



# UPRAVLJANJE PROMJENAMA

# **MENADŽMENT PROMJENA**

**PROMJENA JE PROCES  
TRANSFORMIRANJA,  
MIJENJANJA ILI  
MODIFICIRANJA NEČEGA.**

# Nastavak

- Promjene uzrokuju reakcije koje su ponekad neprimjerene i neodgovarajuće za sve one koji su uključeni u ovaj proces.
- Principi sprovođenja promjena kao i načini nošenja sa stresovima koje te promjene izazivaju, bit će integrirani u svaku od tema akademskih dana.

# ULOGE I ODGOVORNOSTI MEDICINSKE SESTRE U OBITELJSKOJ MEDICINI

## PRIMJENA PRINCIPA OBITELJSKE MEDICINE U SVAKODNEVNOM MENADŽMENTU AMBULANTE.

- Najbolji model za mjenjane dosadašnje organizacije D.Z. U smislu približavanja pacijentu.

U sklopu tih promjena promijenile su se uloge i odgovornosti i medicinske sestre kao člana TPM. Kada bi se desile, i da bi se uopšte desile te promjene, potrebna je stalna dodatna edukacija.

- VJEŠT I KOMPLETAN ČLAN TIMA OBITELJSKE MEDICINE.

# Vješt i kompletan član tima.

- Osnova rada u O.M. je 'TIM' liječnik i sestra sa zajedničkim ciljem odnosno ka zajedničkom cilju. I do sada se radilo u timu liječnik – sestra, ali ovo su promjene ka uspostavi efektivnog modela timskog rada ( ovisi o osobnosti člana tima za efikasnost )
- Osoba će se prije odlučiti na neki zahtjevan zadatak ako zna da će imati potporu ostalih članova koji će mu pomoći i savjetovati ga. U timskom okruženju članovi smatraju i vjeruju da su rezultati kvalitetniji kada razmišljaju, planiraju i donose odluke zajedno te poduzimaju zajedničke akcije

# KONTINUITET NJEGE

- **KONTINUITET S ISTIM TIMOM JE NEMOGUĆ BEZ EFIKASNOG SISTEMA NARUČIVANJA**
- **EFIKASAN SISTEM NARUČIVANJA**
  - 1.PRISTUP TELEFONU
  - 2.PACIJENT I OSOBLJE KOJI SU DOBRO INFORMIRANI
  - 3.FLEKSIBILAN SUSTAV

## 5 bitni elemenata:

- dugoročni kontinuitet sa istim timom (lijekar-tehničar)
- liječenje bolesti bez obzira na organski sustav, starost ili spol.
- informacijski kontinuitet putem medicinskih zapisa/kartona
- njega se pruža i različitim okruženjima
- uspostavljanje jakih odnosa i privrženosti sa pacijentom

# **SISTEM NARUČIVANJA: ZAŠTO JE BITAN?**

- **ZA TIMOVE MED. SESTARA I LJEKAR:**
  - osigurava upravljanje vremenom
  - osigurava organizaciju rada
  - dozvoljava fleksibilnost u broju primljenih pacijenata
- NEMA VIŠE STAJANJA SATIMA ISPRED  
ORDINACIJA I INTERVENACIJE**

# SISTEM NARUČIVANJA: ZAŠTO JE BITAN?

- Za pacijenta i obitelj:
- Poštuje se pacijentovo vrijeme
  - Pacijent može organizirati svoje vrijeme oko zakazanog termina
  - NEMA VIŠE DUGIH ČEKANJA!**

# SISTEM NARUČIVANJA: STANDARDI

- SVI PACIJENTI IMAJU ODREĐEN TIM
- PRISTUP TELEFONU JE DOSTUPAN
- KORISTI SE STANDARDIZIRANA KNJIGA NARUČIVANJA
- MEDICINSKE SESTRE I LIJEČNICI SU EDUCIRANI O KORIŠTENJU SISTEMA NARUČIVANJA
- PACIJENTI SU INFORMIRANI O SISTEM NARUČIVANJA

# SISTEM NARUČIVANJA: STANDARDI

- VEĆINA PACIJENATA SE UNAPRIJED NARUČUJE KOD SVOG TIMA
- VEĆINA PACIJENATA ODLAZI IZ AMBULANTE NAJAVLJENA ZA SLIJEDEĆI PUT UKOLIKO JE TO POTREBNO

# **SISTEM NARUČIVANJA: STANDARDI**

- **Sistem je FLEKSIBILAN, ali održava kontinuitet kao prioritet:**
  - Primaju se urgentni slučajevi**
  - Postoji sistem za sve nenajavljene pacijente**
  - Postoji sistem za propisivanje recepata i druga administrativna pitanja**

# SISTEM NARUČIVANJA : STANDARDI

- Sistem je **FLEKSIBILAN** jer dozvoljava dovoljno vremena za
  - kronične zdravstvene probleme
  - kompleksne zdravstvene probleme
  - psihosocijalne probleme
  - savjetovanje pacijenata
  - edukacija pacijenata
  - promocija zdravlja

# **ULOGE I ODGOVORNOSTI MEDICINSKE SESTRE U OBITELJSKOJ MEDICINI**

- **PROFESIONALNOST U ODNOSU NA ULOGE I ODGOVORNOSTI**
  - **Obrazovanje i oblast znanja**
  - **-etičke norme**
  - **Orijentacija**
  - **Profesionalna organizacija**
- **KOMUNICIRA EFEKTIVNO SA PACIJENTIMA I SARADNICIMA**
- **EDUKACIJA PACIJENATA PREMA NJIHOVIM ZDRAVSTVENIM PROBLEMIMA**

## ■ **KOMUNICIRA EFEKTIVNO SA PACIJENTIMA I SARADNICIMA**

- **Uloga sestre se promjenila kroz ravnopravnije učešće u radu, te približavanje pacijentu kroz izmjenu načina komunikacije**
- **Sestra ostvaruje prvi kontakt sa pacijentom gdje dolaze do izražaja te naučene vještine komunikacije.**

# EDUKACIJA PACIJENTA PREMA NJIHOVIM PROBLEMIMA

Cilj edukacije je

- Jačanje usluga za pružanje zdravstvene zaštite, unaprijeđenje i održavanje zdravlja i sprečavanje bolesti
- Uključivanje pojedinca i zajednice te stvaranje uvijeta da oni sami preuzmu više odgovornosti za svoje zdravlje

Obiteljska medicina odnosno njeni članovi tima promoviraju dobro zdravlje kroz odgovarajuće intervencije. Svaka sestrinska intervencija sadrži komponentu zdravstvenog obrazovanja. U to se uklapa sestrinski proces koji se prozima kroz cjelokupan rad sestre sa pacijentom tj. Promocija zdravlja kroz životnu dob. Npr. Uvesti promjenu promjene u njihov način života (smanjiti prioritet riziko faktora).



- **TELEPRAKSA**

# UVOD

- U današnjem zdravstvenom sistemu informacija i telekomunikacijske tehnologije se sve više integriraju u praksu njege.
- Medicinska sestra treba sustići sve standarde korištenja informacija i telekomunikacijskih tehnologija u svrhu poboljšanja svoje prakse

# ŠTO JE SESTRINSKA TELEPRAKSA?

- Sestrinska telepraksa definira se kao dostava, menadžment i koordinacija njege i usluga pruženih putem telekomunikacijskih tehnologija.
- Ovo može sadržavati uporabu:
  - telefona (fiksni i mobilni )
  - faks strojeva,
  - interneta

■ ove nabrojane procedure dostupne su u BiH, a u budućnosti se očekuje usvajanje naprednih tehnologija, koje se već koriste u razvijenim dijelovima svijeta kao što su:

-video i audio konferencije

-teleradiologija

-personalni digitalni asistenti

-telerobotika

- Telepraksa sadržava sve tipove njege i usluga dostavljene preko udaljenosti.
- Praksa na daljinu može se javiti u raznim okruženjima a nas najviše zanima njena primjena u ambulantama obiteljske medicine

■ Primjeri sestrinske teleprakse u OB.medicini  
sadržavaju slijedeće:

-naručivanje pacijenta

-odgovaranje na pitanja klijenta koja  
promoviraju samonjegu

- Konzultiranje o uzimanju lijekova
- povezivanje sa specifičnim izvorom-pr. centri za kontrolu trovanja, kontakt s centrima za mentalne krize.
- Pružanje informacija o imunizaciji
- odgovori na pitanja o lab.testvima
- pružanje edukacije o zaraznim bolestima

# Načelo I –terapeutska relacija: njegovatelj-klijent

- Prvo načelo bazira se na povjerenju i poštovanju između klijenta i njegovatelja.

Sadržava:

- korištenje otvorenih i zatvorenih pitanja
- odgovore na pitanja pacijenta u logičkom nizu s težištem na akutnim stanjima
- pronalazak mogućnosti za prevazilaženjem komunikacijske barijere pr. jezične i kulturne barijere

- potrebno je izbjegavati medicinsko- tehnički žargon
- izbjeci prerane zaključke o klijentovom problemu ili situaciji
- Aktivnim slušanjem potrebno je uočiti emocije i tragove ponašanja koji mogu dati važne informacije o klijentu pr. ton glasa, ton pozadine

- istraživanje samodijagnoze klijenta pr.-
- klijent s bolom u prsima govori da ima samo problem s probavom, ali na daljnja pitanja i odgovore njegovatelj dolazi do zaključka da je u pitanju srčani udar (POSTAVITI ŠTO VIŠE PODPITANJA )
- Po potrebi njegovatelj konzultira liječnika

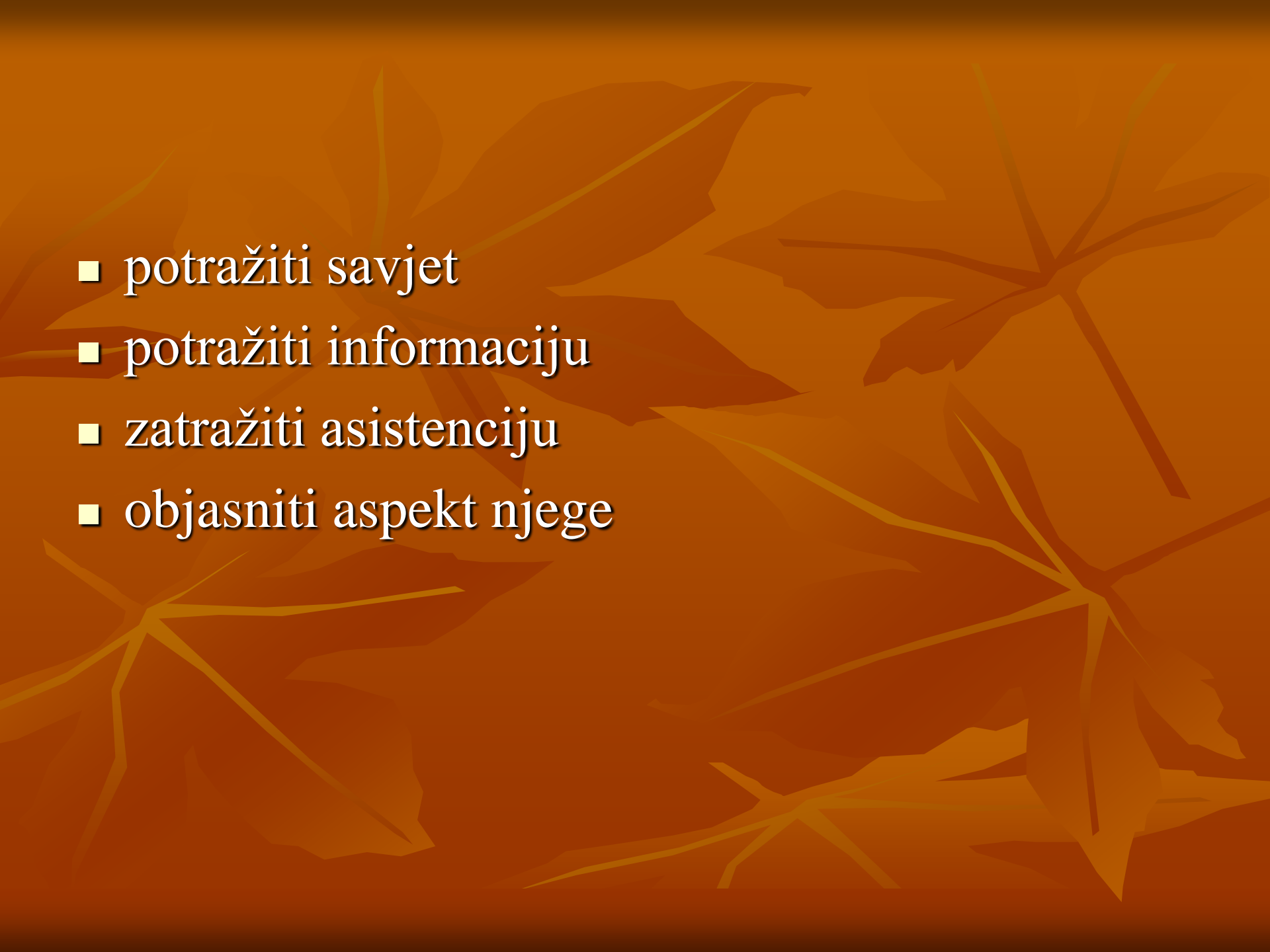
## Načelo II: pružanje i dokumentiranje njege

- Za prikupljanje podataka u telepraksi njegovatelji mogu koristiti .
- standardizirane alate prikupljanja informacija
- protokole bazirane na računalima
- algoritme ili druge alate za donošenje odluka
- Dokumentacija njegovatelja provajder-provajderu interakcija trebalo bi da sadržava:

- datum i vrijeme interakcije
- imena uključenih pružaoaca
- ime klijenta o kojem je riječ
- razlog interakcije
- informacije pružene i dobijene
- bilo kakvi dodaci koji su pruženi ili dobiveni
- bilo kakvu suglasnost o planu njege i dokumentiranje njegovateljevog potpisa i lokacije

# Načelo III: uloge i odgovornosti

- Njegovatelj je odgovoran da prepozna da li on ili ona ima znanje, vještinu i sposobnost rasuđivanja da se susretne s potrebama klijenta.
- Njegovatelj koji za pružanje njege koristi telekomunikacijske tehnologije odgovoran je za konzultiranje sa zdravstvenim profesionalcem i kada je to potrebno mora uraditi slijedeće:

- 
- potražiti savjet
  - potražiti informaciju
  - zatražiti asistenciju
  - objasniti aspekt njege

- Poseban izazov i rizik za zdravstvenog radnika predstavlja nedostatak kontakta licem u lice s klijentom.
- Da bi se smanjio rizik, pri donošenju odluka prioritet treba dati:
  - Njegovateljevom znanju
  - vještinama
  - klijentu i okruženju

# Njegovatelj

- Izuzetno je važno:
- fundamentalno znanje
- trenutno učenje
- aplikacija znanja
- mogućnosti vođenja i kompetentnosti donošenja odluka

# Klijent

- Osnovno je :
- Što je kompleksnija potreba klijenta veća je potreba za većim znanjem i sposobnostima njegovatelja

# Okruženje

- Okruženje njegovatelja mora biti stabilno kao što mora biti stabilna njegova podrška – TELEKOMUNIKACIJSKA podrška što podrazumijeva:
  - čistu i identificiranu praksu
  - alate podrške
  - sisteme u mjestu konsultacije

# Primjeri podrške okruženja

- polise/procedure ili protokole
- algoritme ili druge alate odluke podrške
- standardne alate, intervjuisanje ili linije vođene računarom
- dostupnost eksperta- mogu biti više iskusnijih njegovatelja ili drugih profesionalaca zdravstvene njege koji su dostupni za mogućnost konzultacije

# Konsultacije

- To znači dobijanje informacija, savjeta ili asistencije od mnogo iskusnijeg njegovatelja ili pružatelja njege
- Konsultacija se radi kada situacija traži ekspertizu izvan kompetentnosti njegovatelja
- Njegovatelj prosuđuje da li je u stanju pružiti njegu klijentu-ako nije potrebna mu je konsultacija

# Načelo IV: pristajanje, privatnost i poštovanje

- Njegovateljska telepraksa uključuje utvrđivanje klijentovog stanja uz njegovo prethodno PRISTAJANJE na tretman telepraksom

# Što reći klijentu?

- ime njegovatelja
- naziv i registracijsku kategoriju
- prirodu pomoći koju će njegovatelj pružiti
- pr.-postaviti nekoliko pitanja o problemu a onda dati savjet ili pružiti informaciju
- Bitno je po mogućnosti imati snimljenu poruku od pozivaoca za kvalitetnije nadgledanje

- Njegovatelj mora u tajnosti držati sve privatne informacije po standardima uključujući i ono što je dokumentirano ili pohranjeno elektronski - **ALI MORA INFORMIRATI KLIJENTA DA ĆE DRUGI PRIPADNICI TIMA IMATI PRISTUP PRIVATNIM ZDRAVSTVENIM INFORMACIJAMA**

# Načelo V: ETIČKI LEGALNI OBZIR

- U telepraksi njegovanja javljaju se etička i zakonska pitanja
- Korištenje informacija i telekomunikacijskih tehnologija u njezi klijenta može povećati rizik za njegovatelja

# Načelo VI: sposobnost

- Neke discipline teleprakse zahtijevaju sposobnost, ekspertizu i znanje više nego je dobiveno u programu njegovatelja.
- Njegovatelji koji pružaju telepraksu moraju posjedovati TRENUTNO i DUBOKO znanje u kliničkim područjima.

- Njegovatelj mora imati:
- kompetentnost
- kritičko razmišljanje
- mora koristiti informacije bazirane na dokazima
- mora provoditi ekspertno učenje i savjetovanje
- mora vladati komunikacijskim vještinama
- mora biti vičan vođenju teleprakse

- Kompetentnost i efektivnost u telepraksi njegovatelj stječe kroz fokusirane i formalne edukacijske programe ili adekvatne orijentacije.



HVALA