka rad ordinacije bio je organiziran na način na koji funkcionira i danas. Odmah je osiguranicima bilo omogućeno naručivanje na pregled, odnosno rezervacija termina pregleda. S manjim brojem pacijenata u to početno vrijeme lakše je bilo uhodati takav organizirani i unaprijed planirani sustav rada.

Sad ordinacija ima 1888 osiguranika, uglavnom su to građani iz samog mjesta (oko 70%), dok ostali osiguranici dolaze iz mjesta udaljenih do 5 km od same ordinacije. Rad u takvoj ambulanti vrlo je dinamičan, ponekad izrazito opterećujući, kako za sestru tako i za liječnika. Naručivanjem, koje se postepeno uhodavalo, uvelike sebi olakšavamo rad i barem djelomično možemo planirati aktivnosti u samoj ambulanti. Osiguranicima time također olakšavamo planiranje vlastitog vremena i smanjujemo frustracije zbog dugotrajnog čekanja na pregled ili bilo koju drugu uslugu.

Radno vrijeme ordinacije je fiksno, istaknuto na ulaznim vratima same ordinacije. U ponedjeljak, srijedu i petak ordinacija radi od 7:00 do 13:30 sati, a od 13:30 do 14.30 je vrijeme za kućne posjete. Utorkom i četvrtkom radno vrijeme ordinacije je od 13:00 do 19:30 sati, dok je vrijeme za kućne posjete od 19:30 do 20:30 sati.

Pacijenti se u pravilu naručuju u razmaku od 15 minuta (odnosno 20 minuta u poslijepodnevnoj smjeni radi većeg opterećenja ambulante), što je dnevno 25 do maksimalno 30 ljudi, dok je ostatak radnog vremena slobodan za akutno oboljele osobe. Prvi pacijent se naručuje tek 30 minuta nakon početka rada ordinacije. Prilikom naručivanja sestra vodi računa o karakteristikama i potrebama samog pacijenta, te se oni zahtjevniji naručuju u vrijeme kada se za njih može izdvojiti više vremena.

U prosjeku dnevno imamo oko 80 bolesnika (od 60 do 100), od čega je njih 25% za prvi pregled, 15% traži savjet ili konzultaciju, dok njih 35% treba uputnicu za neki kontrolni pregled u specijalističko-konzilijarnoj zdravstvenoj zaštiti ili recept za lijek, za što nije niti potrebno da posjeti liječnika već se to rješava posredovanjem medicinske sestre.

Na samom početku rada ordinacije otprilike 30% pacijenata koristilo je mogućnost naručivanja na pregled, dok je u periodu od 3 godine rada ordinacije navedenu mogućnost počelo koristiti sve više bolesnika, što je u 2011. godini bio slučaj kod oko 70% bolesnika.

U svakodnevnom se radu maksimalno nastojimo pridržavati unaprijed dogovorenih termina pregleda. U čekaonici se nalazi oglasna ploča na kojoj je od samoga početka istaknuto da se u ambulanti primjenjuje sustav naručivanja na pregled, uz moguće iznimke ukoliko se radi o hitnom stanju, invaliditetu, a također i trudnoći visokog stupnja. Većina bolesnika je prihvatila naš sustav rada, pa iako spadaju u neku od navedenih kategorija, u najmanju ruku nastoje dogovoriti pregled ukoliko je to moguće.

Maksimalno vrijeme čekanja na pregled za naručene pacijente je do 15 minuta, iznimno 30 minuta (u 1% slučajeva, tome je većinom razlog hitan pacijent u ambulanti ili hitna kućna posjeta), dok je vrijeme čekanja pacijenata koji nisu dogovorili pregled od 30 do 90 minuta. Najduže vrijeme čekanja je u poslijepodnevnim satima rada ambulante. Upravo radi toga ustrajemo u naručivanju na pregled kako bi izbjegli frustraciju pacijenata koji duže čekaju na pregled i sam pritisak na osoblje od strane pacijenata, te održati kvalitetu rada na zadovoljavajućoj razini.

Većina osiguranika, njih 70%, koristi telefon za naručivanje na pregled, što je tim putem omogućeno za dva do tri dana nakon poziva. Jednako tako e-mailom je, ovisno o problemu, pregled moguće u pravilu ostvariti do maksimalno tri dana od kontaktiranja ordinacije, na što se odlučuje 10% osiguranika, dok se 20% bolesnika naručuje na kontrolni pregled prilikom prethodnog posjeta, većinom ukoliko se radi o nekoj akutnoj bolesti koja zahtjeva praćenje i kontrolni pregled.

KORIŠTENJE E-MAILA U SVAKODNEVNOJ KOMUNIKACIJI SA BOLESNICIMA

Bolesnici mogu pregled dogovoriti i putem e-maila, slanjem e-poruke na adresu: v.hajdinjak.ord@ck.t-com.hr. Ovaj način komunikacije obično koriste mlađe osobe koje su vrlo zadovoljne takvim načinom komunikacije, a njih oko 5% koristi tu uslugu redovito.

E-mail ordinacije provjerava se kontinuirano tijekom cijelog radnog vremena, stoga smo ili sestra ili liječnik stalno dostupne pacijentima i na taj način komuniciramo. Vrlo često s pacijentima putem e-maila komuniciramo i izvan radnog vremena ordinacije tako da smo dostupni i van redovnog radnog vremena ordinacije. E-mail se također koristi i za konzultacije vezano uz neki problem koji pacijent ima, za davanje savjeta, narudžbu stalne terapije i uputnica za kontrolni pregled u specijalističko-konzilijarnoj zdravstvenoj zaštiti. Prednosti korištenja e-maila su brojne, od toga da se u vrlo kratkom razdoblju može uspostaviti komunikacija između pacijenta i liječnika, pacijent ne gubi vrijeme na telefonu ukoliko nije u mogućnosti odmah dobiti vezu, uz sam e-mail može se priložiti neki specijalistički nalaz, a pacijent je također u mogućnosti konzultirati se sa svojim liječnikom ukoliko zbog nekog razloga nije u mogućnosti doći u ambulantu i samostalno riješiti neku simptomatologiju (npr. osobe koje rade na terenu, izvan mjesta prebivališta i slično). Nedostatak je taj što internet i e-mail nije dostupan svima, te postoji veća mogućnost krive procijene prilikom traženja savjeta kod nekih bolesnih stanja.

U prosjeku dnevno dobivamo između 5 do 10 mailova, ovisno o potrebama bolesnika, tj. o aktualnim morbiditetu koji prevladava u pojedinom godišnjem dobu. U zimskim je mjesecima takav način komunikacije je češći, jer je više bolesnika s respiratornim bolestima i febrilnim stanjima, a oni radije traže savjet putem e-maila. Korist u takvim slučajevima je smanjivanje opasnosti

širenja respiratornih infekcija.

Najveća prednost naručivanja je da ono omogućuje planiranje rada, ravnomjerniju raspodjelu pacijenata, te barem donekle može smanjiti opterećenje ambulante, osobito u dane kada očekujemo da će doći najviše akutno bolesnih npr. ponedjeljak ili petak.

Negativna strana naručivanja je da ono zapravo povećava administrativni dio posla sestre, nezadovoljstvo onih pacijenata koji nisu naručeni, a došli su prije naručenih, te nezadovoljstvo ako se zbog određenih razloga oduži vrijeme čekanja naručenih pacijenata.

UVOĐENJE AUTOMATSKE SEKRETARICE RADI BOLJE DOSTUPNOSTI BOLESNICIMA

Obzirom da zbog obima rada u ordinaciji sestra nije uvijek odmah u mogućnosti odgovoriti na telefonski poziv, zbog čega je većina pacijenata opetovano negodovala, da bi povećali njihovo zadovoljstvo uslugom a smanjili frustraciju zbog promptnog nejavljanja na telefon, uvedeno je i mogućnost naručivanja recepata za trajnu terapiju putem automatske telefonske sekretarice. Na automatskoj sekretarici pacijenti mogu ostaviti poruku uz napomenu da obavezno moraju najprije dati svoje osobne podatke: IME, PREZIME, GODINU ROĐENJA, i zatim naziv lijeka koji trebaju. Navedeno im se priprema za idući radni dan. Na samoj pozdravnoj poruci objašnjeno je da ukoliko je osobi potrebna neka druga usluga da nazove ponovo kroz nekoliko minuta. Takvo rješenje smatram vrlo korisnim jer sam mišljenja da manje opterećuje svakodnevni rad medicinske sestre koja je uistinu zadužena za najveći dio organizacije rada u ordinaciji. Sami bolesnici su također zadovoljni navedenom mogućnošću jer im je smanjeno vrijeme potrebno da naruče recept telefonom. Na taj način se ujedno smanjuje njihovo nezadovoljstvo vezano uz „stalnu zauzetost telefonske linije i nejavljanje na telefon“.

TRIAŽA PACIJENATA OD STRANE MEDICINSKE SESTRE

Prilikom dolaska u ordinaciju pacijenti svoje zdravstvene iskaznice stavljaju u za to predviđenu kutijicu, te svakih petnaest do dvadeset minuta sestra nastoji isprazniti kutijicu. Prilikom upisivanja u program, tj. prilikom otvaranja informatičkog kartona i provjere generalija, svakog pacijenta osobno poziva k sebi u previjalište i uzima kratku anamnezu. Zadatak joj je da sazna glavni razlog zbog kojeg je pacijent došao, te navedeni razlog upisuje u program u za to predviđeno polje.

Pacijentove tegobe sestra ukratko navodi u povijest bolesti, simptome koje bolesnik ima, koliko dugo traju simptomi, je li uzimao kakve lijekove za ublažavanje tih simptoma i koliko su ti lijekovi po njegovom mišljenju ublažili navedene tegobe. Ovisno o tegobama bolesnika medicinska sestra izmjeri tjelesnu temperaturu, krvni tlak, GUK, i navedene podatke upisuje u anamnezu. Npr. ukoliko bolesnik dolazi zbog kašlja, medicinska sestra saznaje ima li bolesnik povišenu tjelesnu temperaturu, grlobolju, eventualno kakve druge bolove, saznaje kada su tegobe počele, je li bolesnik uzimao antipiretike ili kakve druge lijekove, izmjeri mu tjelesnu temperaturu orijentacijski uz pomoć digitalnog termometra, te ukoliko je bolesnik visoko febrilan to upisuje u karton bolesnika tako da se takav važniji podatak odmah pojavljuje na ekranu liječnika. Ili drugi primjer, bolesnik dolazi zbog dijareje, sestra saznaje koliko takvih stolica bolesnik ima dnevno, ima li primjesa u stolici (krv, sluz), od kada traju navedene tegobe, je li prisutna povišena tjelesna temperatura, povraćanje, bolovi u trbuhu.

Na temelju navedenih simptoma i procijeni općeg stanja bolesnika nastoji se promptno pomoći onima čije je stanje takvo da to zahtjeva. Najvažnije je izdiferencirati stanja koja zahtijevaju hitnost, stoga je posebna pažnja usmjerena na bol u prsnom košu, bol u trbuhu, povišenu temperaturu, glavobolju, izrazito povišen krvni tlak.

Navedeni postupak traje ukupno između dvije do maksimalno pet minuta, ovisno o tome da li je potrebno da sestra uz samu anamnezu prethodno još izvodi koji postupak, npr. mjerenje tlaka, temperature, dakle ne uzima previše vremena sestri za ostale poslove, dok je dragocjeno pomagalo u boljoj organizaciji rada ambulante te smanjuje vrijeme čekanja pacijentima kojima promptno treba pomoć.

Navedeni trijažni postupak primjenjujemo unazad godinu dana. Bolesnici su na samom početku navedenog postupka bili iznenađeni, čak i pomalo revoltirani navedenim, no nakon što im je objašnjen cilj i sama prednost postupka, zapravo su vrlo zadovoljni. Uistinu jedan jedini cilj kratke sestrinske anamneze je procjena akutnosti, odnosno hitnosti nekog bolesnika, te eventualno u vrijeme respiratornih i drugih infekcija mogućnost smanjenja zaraze drugih bolesnika u čekaonici. Jedna jedina mana ovog postupka je da najvjerojatnije dodatno opterećuje već ionako raznim zadacima opterećenu medicinsku sestru.

Svim navedenim idejama medicinska sestra i ja nastojale smo sebi maksimalno olakšati rad u ordinaciji, smanjiti pritisak pacijenata osobito onih opetovano manje zadovoljnih, sebi a i pacijentima smanjiti frustracije vezane uz gužve i dugotrajna čekanja u ordinaciji, te planirati aktivnosti u samoj ordinaciji, a osiguranicima također olakšavamo planiranje vlastitog vremena.

Na samom početku takvog načina rada stariji su pacijenti negodovali, neki još i danas nisu prihvatili takvu organizaciju rada u ordinaciji (takvih je oko 15%, većinom populacija starija od 80 godina), no ostali su uvidjeli prednost takve organizacije rada, pa koriste sva moguća raspoloživa sredstva koja smo ponudile da sami sebi smanje čekanje i gubitak vremena.

Kontakt:

Vlatka Hajdinjak Trstenjak, dr.med.
Marija Latin, medicinska sestra
Ordinacija opće medicine Vlatka Hajdinjak Trstenjak,
Šenkovec, Maršala Tita 44, 40 000 Čakovec