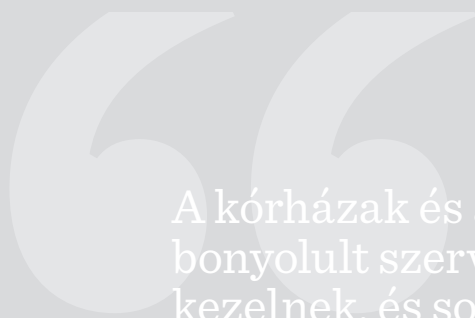


BIZTONSÁGOS BETEGELLÁTÁS





A kórházak és a járóbeteg-szakrendelők bonyolult szervezetek, ahol sok beteget kezelnek, és sokan dolgoznak.



Tegyünk együtt a biztonságos betegellátásért!

AZ ORVOSTUDOMÁNY ROHAMOS FEJLŐDÉSE MIATT A BETEGEK ELLÁTÁSA EGYRE ÖSSZETETTEBB KÖRNYEZETBEN, EGYRE TÖBB SZEREPLŐ RÉSZVÉTELÉVEL ZAJLIK. A KÓRHÁZAK ÉS A JÁRÓBETEG-SZAKRENDELŐK BONYOLULT SZERVEZETEK, AHOL SOK BETEGET KEZELNEK, ÉS SOKAN DOLGOZNAK. EZÉRT A GYÓGYÍTÓ FOLYAMATOKBAN SZÁMOS KOCKÁZAT ÉS VESZÉLY REJLIK MIND A BETEGEK, MIND AZ ELLÁTÓK SZÁMÁRA. IDE SOROLHATÓ, HA A BETEG NEM ÉRTI MEG PONTOSAN AZ ORVOS VAGY A SZAKDOLGOZÓ ÁLTAL ADOTT INFORMÁCIÓKAT, ÉS E MIATT NEM KÖVETI MEGFELELŐEN A KAPOTT UTASÍTÁSOKAT. ELŐFORDULHAT MÉG AZ ELLÁTÓK LEGGONDOSABB ELJÁRÁSA MELLETT IS, HOGY A BETEG NEM MEGFELELŐ GYÓGYSZERT KAP, A SEBÉSZETI ELLÁTÁS ALATT KOMPLIKÁCIÓK LÉPNEK FEL, VAGY A KÓRHÁZI ÁPOLÁS IDEJÉN FERTŐZÉSEK A LAKULNAK KI. EZEK ISMERT JELENSÉGEK A SZAKEMBEREK SZÁMÁRA, ÉS A VILÁG BÁRMELY EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓJÁNÁL ELŐFORDULHATNAK.

BÁR AZ ELLÁTÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ KOCKÁZATOK TELJES MÉRTÉKBEN NEM SZÜNTETHETŐK MEG, LÉTEZNEK OLYAN MECHANIZMUSOK, AMELYEK CSÖKKENTIK A KÓRHÁZI TARTÓZKODÁS ÉS AZ EGYÉB EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁSOK VESZÉLYEIT.



Mit tehet a BELLA?

MIT TESZÜNK AZ ÖN BIZTONSÁGÁÉRT?

Intézetünk csatlakozott a hazai fejlesztésű BELLA programhoz (Betegellátók akkreditációja a biztonságos betegellátásért), amelynek célja az egészségügyi ellátás minőségének és biztonságának javítása. Bár az akkreditáció nem jelenti azt, hogy az akkreditált intézményben az ellátás mindig hibátlan, de az ott-tartózkodás biztonságosabb. Olyan előírásokat vezetünk ugyanis be intézményünkben, amelyek javítják az ellátás eredményességét és biztonságát. Például szigorú felügyelet alatt tartjuk a fertőzéseket és az osztályok takarítása egyértelmű szabályok szerint végzett, ellenőrzött tevékenység. Ha műtétre van szükség, munkatársaink Önnel egyeztetve jelölik meg az operáció helyét, hogy elejét vegyék bármilyen tévedésnek. Oktatási és képzési programokat dolgozunk ki a nálunk ellátásban részesülők számára, így megismertetjük Önnel, hogyan járulhat hozzá saját állapotának megőrzéséhez és javításához, és

segítheti elő kezelése eredményességét. Az ellátáskor figyelembe vesszük betegeink egyéni kockázatait (ilyenek például az esések vagy a felfekvések kialakulásának fokozott lehetősége), és e kockázatok figyelembe vételével alakítjuk ki kezelési terveiket. Kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy az ellátásukban résztvevők személyének változásakor a róluk szóló információk ne torzuljanak, és a következő ellátó mindenről értesüljön.

A BELLA program előírásait standardoknak nevezzük. Azok az intézmények, amelyek bizonyítottan helyesen alkalmazzák ezeket, ún. akkreditációs igazolást kapnak. Intézményünk célul tűzte ki ilyen akkreditációs igazolás elnyerését, és már meg is kezdte az ehhez szükséges változtatások bevezetését.

Ebben a változásban Önre is jelentős szerep hárul, az Ön együttműködésére is szükségünk van. Az alábbiakban olvashat arról, amiben a segítségünkre lehet.



Olyan előírások kerülnek bevezetésre, amelyek javítják az ellátás eredményességét és biztonságát



Mit tehet Ön?

MIT TEHET ÖN A SAJÁT BIZTONSÁGÁÉRT?

Azonosítások

A kórházban vagy a rendelőben töltött ideje alatt minden egyes vizsgálat, beavatkozás, gyógyszerelés vagy átadási folyamat előtt (ilyen például az ügyeleti vagy a műszakok közötti átadás, a más osztályra helyezés, a szállítás beteghordók közreműködésével) megkérdezik Öntől a nevét és néhány személyes adatát. Ez a biztosíték arra, hogy Ön csak a szükséges ellátásokat kapja meg, azokat viszont hiánytalanul. Mindez különös jelentőségű, ha gyakori nevet visel.

Ezért kérjük, segítse a pontos azonosítást azzal, hogy

- munkatársunk kérdésére megadja nevét, esetleg születési idejét vagy más adatát
- az Öntől származó mintákon (például vérvételkor, vizelet- vagy szövettani vizsgálatkor) lehetőség szerint ellenőrzi adatai helyességét
- az ellátásával kapcsolatos dokumentumokon is ellenőrzi adatai helyességét
- engedélyezi karszalag vagy egyéb azonosító használatát az intézeten belül!

Tájékoztatás, oktatás

A gyógyulás gyorsabb, nyugodtabb és zavartalanabb, ha az Ön tisztában van állapota lényegével, okával, a várható vizsgálatok és kezelések menetével és várható következményeivel.

Ehhez nyújtanak segítséget a következő szövegek:

Nem vagyok biztos abban, hogy jól értettem-e...
Elmagyarázná még egyszer, kérem...
Tudna erről többet mondani?
Hol tudnék bővebb információt szerezni erről?
Van-e írásos tájékoztató e témáról?

Ezért kérjük, hogy

- lehetőség szerint tájékozódjon már előzetesen az ellátással kapcsolatos általános tudnivalókról (például az elérhetőségekről, a rendelési és látogatási időkről, a felvétellel és a vizsgálatokkal kapcsolatos információkról, a betegjogokról) intézetünk honlapján vagy kiadványainkból
- ismerje meg az intézet házirendjét és tájékoztató anyagait
- kérdezzen és igényeljen tájékoztatást az állapotából adódó veszélyforrásokról és azok lehetséges kivédéséről (például a műtétet követően szedendő gyógyszerek mellékhatásairól, az általuk okozott lehetséges esés megelőzéséről)
- vegyen részt az Önnek szóló oktatásokon, képzéseken, és kérje ezzel kapcsolatban munkatársaink tájékoztatását
- jelezze, ha eltérést talál egészségügyi dokumentumaiban, amelyekbe bármikor betekinthez és ellenőrizheti azokat
- érdeklődjön az ellátásáról: mi várható, milyen eredmények lehetségesek, mik az Ön saját teendői az ellátásával összefüggésben
- Ön is osszon meg minden fontos információt az ellátáshoz kapcsolódóan az ellátóival (például meglévő betegségei, gyógyszerérzékenysége, jelenlegi panaszai, tünetei, súly- vagy étvágyváltozásai, alkalmazott diétája)
- ne féljen kérdezni, ha az elhangzott tájékoztatás nem teljesen világos, vagy aggodalmai és kérdései vannak a kezeléséről vagy az ellátásáról
- győződjön meg róla, hogy jól értette-e, amit az orvosa vagy az ápolója mondott, hiszen az Önnek javasolt terápia csak akkor érheti el célját, ha pontosan követi az elhangzott utasításokat!



Gyógyszerek használata

A gyógyszerek szinte valamennyi ellátási folyamat részei. A kezelése alatt alkalmazott gyógyszerek kiválasztásakor figyelemmel kell lenni az Ön által már korábban szedett készítményekre, a gyógyszerérzékenységére és az Ön aktuális állapotára.

Ahhoz, hogy a megfelelő gyógyszert, a megfelelő időben és a megfelelő adagolással kaphassa meg, a következőket teheti:

- a felvételkor hozza magával a gyógyszerlistáját a szedett gyógyszereiről, feltüntetve a táplálék-kiegészítőket, a vitaminokat, a homeopátiás szereket és a fogamzásgátlókat is
- a gyógyszerek felsorolásánál mindig adja meg a készítmény teljes nevét, erősségét (hatóanyag-tartalmát), valamint a szedés mennyiségét és gyakoriságát (a gyógyszer pontos megnevezése nagyon fontos az Ön biztonsága érdekében, mert egy gyógyszer elnevezésében szereplő valamennyi betű kiegészítő információval szolgálhat)
- előzetesen tekintse át az Ön által elkészített listát gyógyszerészével vagy házi orvosával
- feltétlenül tájékoztassa ellátó orvosát és ápolóját fennálló gyógyszerérzékenységéről
- ne használjon olyan készítményt, amelyről az ellátó személyzetnek nincs tudomása
- új gyógyszer elrendelésekor kérjen tájékoztatást annak okáról, várható hatásáról, szedésének módjáról, lehetséges mellékhatásairól. Kérdezzen rá, hogy mikor várhatja a gyógyszer hatásának jelentkezését, és milyen tünetek megjelenése esetén kell szólnia feltétlenül ellátójának.

Kórházi felvétel, vizsgálatok, kezelések

Fontos, hogy felkészülten érkezzen a kórházi felvételekre vagy az egyéb kezelésekre, és legyen Önnél az ellátása megkezdéséhez szükséges minden tárgy és dokumentum. Az ellátók ugyan törekszenek a betegek fogadására az ütemezésüknek megfelelően, ám adódhatnak helyzetek, amikor Önnek hosszabban kell várakoznia.



Ezért kérjük, hogy

- a kórházi felvétel vagy vizsgálat előtt kérjen információt a várható várakozási időről, a bemutatandó dokumentumokról, a szükséges használati tárgyakról és segédeszközökről
- amennyiben tudja, hogy az elrendelt vizsgálat vagy ellátás hosszabb időt vehet igénybe, vigyen magával enni- és innivalót, a várakozás idején szükségessé váló gyógyszereket (pl. inzulint)
- tájékozódjon arról, hogy a vizsgálatához vagy az ellátásához szükséges-e, hogy Ön éhgyomorral érkezzen, mit és mennyit lehet fogyasztani, beveheti-e a gyógyszereit, a vizsgálatot vagy az ellátást követően mennyi idő múlva lehet újra enni és inni
- amennyiben ellátása speciális előkészületeket igényel Öntől (pl. hashajtás), kérje a szükséges információkat írásban
- adja meg elérhetőségét, amelyen értesíthető, ha vizsgálata vagy tervezett beavatkozása elmarad
- jelezze ezt az intézetnek, ha egy rendelésre vagy kórházi felvételre nem tud az előre egyeztetett időpontban elmenni! Más betegek így sorra kerülhetnek és Ön is a következő alkalommal.





Műtétek

Évente több százmillió sebészeti műtétet végeznek a világon. Előfordulhatnak és elő is fordulnak tévedések. Az akkreditációra pályázó kórházak ellenőrzési listát vezetnek be, ami csökkenti a műtétek kockázatait.

Ehhez kapcsolódóan kérjük, hogy

- tájékozódjon a felkészülésről a műtetre, a szükséges megelőző vizsgálatokról, azok időzítéséről és a leletekkel kapcsolatos teendőkről
- tájékozódjon a szokásostól eltérő teendőiről a műtétet közvetlenül megelőző estén és a műtét napján
- saját biztonsága érdekében működjön közre a műtét helyének megjelölésében,
- a műtétet megelőzően vegyen részt a műtéthez kapcsolódó ellenőrzési lista kitöltésében, elsősorban személyének, a műtét helyének és típusának azonosításában
- érdeklődjön saját gyógyulása elősegítéséről a műtétet követően és a munkába állása javasolt napjáról!

Elbocsátás, betegátadási folyamatok

Amikor betegeink ellátását más (személy vagy intézet) veszi át, lényeges, hogy minden, az érintettel kapcsolatos információ és további teendő ismertté váljék az átvevő ellátó vagy intézmény számára. Ennek hiányában vizsgálatok maradhatnak el vagy ismétlődhetnek meg feleslegesen. Ha Ön az ellátást követően hazamegy, ezen információknak az Ön vagy a hozzátartozói rendelkezésére kell állniuk.

Ebben úgy tud segíteni, ha

- részt vesz elbocsátása megszervezésében, tájékoztatást ad arról, hogy ki, mikor, hogyan tudja hazavinni vagy otthonában fogadni, amennyiben szükséges
- távozása előkészítésekor aktív részt vállal személye és dokumentumai azonosításában
- az Ön jelenlétében történő ügyeleti átadáskor és ápolói műszakátadáskor figyelmesen hallgatja meg az Önre vonatkozó információkat, és jelzi, ha valami helytelenül hangzik el vagy kiegészítést tenne
- elbocsátáskor vagy a szakrendelésről történő távozáskor útmutatást kér további teendőiről. Érdeklődjön a figye-

lemre méltó tünetekről, gyógyszereinek pontos szedéséről, valamint a következő vizsgálat helyéről és idejéről

- előjegyzését a szükséges kontrollvizsgálatra lehetőség szerint mielőbb, akár már a távozásakor kéri, és annak időpontját pontosan feljegyzi.

Higiéné

A fertőzések gondot okoznak a világ valamennyi kórházában, megelőzésük érinti a betegeket, az orvosokat és a szakdolgozókat egyaránt. Megelőzésükért a kórházak számos intézkedést hoznak. Ez utóbbiak egyik legfontosabbika a kézhigiéné biztosítása és a tisztaság megteremtése a betegek környezetében.

Ennek érdekében kérjük,

- ellenőrizze, hogy az Önt ellátók (orvosok, szakdolgozók) kellő figyelmet fordítanak-e kezük tisztán tartására
- figyeljen önmaga higiéniájára (rendszeres kézmosással, az ágynemű, a ruházat és környezet tisztán tartásával).

Vélemények, panaszok

Az Ön véleménye, valamint a megalapozott panaszok nagyon fontos tanulságokat hordoznak számunkra. Ezek áttekintése rávilágíthat a jövőbeni javítandókra.

Ehhez kérjük, hogy

- ossza meg véleményét, tapasztalatait a betegelégedettség-felmérések útján
- őszintén fogalmazza meg álláspontját, hiszen az intézmény részben ezekre építve tervezi fejlesztéseit
- ha panaszát az intézet munkatársai nem tudták kezelni, forduljon bizalommal a betegjogi képviselőhöz.

Betegbiztonsággal kapcsolatos további információkért, kérjük, látogasson el honlapjainkra a www.bella-akkreditacio.hu, valamint a www.nevesforum.hu címeiken!

Jó egészséget kívánunk!





SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE