

Please note that the following document was created by the former Australian Council for Safety and Quality in Health Care. The former Council ceased its activities on 31 December 2005 and the Australian Commission on Safety and Quality in Health Care assumed responsibility for many of the former Council's documents and initiatives. Therefore contact details for the former Council listed within the attached document are no longer valid.

The Australian Commission on Safety and Quality in Health Care can be contacted through its website at <http://www.safetyandquality.gov.au/> or by email [mail@safetyandquality.gov.au](mailto:mail@safetyandquality.gov.au)

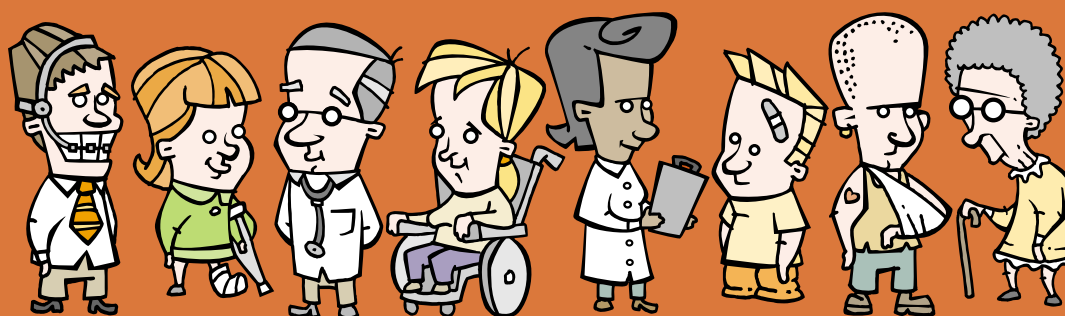
Note that the following document is copyright, details of which are provided on the next page.

The Australian Commission on Safety and Quality in Health Care was established in January 2006. It does not print, nor make available printed copies of, former Council publications. It does, however, encourage not for profit reproduction of former Council documents available on its website.

Apart from not for profit reproduction, and any other use as permitted under the Copyright Act 1968, no part of former Council documents may be reproduced by any process without prior written permission from the Commonwealth available from the Attorney General's Department. Requests and inquiries concerning reproduction and rights should be addressed to Commonwealth Copyright Administration, Attorney General's Department, Robert Garran Offices, National Circuit, Barton ACT 2600 or posted at <http://www.ag.gov.au/cca>

**10** tips  
for **safer**  
health care

**10** савета за  
**сигурнију**  
здравствену заштиту



шта сви треба да знају

## 10 савета за сигурнију здравствену заштиту



### Шта сви треба да знају

Приручник за активније ангажовање око ваше здравствене заштите

За додатне информације о овој брошури, молимо вас контактирајте:

Australian Council for Safety and Quality in Health Care  
MDP 46  
GPO Box 9848  
CANBERRA ACT 2601

Телефон: 02 6289 4244

Факс: 02 6289 8470

Интернет: [www.safetyandquality.org](http://www.safetyandquality.org)

Е-пошта: [admin@safetyandquality.org](mailto:admin@safetyandquality.org)

Ова брошура се такође може преузети у низу формата са вебсајта Australian Council for Safety and Quality in Health Care

© Commonwealth of Australia 2003

Овај рад је заштићен ауторским правом. Може се репродуковати у целини или делимично под условом да садржи потврду извора и да нема комерцијалну употребу и да се не продаје. Репродукција у сврхе осим горе наведене захтева писмено одобрење Савезне владе које се може добити од Министарства за комуникације, информациону технологију и уметност (Department of Communications, Information Technology and the Arts). Молбе и питања треба упутити на адресу Commonwealth Copyright Administration, Intellectual Property Branch, Department of Communications, Information Technology and the Arts, GPO Box 2154, Canberra Act 2601 или преко <http://www.dcita.gov.au/cca>

## Шта садржи ова брошура?

Ову брошуру је издао Савет за сигурност и квалитет (Safety and Quality Council) да помогне људима да се активније ангажују око своје здравствене заштите. У њој се објашњава како и зашто ствари могу да крену погрешним путем, и како ви можете да радите у партнерству са вашим здравственим стручњацима да бисте добили најбољу могућу заштиту. Ова брошура такође:

- даје *10 савета* како да побољшате своју здравствену заштиту, укључујући и питања која можда желите да поставите вашим здравственим стручњацима
- даје кратак преглед о томе шта можете да очекујете од свог здравственог стручњака
- наводи неке изворе информација како бисте могли да сазнате више о својој болести и како да водите рачуна о својим лековима
- објашњава шта можете да урадите ако се бринете о својој здравственој заштити

## Зашто је сигурност здравствене заштите важна?

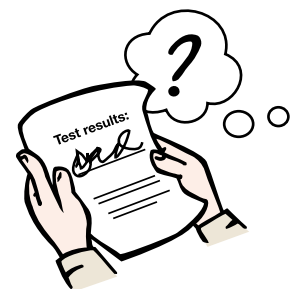
Аустралија има један од најбољих система здравствене заштите на свету. То значи када треба да одемо код здравствених стручњака, можемо да очекујемо најсигурнију здравствену заштиту која постоји.

Али здравствена заштита постаје све компликованија из дана у дан. Чак и мали пропуст у једној области може да изазове велике последице у другој. Ствари могу да крену погрешним путем, грешке и незгоде могу да се десе – и понекад, ствари се не догоде као што се очекивало и повреде настану због наше здравствене заштите.

Истраживање је показало да се то дешава отприлике једном од десет болничких пријема пре, у току и после боравка у болници<sup>1</sup>. Последице могу да буду релативно мале и лако да се исправе, или озбиљније.

Већина проблема настаје због начина на који се ствари раде, а не због тога ко их обавља. Ови проблеми система повећавају ризик да се нешто погрешно деси.

На пример - када лекар изда налог за испитивање постоји више фаза где може да се погрешно. Ако рукопис није читак, може се десити да ураде погрешну анализу или се може десити да ураде одговарајућу анализу на погрешном месту. После испитивања, могу да се десе грешке у тумачењу или у завођењу резултата. Резултати могу да се пошаљу на погрешну адресу или да се уопште не пошаљу. Могу да се заведу под погрешним именом или да локални лекар не поступи према налазу.



Системи у здравственој заштити треба да се поправе како би се проблеми избегли на почетку. Ако проблеми настану, морају да се открију брзо и да се реше пре него што се штета нанесе пацијентима. На тај начин здравственим стручњацима се може помоћи да пруже најбољу могућу здравствену заштиту.

<sup>1</sup> Thomas EJ, Studdert DM, Runciman WB et al (1999) Поређење повреда проузрокованих лекарском интервенцијом у Аустралији и Америци 1: контекст, методе, разни случајеви, становништво, карактеристике пацијената и болница. *Међународни стручни часопис о квалитетној здравственој заштити* (A comparison of iatrogenic injury studies in Australia and America 1: context, methods, casemix, population, patient and hospital characteristics. International Journal for Quality in Healthcare 12(5): 371-78.).

Користећи исти пример - решење може да буде у томе да се сви пацијенти обавезно питају који тестови треба да се обаве, да се уведе електронско наручивање тестова и коришћење јединствене шифре производа (bar codes) како би се осигурало то да се резултати пошаљу одговарајућој особи.

Када ствари крену погрешним путем, важно је да службе за здравствену заштиту сазнају тачно шта се догодило и да активно траже решење да се то не понови. Оне би требало да кажу пацијентима и њиховим неговатељима шта се догодило и шта ће се урадити у вези тога.

Али, побољшање сигурности није само посао за лекаре, медицинске сестре или друге здравствене стручњаке. Ни једна једина група то не може сама да уради. Сви играју одређену улогу – од влада, које доносе одлуке о здравственом систему на високом нивоу, до пацијената који примају негу.

Активним ангажовањем око ваше здравствене заштите ви бисте могли да помогнете да вам се обезбеди најбоља могућа здравствена заштита за ваше потребе.

Анина ситуација, која је доле описана у студији појединачног случаја, је добар пример како појединац може да се ангажује око своје здравствене заштите и како здравствени систем може да учи на грешкама, и у процесу да помогне људима да боље ураде посао.

## Студија појединачног случаја

### Ана\* схвата значај ангажовања око своје здравствене заштите

Ана је узимала одређени лек једно време. Недавно је била у болници и отпустили су је са новим лекарским рецептом за исти лек. Овога пута, међутим, Ани су дали исти лек са новом марком производа.

Након четири дана од када је почела да узима лек, Ана је приметила да постаје све уморнија и неспретнија. Следећег дана није могла ништа да држи у руци. На себе је просула врелу воду и разбила је неколико чаша.

Ана је тада проверила своје лекове. Скинула је етикету са кутије и видела је да јој је дата погрешна (већа) доза.

*наставља се...*



Пошто је назвала Информативну линију за случајеве тровања (Poisons Information line), Ана је контактирала свог локалног лекара опште праксе и они су заједно израдили програм по којем би она могла безбедно да смањи количину лекова коју је узимала.

Касније је контактирала болничку апотеку и они су се искрено извинили на грешци коју су направили и због свега што се њој десило зато што је узимала већу дозу лекова.

Апотека је преиспитала своје поступке око издавања лекова и увела мере како би се смањила вероватноћа да се то исто догоди неком другом.

Ана сада проверава све лекове који јој се издају да би избегла да јој се то поново догоди.

*\*Није њено право име.*

Информативни центар за случајеве тровања (Poisons Information Centre) можете контактирати у вашој држави или територији телефоном на 13 11 26.

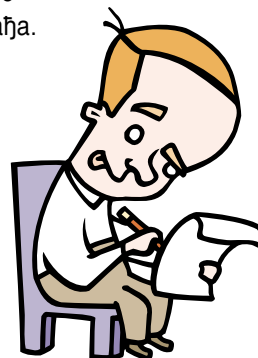
## Како можете да побољшате вашу здравствену заштиту?

Добра здравствена заштита се најбоље постиже кроз активно и позитивно партнерство између вас и вашег здравственог стручњака. Да бисте добили најбољу могућу заштиту, сматрајте себе и свог здравственог стручњака као тим и ангажујте се што је више могуће у доношењу сваке одлуке о вашем здрављу.

### Будите активни: тражите и дајте информације

Ми можемо да смањимо шансе да се грешке догоде ако јасно кажемо о чему се ради и ако се потрудимо да у потпуности разумемо шта се догађа. Сасвим је прихватљиво да свом здравственом стручњаку постављате питања и да очекујете одговоре који се могу разумети. Неким особама помаже то ако напишу своја питања пре прегледа и ако праве белешке. Други више воле да доведу члана породице или неговатеља са собом.

Можете такође да тражите преводиоца када идете код вашег здравственог стручњака. Информације о преводиоцима се могу добити од државног или територијалног Министарства за здравље. Податке о томе како да их контактирате наћи ћете на 10. страни ове брошуре.



## 10 савета за сигурнију здравствену заштиту

Следећих 10 савета<sup>2</sup> могу да вам помогну да постанете активнији око ваше здравствене заштите. Нека питања која бисте можда желели да поставите вашем здравственом стручњаку су такође наведена. Ви можете да закажете дужи преглед или да се вратите када то буде погодније ако не будете имали довољно времена да питате сва питања.

Сажета верзија ових савета се налази у делу брошуре који се може отцепити. Лако ће стати у ваш новчаник.

1

### Активно се ангажујте око своје здравствене заштите

Учествовање у доношењу одлука о вашем лечењу је најважнији начин на који ћете помоћи да се спрече грешке и да добијете најбољу могућу негу која вам треба.

2

### Отворено и јасно кажите ако имате било каквих питања или ако сте забринути

Изаберите здравственог стручњака код кога ћете се слободно осећати када будете разговарали о свом здрављу и лечењу. Не заборавите да имате право да постављате питања и да очекујете одговоре које ћете разумети. Ваш здравствени стручњак жели да одговори на ваша питања, али на њих може да одговори само ако ви питате. Члан породице, неговатељ или преводилац може да дође са вама ако ће вам то помоћи. Ако желите, можете увек да тражите мишљење другог стручњака.

**Питајте:** Нисам сигуран/на да сам разумео/ла шта сте рекли...  
Брине ме да ће...  
Да ли бисте могли да ми то опет објасните?  
Да ли бих могао/ла да се вратим са породицом да о томе опет поразговарамо?

3

### Сазнајте више о својој болести или лечењу тако што ћете питати свог лекара или медицинску сестру и користећи друге поуздане изворе информација

Добра идеја је да скупите што више поузданих информација о вашој болести, испитивањима и о лечењу.

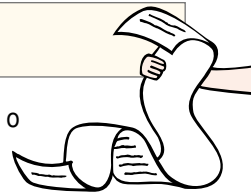
<sup>2</sup> Ових 10 савета је адаптација информативних летака за пацијенте које издаје Агенција за здравствено истраживање и квалитет Сједињених Америчких Држава (US Agency for Health Research and Quality) (могу се добити преко Интернета на [www.ahrq.gov/consumer](http://www.ahrq.gov/consumer)).

**Питајте:** Молим вас, кажите ми више о мојој болести?  
Колико сте сигурни да имам ту болест?  
Да ли имате неке информације које бих могао/ла да понесем са собом?  
Да ли ми можете рећи где могу више да сазнам?  
Зашто треба да ми се ураде ови тестови?  
Који су разни начини лечења ове болести?  
Како ће ми помоћи ово лечење?  
Да ли је ово лечење засновано на најновијим стручним налазима?  
Који су ризици од овог лечења?  
Шта се евентуално може догодити ако се не подвргнем овом лечењу?  
Шта обухвата ово лечење?  
На шта треба да обратим пажњу?  
Шта могу да урадим да себи помогнем?  
Када треба поново да дођем код вас?

4

#### Водите евиденцију о свим лековима које узимате

Ту евиденцију можете употребити да обавестите свог лекара и фармацеута о свим лековима које узимате и о свим алергијама на лекове које можда имате. Не заборавите да евидентирате лекове које добијате на рецепт, лекове које купујете без рецепта и комплементарне лекове (као што су витамини и траве).



5

#### Обавезно сазнајте све о лековима које узимате

Када добијете лекове, прочитајте шта пише на етикети, укључујући упозорења. Проверите да ли су то лекови које вам је лекар прописао.

**Питајте:** Да ли имате било какве писане информације о овом леку?  
Шта значе упутства на етикети?  
Колико треба да узимам, и када треба да их узимам?  
Које су честе нуспојаве?  
На шта треба да обратим пажњу?  
Колико дуго ће проћи пре него што почне да делује?  
Да ли ће се десити интеракција овог лека са другим лековима које узимам?  
Да ли треба да избегавам одређену храну или друге ствари док узимам ове лекове?  
Колико дуго треба да узимам овај лек?



6

### Обавезно тражите резултате свих испитивања или процедура

Ако не добијете резултате када то очекујете, немојте да претпоставите да је све у реду. Назовите свог лекара да сазнате резултате и питајте шта то значи за вашу негу.



*Следећа четири савета су за особе које су у болници, које размишљају о одласку у болницу или које ће да се подвргну лекарској процедури.*

7

### Поразговарајте са својим лекаром или неким другим здравственим стручњаком о вашим опцијама ако треба да идете у болницу

Већина болница обавља добар посао када се ради о лечењу разних проблема. Друге болнице специјализују у посебним областима, као што је срчана бајпас операција. Учествојте у одлукама које се тичу вашег болничког лечења тако што ћете поразговарати о вашим опцијама са здравственим стручњацима.

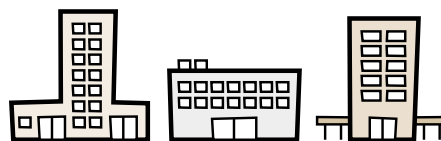
**Питајте:** Да ли ће ми убрзо требати то лечење?

Да ли постоји могућност да се операција/процедура обави

као дневни хируршки захват?

Да ли могу да бирам болницу?

Ако могу, која пружа најбољу негу и која има најбољи успех у лечењу болести као што је моја?



8

### Обавезно треба да разумете шта ће се догодити ако вам буде потребна операција или процедура

Питајте свог лекара или хирурга шта ће се тачно урадити током процедуре и ко ће бити задужен за вашу негу док сте у болници. Ако желите, ваш лекар опште праксе или неки други здравствени стручњак могао би да вам помогне да сазнате шта вам треба.

Не заборавите да кажете хирургу, анестезиологу и медицинским сестрама ако сте алергични или ако сте икада имали лошу реакцију на анестетик или неки други лек.

**Питајте:** Како ће ми помоћи ова операција/процедура?

Који су могући ризици, и које су шансе да се то догоди?

Шта ће бити ако не будем имао/ла ову операцију/процедуру?

Да ли постоје други начини на које би се ова болест могла лечити или савладати?

Ко ће вршити операцију/процедуру?  
Шта ће се урадити и колико ће трајати?  
Како ћу се осећати током опоравка?  
Шта ће се догодити после операције/процедуре?  
Ко ће бити задужен за моју негу док сам у болници?  
Колико ћу остати у болници?  
Колико ће укупно коштати ова операција/процедура?

9

**Будите сигурни у то да се ви, ваш лекар и ваш хирург тачно слажете о томе шта ће се урадити у току операције**

Требало би да потврдите операцију која треба да се обави са вашим лекаром и хирургом што ближе датуму саме операције.

Операције на погрешном месту (нпр. операција на левом уместо на десном колелу) или погрешна операција (нпр. вађење слепог црева уместо жучне кесице) су изванредно ретке - али чак и једном је превише. Добро је што многе професионалне организације подстичу хирурге да усвоје мере које би смањиле ризик од погрешне операције.



10

**Пре него што одете из болнице, замолисте свог лекара или друге здравствене стручњаке да вам објасне план лечења који ћете пратити код куће**

Лекари понекад мисле да њихови пацијенти знају више него што је то у ствари тачно о наставку њиховог лечења и праћења стања након што се отпусте кући из болнице.

**Питајте:** Ко ће пратити моје неговање и када треба опет да се јавим?

Колико ћу дуго узимати ове лекове?

Да ли ће ми требати физиотерапија или друге рехабилитационе услуге?

Када ћу моћи да се вратим на посао?

Када ћу моћи да се бавим спортом?

Када ћу моћи да возим?

Да ли ћу добити кратак извештај да дам свом лекару опште праксе?

Не заборавите да се јавите свом лекару опште праксе што пре након отпуста из болнице.

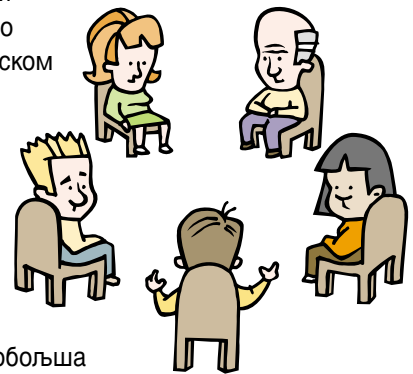
## Шта можете да очекујете од вашег здравственог стручњака

Можете да очекујете да ће ваш здравствени стручњак:

1. Активно ангажовати пацијенте око њихове здравствене заштите
2. Наћи времена да дозволи пацијентима да се изјасне о било каквим бригама које можда имају
3. Дати информације пацијентима на језику и у формату који ће моћи лако да разумеју
4. Узету потпуну историју лекова, укључујући лекове које се купују без рецепта и комплементарне лекове и лечење
5. Дати усмене и писане информације о лековима које ће се лако разумети.
6. Побринути се да пацијенти добију резултате својих тестова и испитивања
7. Изнети све могуће опције лечења пацијентима како би они могли да их размотре
8. Дати пацијентима свеукупне информације ако иду на операцију или процедуру
9. Побринути се да пацијенти знају тачно шта ће им се догодити током операције и да постоји писмени пристанак на операцију
10. Поразговарати са пацијентима о плану неге после отпуштања ако треба да иду у болницу. Почети да планира чим то буде практично – по могућности пре пријема у болницу.

## Коме можете да се обратите за више информација?

Што више будете знали о својој болести и њеном лечењу, то ће бити више вероватно да ћете добити најбољу могућу негу. Ако имате било каквих питања, можете поразговарати са вашим лекаром, медицинском сестром, болницом, фармацеутом или здравственим стручњаком у заједници. Могли бисте да ступите у контакт са групом која даје подршку особама са сличним здравственим стањима.



### Здравствене информације

Једно добро место где можете да почнете да тражите информације о вашој болести је вебсајт који се зове *HealthInsite*. *HealthInsite* је покренула Савезна влада. Циљ овог вебсајта је да побољша здравље аустралијанаца омогућавањем лаког приступа квалитетним информацијама. Наћи ћете га на [www.healthinsite.gov.au](http://www.healthinsite.gov.au).

Министарство за здравље у вашој држави или територији се обавезало да вам пружи поуздане информације о здравственим стањима и локалним здравственим службама. Податке о томе како да их контактирате наћи ћете на 10. страни ове брошуре.

Ако код куће немате приступ Интернету, посетите вашу локалну библиотеку где ће вам радо показати како да дођете до информација које вам требају.

## **Паметно поступајте са лековима**

Информације и савете о томе како да боље контролишете своје лекове наћи ћете у брошури 'Be wise with medicines' (Паметно поступајте са лековима). Ова брошура се може преузети са вебсајта Министарства за здравље и старије особе (Department of Health and Ageing) на [www.health.gov.au/haf/nmp/consumers/wise.htm](http://www.health.gov.au/haf/nmp/consumers/wise.htm) или добити позивом на бесплатан број 1800 02 06 13.

## **Да ли сте забринуте о својој здравственој заштити? Да ли вам треба помоћ?**

**Прво, разговарајте са вашим здравственим стручњаком о вашим бригаама.**

Већина здравствених стручњака ће радо искористити прилику да поразговарају са вама о било каквим бригама које имате у вези ваше здравствене заштите. Можда би било добро да закажете дужи преглед или да поново дођете када то буде погодније.

И/ИЛИ

**Тражите друго стручно мишљење.**

И/ИЛИ

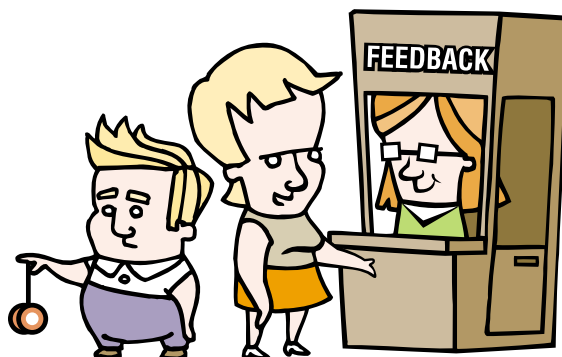
**Контактирајте одговарајуће одељење болнице или здравствене организације.**

Многе болнице имају заступнике за пацијенте или службенике за жалбе који ће радо примити мишљења и помоћи људима око њихових брига.

И/ИЛИ

**Контактирајте независне органе за жалбе на здравствену заштиту у вашој држави или територији.**

Министарство за здравље у вашој држави или територији може да вам да податке како да их контактирате.



## Контакт детаљи за здравствене информације у вашој држави или територији

### **ACT**

Health First:  
(02) 6207 7777  
[www.healthfirst.net.au](http://www.healthfirst.net.au)

### **NSW**

NSW Health:  
(02) 9391 9000  
[www.health.nsw.gov.au](http://www.health.nsw.gov.au)

### **Northern Territory**

Department of Health and Community  
Services:  
(08) 8999 2400  
[www.health.nt.gov.au](http://www.health.nt.gov.au)

### **Queensland**

Queensland Health:  
(07) 3234 0111  
Healthy Living Site:  
[www.health.qld.gov.au/HealthyLiving/default.htm](http://www.health.qld.gov.au/HealthyLiving/default.htm)

### **South Australia**

Department of Human Services:  
(08) 8226 8800  
[www.healthysa.sa.gov.au](http://www.healthysa.sa.gov.au)

### **Tasmania**

Department of Health and Human Services  
Helpline:  
1800 067 415  
[www.dhhs.tas.gov.au](http://www.dhhs.tas.gov.au)

### **Victoria**

Better Health Channel:  
1800 126 637  
[www.betterhealth.vic.gov.au](http://www.betterhealth.vic.gov.au)

### **Western Australia**

Health Direct:  
1800 022 222  
Wellbeing:  
[www.onlinewa.com.au/enhanced/wellbeing](http://www.onlinewa.com.au/enhanced/wellbeing)



**Аустралијски Савет за сигурност и квалитет  
здравствене заштите**

(The Australian Council for Safety and Quality in Health Care)

Ову брошуру је издао Аустралијски Савет за сигурност и квалитет здравствене заштите (Australian Council for Safety and Quality in Health Care) на иницијативу Савезне, Државних и Територијалних влада.

Савет блиско сарађује са великим бројем људи и организација, укључујући владе, министарства здравља, финансијерима здравствене заштите и менаџерима, организацијама за здравствену заштиту, корисницима и педагозима како би побољшали сигурност здравствене заштите у Аустралији.

Информације о иницијативама Савета се могу наћи на њиховом вебсајту [www.safetyandquality.org](http://www.safetyandquality.org) или добити ако назовете (02) 6289 4244.