

Kvalitet u zdravstvu

Standardi za timove porodične medicine

PAT 4 Mostar,2025.

1.ambulanta napravljena ili rekonstruisana te opremljena prema usvojenom standardu(Izdvojeno iz knjige Standardi za porodičnu medicinu AKAZ 2008)

- **P 06** *Tim ima potrebnu medicinsku opremu za sveobuhvatnu primarnu zaštitu i reanimaciju pacijenata uključujući slijedeće :*

Oprema za ambulante

- . Stetoskop ,
- oft almoskop,
- aparat za mjerenje krvnog pritiska sa različitim manžetnama
- ,otoskop; vaginalni spekulum; reflektor lampa; stepenice; termometar;
- metalne špatule, vage sa visinomjerima za odrasle i novorođenčad; metalne posude za špatule; trokanalni EKG aparat sa kolicima; akustične viljuške; neurološki čekić; vitrina za lijekove ; optotipi za ispitivanje oštrine vida ;
- baterijska lampa kao olovka za ispitivanje zjenica i sl.;
- inhalator za aerosol terapiju; čeonogledalo ; suhi sterilizator ; ogledalo za pregled larinksa ; stalak za sedimentaciju ; nazalni spekulum; doboši za sterilizaciju ; ljekarska torba ; aparat za oksigenoterapiju ; frižider ; negatoskop; sto za pregled odraslih pacijenata sa dodacima za ginekološke preglede; sto za intervencije

P 09 Informativni leci i brošure nude se pacijentima s ciljem da im se olakša pristup

- ***uslugama***, lako su dostupni a sadržavaju slijedeće:
- 1. imena osoba koje rade u ti mu obiteljske medicine;
- 2. adresu i kontakt telefon;
- 3. radno vrijeme ti ma porodične / obiteljske medicine;
- 4. način zakazivanja termina za posjete;
- 5. obavještenje o mogućnosti produženja konsultacije na zahtjev;
- 6. obavještenje o telefonskim konsultacijama za vrijeme radnog vremena;

P 09 Informativni leci i brošure nude se pacijenti ma s ciljem da im se olakša pristup

- *7. usluge koje se pružaju u ambulanti i način korištenja usluga;*
- *8. usluge koje se mogu dobiti poslije radnog vremena s kontakt telefonom tima porodične /*
- *9. načine za ponovno dobivanje recepata za lijekove;*
- *10. načine za upućivanje žalbi, komentara ili pohvala za pružene usluge ti ma porodične /*
- *11. opis prava i odgovornosti pacijenata;*
- *12. način na koji tim porodične / obiteljske medicine koristi osobne medicinske podatke pacijenata;*

P 09 Informativni leci i brošure nude se pacijenti ma s ciljem da im se olakša pristup

- *13. popis informati vnih letaka koje su na raspolaganju u ambulanti .*
- *Pisane informacije o ambulanti i timovima porodične.*
- *Na ovaj se način pacijenti informiraju o rasponu ponuđenih usluga, participaciji, radnom vremenu i pružanju usluga poslije radnog vremena, itd.*
- *Pacijenti tako dobivaju osnovne informacije, a tim izbjegava potencijalne nesporazume.*
- *Informati vni leci i brošure mogu sadržavati i druge informacije ako tim porodične / obiteljske medicine ocijeni da mogu biti od koristi za pacijente, npr. opis posebnih medicinskih interesa liječnika; mogućnosti angažmana prevodioca; informacije o participaciji za preglede, itd.*

***U 15** TOM ima uspostavljen sistem kvaliteta koji omogućuje kvalitetne zdravstvene usluge, promociju unapređenja kvaliteta i povećanje pacijentove sigurnosti.*

- Definirano Zakonom o kvaliteti iz 2005.
- (vidjeti www.akaz.ba)

RACIONALNO UPUĆIVANJE

- *"Uprkos potrošačkim trendovima u većini razvijenih zemalja, pacijentima će i dalje biti potrebni ljekari primarne zdravstvene zaštite da ih vode kroz sve složeniji zdravstveni sistem i da obezbjede pravednu raspodjelu resursa tako što će usklađivati usluge sa zdravstvenim potrebama."*
- *Christopher B Forrest*

Razlozi za upućivanje su

- *utvrđivanje dijagnoze*
- *specifične pretrage*
- *upućivanje na bolničko liječenje*
- *savjet konsultanta o daljem praćenju i zbrinjavanju pacijenta*
- *potreba da konsultant preuzme dalje liječenje i zbrinjavanje bolesnika*
- *mišljenje radi potvrde ispravnosti postupka liječnika opće/obiteljske medicine u zbrinjavanju bolesnika (eng. second opinion)*
- *mišljenje konsultanta koje je liječniku opće/obiteljske medicine potrebno da dokaže bolesniku ili njegovoj obitelji kako je poduzeo sve potrebne mjere i postupke u zbrinjavanju bolesnika*
- *administrativni razlozi*
- *upućivanje bolesnika na zahtjev specijalista konsultanta*
- *zahtjev bolesnika*
- *ostali razlozi*

Razlozi za upućivanje su

- *mišljenje konsultanta koje je liječniku opće/obiteljske medicine potrebno da dokaže bolesniku ili njegovoj obitelji kako je poduzeo sve potrebne mjere i postupke u zbrinjavanju bolesnika*
- *administrativni razlozi*
- *upućivanje bolesnika na zahtjev specijalista konsultanta*
- *zahtjev bolesnika*
- *ostali razlozi*

Konsultacija-upućivanje

- **konsultacija** je postupak u kojem jedan liječnik pita drugog liječnika za mišljenje ili pomoć, dok je) Ljekar koji injicira konsultaciju ili upućivanje naziva se ljekar koji upućuje, a ljekar kome je pacijent upućen naziva se konsultant.
- **Upućivanje je** prenošenje odgovornosti za pacijenta na drugog liječnika vezano uz zbrinjavanje određenog problema. (Rakel

Konsultacija

- *Sam proces konsultacije može biti:*
 - *a. neformalan (telefonom, razgovor u sobi za odmor, na hodniku, uz kafu) i*
 - *b. formalan, koji predstavlja jedan od krucijalnih momenata u liječenju pacijenata.*

U našim uvjetima uputnica predstavlja

- *finansijski*
- *i*
- *administrativni dokument*

Konsultanti od porodičnih ljekara očekuju kvalitetnu uputnicu sa sljedećim elementima po važnosti (Rosemann):

- *Jasan cilj upućivanja*
- *Aдекватne informacije iz pacijentove anamneze*
- *Aдекватne informacije o lijekovima koje je propisao porodični ljekar*
- *Aдекватno informisanje pacijenta o upućivanju od strane porodičnog ljekara*
- *Informacije o pacijentovim željama*

Svaki zahtjev za konsultacijom (drugo mišljenje) treba ozbiljno shvatiti.

- *Najbolje je odmah otvoreno prodiskutovati sa pacijentom o njegovoj ideji, strahovima, očekivanjima od konsultacije.*
- *Pacijenti koji smatraju da imaju poteškoće da dobiju uputnice manje vjeruju, imaju manje zadovoljstva uslugom i pouzdanja u svoje porodične ljekare i pokazuju lošiju suradljivost i zdravstveno stanje kod hroničnih bolesti (Grumbach).*

Uzrok greške neupućivanja pacijenta na konsultaciju:

- *Prodični ljekar ne prepoznaje vlastite limite*
- *Osjećaj da je konsultacija ili upućivanje lični profesionalni poraz.*
- *McWhinney navodi da je spremnost za konsultaciju i upućivanje znak profesionalne zrelosti i samopouzdanja.*

Dobar nalaz i mišljenje konsultanta sastoji se od

- *kompletnog, brzog pismenog odgovora*
- *odgovor na specifični zahtjev porodičnog ljekara*
- *detaljne i precizne dijagnostičke ili terapijske preporuke*
- *zakazane eventualne kontrole.*

AKAZ

- Ne pišite uputnice na prvom kontaktu sa pacijentom
- Što manje uputnica to bolje-pokušajte 80% posla odraditi sami
- Češće kontrole pacijenata
- Nastojte da svaka stavka u traženom lab.nalazu ima svoj razlog