

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 Therefore contact details for the former Council listed within the attached document are no longer valid.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

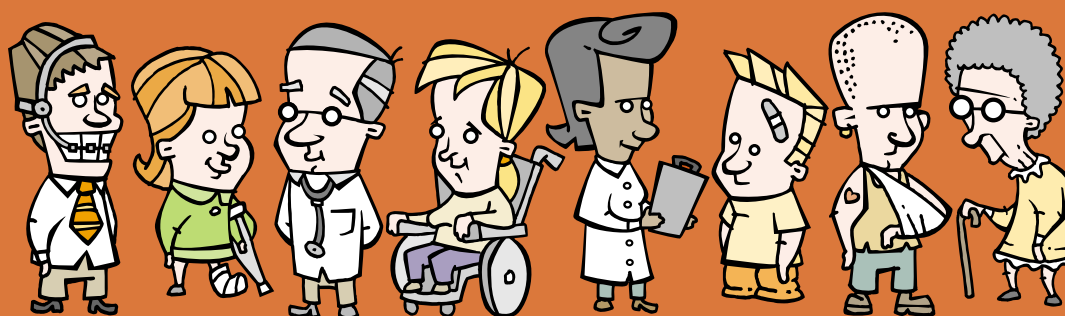
Note that the following document is copyright, details of which are provided on the next page.

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 χρήσιμες οδηγίες για ασφαλέστερη φροντίδα υγείας



που όλοι θα πρέπει να γνωρίζουν

10 χρήσιμες οδηγίες για ασφαλέστερη φροντίδα υγείας



Που όλοι θα πρέπει να γνωρίζουν

Ένας οδηγός για να συμμετέχετε πιο δραστήρια στη φροντίδα της υγείας σας

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το φυλλάδιο αυτό, επικοινωνήστε με το:

Australian Council for Safety and Quality in Health Care
(Αυστραλιανό Συμβούλιο Ασφάλειας και Ποιότητας στη Φροντίδα Υγείας)

MDP 46

GPO Box 9848

CANBERRA ACT 2601

Τηλ: 02 6289 4244

Φαξ: 02 6289 8470

Ιστοσελίδα: www.safetyandquality.org

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: admin@safetyandquality.org

Αυτό το φυλλάδιο διατίθεται επίσης και σε διάφορες ηλεκτρονικές μορφές στο διαδίκτυο και μπορείτε να το κατεβάσετε από την ιστοσελίδα του Αυστραλιανού Συμβουλίου Ασφάλειας και Ποιότητας στη Φροντίδα Υγείας.

© Commonwealth of Australia 2003

Αυτή η εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία. Επιτρέπεται η αναπαραγωγή εξ ολοκλήρου ή τμηματικά αρκεί να συμπεριλαμβάνεται μια αναγνώριση της πηγής και απαγορεύεται η εμπορική χρήση ή πώληση. Η αναπαραγωγή για σκοπούς άλλους εκτός απ' αυτούς που αναφέρονται ανωτέρω, απαιτεί γραπτή άδεια από την Κοινοπολιτεία που παρέχεται μέσω του Υπουργείου Επικοινωνιών, Τεχνολογίας Πληροφορικής και Τεχνών. Για αιτήσεις και ζήτηση πληροφοριών θα πρέπει να απευθύνεστε στην υπηρεσία Commonwealth Copyright Administration, Intellectual Property Branch, Department of Communications, Information Technology and the Arts, GPO Box 2154, Canberra ACT 2601 ή στην ιστοσελίδα <http://www.dcita.gov.au/cqa>

Πληροφορίες για το φυλλάδιο αυτό

Αυτό το φυλλάδιο συντάχθηκε από το Συμβούλιο Ασφάλειας και Ποιότητας για να βοηθήσει τα άτομα να συμμετέχουν πιο δραστήρια στη φροντίδα της υγείας τους. Εξηγεί πώς και γιατί μπορεί κάτι να πάει στραβά και πώς μπορείτε να συνεργαστείτε με τους επαγγελματίες φροντίδας της υγείας σας για να λάβετε την καλύτερη δυνατόν φροντίδα. Το φυλλάδιο επίσης:

- δίνει 10 Χρήσιμες οδηγίες για τη βελτίωση της φροντίδας υγείας σας, που περιλαμβάνει ερωτήσεις που ίσως θα θέλατε να κάνετε στον επαγγελματία φροντίδας της υγείας σας
- περιγράφει τι να αναμένετε από τον επαγγελματία φροντίδας της υγείας σας
- καταγράφει μερικές πηγές πληροφοριών όπου μπορείτε να μάθετε περισσότερα πράγματα για την πάθησή σας και πώς να διαχειρίζεστε τα φάρμακά σας
- επεξηγεί τι μπορείτε να κάνετε αν έχετε προβλήματα με τη φροντίδα της υγείας σας.

Γιατί είναι σημαντική η ασφάλεια στη φροντίδα της υγείας;

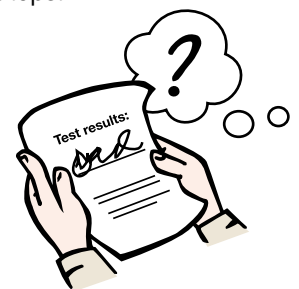
Η Αυστραλία έχει ένα απ' τα καλύτερα συστήματα ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης στον κόσμο. Αυτό σημαίνει ότι όταν χρειάζεται να επισκεφθούμε έναν επαγγελματία φροντίδας υγείας, αναμένουμε να λάβουμε την ασφαλέστερη δυνατόν ιατροφαρμακευτική περίθαλψη.

Η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη όμως γίνεται όλο και πιο πολύπλοκη κάθε μέρα. Ακόμη και μια μικρή παράβλεψη σ' έναν τομέα μπορεί να έχει μια μεγάλη επακόλουθη επίδραση σ' έναν άλλο τομέα. Μερικά πράγματα μπορεί να πάνε στραβά, μπορεί να γίνουν λάθη και ατυχήματα – και μερικές φορές, η κατάσταση δεν καταλήγει όπως αναμενόταν με αποτέλεσμα να πάθουμε ζημιά από την ιατροφαρμακευτική μας περίθαλψη.

Έρευνες έχουν βρει ότι αυτό συμβαίνει σε περίπου 1 στις 10 εισαγωγές σε νοσοκομείο, πριν την εισαγωγή, κατά τη διάρκεια ή μετά την παραμονή σε νοσοκομείο¹. Οι συνέπειες μπορεί να είναι σχετικά μικρής σημασίας και επιδιορθώνονται εύκολα ή μπορεί να είναι πιο σοβαρές.

Τα περισσότερα προβλήματα συμβαίνουν απ' τον τρόπο που γίνονται τα πράγματα και όχι ποιος τα κάνει. Αυτά τα προβλήματα στο σύστημα αυξάνουν τον κίνδυνο ότι κάτι μπορεί να πάει στραβά.

Για παράδειγμα, όταν ένας γιατρός ζητάει να γίνει μια εξέταση υπάρχουν αρκετά σημεία που κάτι μπορεί να πάει στραβά. Αν αυτά που έχει γράψει δεν είναι καθαρογραμμένα, μπορεί να σας κάνουν λάθος εξέταση ή μπορεί να σας κάνουν τη σωστή εξέταση σε λάθος μέρος. Μετά από μια εξέταση, μπορεί να γίνει κάποιο λάθος στην ανάγνωση των αποτελεσμάτων ή στην καταχώρησή τους. Τα αποτελέσματα μπορεί να σταλούν σε λάθος διεύθυνση ή να μην σταλούν καθόλου. Μπορεί να καταχωρηθούν σε λάθος όνομα ή ο θεράπων ιατρός να μην κάνει τις αναγκαίες ενέργειες.



Τα συστήματα στην ιατροφαρμακευτική περίθαλψη πρέπει να βελτιωθούν ώστε να υπάρχουν λιγότερες πιθανότητες να συμβούν προβλήματα εξ αρχής. Αν πράγματι συμβεί κάποιο πρόβλημα, πρέπει να εντοπιστεί γρήγορα και να επιδιορθωθεί πριν προκαλέσει κάποια ζημιά στον ασθενή. Μ' αυτόν τον τρόπο οι επαγγελματίες φροντίδας υγείας μπορούν να υποστηρίζονται για να παρέχουν την καλύτερη δυνατόν φροντίδα.

¹Thomas EJ, Studdert DM, Runciman WB et al (1999) Μια συγκριτική μελέτη τραυματισμών που προκλήθηκαν από γιατρούς στην Αυστραλία και Αμερική 1: γενικό πλαίσιο, μέθοδοι, φάσμα περιπτώσεων, πληθυσμός, ασθενείς και χαρακτηριστικά νοσοκομείων. *Διεθνές Περιοδικό Ποιότητας στην Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη* 12(5):371 –78.

Χρησιμοποιώντας το ίδιο παράδειγμα – στις λύσεις μπορεί να περιλαμβάνεται η εξασφάλιση να ρωτούνται όλοι οι ασθενείς ποια εξέταση θα κάνουν, να εφαρμοστεί το σύστημα ηλεκτρονικής παραγγελίας εξετάσεων και η χρήση γραμμικού κώδικα για να διασφαλίζεται ότι τα αποτελέσματα στέλνονται στο σωστό άτομο.

Όταν κάτι πάει στραβά, είναι σημαντικό για τις υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης να εντοπίζουν ακριβώς τι συνέβη και να λαμβάνουν ενεργά μέτρα για να βρίσκουν τρόπους ώστε να μην ξανασυμβεί. Θα πρέπει επίσης να ενημερώνουν τον ασθενή και τον φροντιστή του για το τι συνέβη και σε τι ενέργειες θα προβούν γι' αυτό.

Η βελτίωση της ασφάλειας όμως δεν είναι μόνο δουλειά των γιατρών, νοσοκόμων ή άλλων επαγγελματιών υγείας. Καμιά ομάδα δεν μπορεί να τα καταφέρει μόνη της. Όλοι μας πρέπει να διαδραματίσουμε ένα ρόλο – απ' τις κυβερνήσεις, που παίρνουν υψηλού επιπέδου αποφάσεις για το ιατροφαρμακευτικό σύστημα, μέχρι τους ασθενείς που λαβαίνουν τη φροντίδα.

Διαδραματίζοντας ενεργό ρόλο στη φροντίδα της υγείας σας, μπορείτε να βοηθήσετε ώστε να εξασφαλίσετε ότι παίρνετε την καλύτερη δυνατόν φροντίδα για τις ανάγκες σας.

Η περίπτωση της Άννας, που περιγράφεται στην παρακάτω ατομική μελέτη, είναι ένα καλό παράδειγμα για το πώς ένα άτομο μπορεί να ασχοληθεί με τη φροντίδα της υγείας του και πώς ένα σύστημα υγείας μπορεί να μάθει από κάποιο λάθος, με αποτέλεσμα, βοηθά τον κόσμο να κάνει καλύτερα τη δουλειά του.

Ατομική μελέτη

Η Άννα* αντιλαμβάνεται πόσο σημαντικό είναι να συμμετέχει στη φροντίδα της υγείας της

Η Άννα έπαιρνε ένα συγκεκριμένο φάρμακο για κάποιο χρονικό διάστημα. Πρόσφατα επισκέφθηκε ένα νοσοκομείο και κατά την εξαγωγή της έδωσαν μια καινούρια συνταγή για το ίδιο φάρμακο. Αυτή τη φορά όμως, χορηγήθηκε στην Άννα μια καινούρια μάρκα του ίδιου φαρμάκου.

Αφού πήρε το φάρμακο για τέσσερις ημέρες, η Άννα παρατήρησε ότι αισθανόταν όλο και περισσότερο κουρασμένη και αδέξια. Την επόμενη μέρα δεν μπορούσε να κρατήσει κάτι στα χέρια της. Έχυσε καυτό νερό πάνω της και έσπασε μερικά ποτήρια.

Η Άννα μετά έλεγξε τα φάρμακά της. Τράβηξε την ετικέτα που κάλυπτε το μπουκαλάκι και βρήκε ότι της είχαν δώσει λάθος (υψηλότερη) δόση.

συνεχίζεται....



Αφού κάλεσε το Κέντρο Δηλητηριάσεων, η Άννα επικοινωνήσε με τον οικογενειακό της γιατρό και μαζί κατάστρωσαν ένα πρόγραμμα για το πώς θα μπορούσε να μειώσει με ασφάλεια την ποσότητα του φάρμακου που έπαιρνε.

Αργότερα επικοινωνήσε με το φαρμακείο του νοσοκομείου, που της ζήτησαν ειλικρινά συγνώμη για το λάθος τους και γι' αυτό που συνέβη επειδή έπαιρνε υψηλότερη δόση αυτού του φάρμακου.

Το φαρμακείο επανεξέτασε τώρα τις διαδικασίες χορήγησης φαρμάκων και έχει εφαρμόσει μέτρα για να μειωθεί η πιθανότητα να συμβεί αυτό σε κάποιο άλλο άτομο.

Η Άννα ελέγχει τώρα όλα τα φάρμακα όταν τα παίρνει απ' το φαρμακείο για να αποφευχθεί η επανάληψη αυτού του συμβάντος.

**Δεν είναι το πραγματικό της όνομα*

Μπορείτε να επικοινωνείτε με το Κέντρο Δηλητηριάσεων της Πολιτείας ή Εδαφικής Επικράτειάς σας τηλεφωνώντας στο 13 11 26

Πώς μπορείτε να βελτιώσετε τη φροντίδα της υγείας σας;

Καλή φροντίδα υγείας επιτυγχάνεται με την ενεργή και θετική συνεργασία μεταξύ εσάς και του επαγγελματία φροντίδας της υγείας σας. Για να λάβετε την καλύτερη δυνατόν φροντίδα, να βλέπετε τον εαυτό σας και τον επαγγελματία φροντίδας της υγείας σας ως μια ομάδα και να συμμετέχετε όσο γίνεται περισσότερο σε κάθε απόφαση που αφορά την υγεία σας.

Να είστε δραστήριοι: να ζητάτε και να δίνετε πληροφορίες

Μπορούμε να μειώσουμε τις πιθανότητες να πάει κάτι στραβά μεταβιβάζοντας το μήνυμά μας στους άλλους καθαρά και εξασφαλίζοντας ότι καταλαβαίνουμε τι συμβαίνει. Είναι εντάξει να κάνετε ερωτήσεις στον επαγγελματία φροντίδας της υγείας σας και να αναμένετε απαντήσεις που μπορείτε να καταλαβαίνετε. Μερικά άτομα το βρίσκουν χρήσιμο να γράφουν τις ερωτήσεις τους πριν το ραντεβού τους και να κρατούν σημειώσεις. Άλλοι θέλουν να έχουν μαζί τους κάποιο μέλος της οικογένειάς τους ή φροντιστή.

Μπορείτε επίσης να ζητάτε να έχετε διερμηνέα μαζί σας όταν επισκέπτεστε τον επαγγελματία φροντίδας της υγείας σας. Πληροφορίες για διερμηνείς μπορείτε να πάρετε από το υπουργείο υγείας της Πολιτείας ή Εδαφικής Επικράτειάς σας. Οι λεπτομέρειες επικοινωνίας μαζί τους βρίσκονται στη σελίδα 10 αυτού του φυλλαδίου.



10 Χρήσιμες οδηγίες για ασφαλέστερη φροντίδα υγείας

Οι παρακάτω 10 Χρήσιμες Οδηγίες² μπορούν να σας βοηθήσουν για να συμμετέχετε πιο ενεργά στη φροντίδα της υγείας σας. Περιλαμβάνονται επίσης μερικές ερωτήσεις που ίσως θέλετε να κάνετε στον επαγγελματία φροντίδας της υγείας σας. Μπορείτε να κλείσετε ραντεβού μεγαλύτερης διάρκειας ή πηγαίνετε μια άλλη πιο βολική ώρα αν δεν έχετε αρκετό χρόνο για να κάνετε όλες τις ερωτήσεις.

Υπάρχει μια περίληψη αυτών των χρήσιμων οδηγιών στο τμήμα αυτού του φυλλαδίου που μπορείτε να κόψετε. Θα πρέπει να χωράει εύκολα στο πορτοφόλι σας.

1

Συμμετέχετε ενεργά στη φροντίδα της υγείας σας

Η συμμετοχή στις αποφάσεις που παίρνονται για τη θεραπεία σας είναι ένας απ' τους σημαντικότερους τρόπους με τον οποίο μπορείτε να βοηθήσετε για να προλάβετε να μην πάει κάτι στραβά και να λάβετε την καλύτερη δυνατόν φροντίδα για τις ανάγκες σας.

2

Μιλήστε αν έχετε οποιαδήποτε απορία ή ανησυχία

Διαλέξτε έναν επαγγελματία φροντίδας υγείας με τον οποίο μπορείτε και μιλάτε άνετα για την υγεία και θεραπεία σας. Να θυμάστε ότι έχετε το δικαίωμα να κάνετε ερωτήσεις και να αναμένετε απαντήσεις που μπορείτε να καταλαβαίνετε. Ο επαγγελματίας φροντίδας της υγείας σας θέλει να απαντά στις ερωτήσεις σας, αλλά μπορεί να τις απαντήσει μόνο αν τον ρωτήσετε. Αν βοηθά, μπορείτε να έχετε μαζί σας κάποιο μέλος της οικογένειας, φροντιστή ή διερμηνέα. Αν θέλετε, μπορείτε πάντοτε να ζητάτε μια δεύτερη ιατρική γνώμη.

Ρωτήστε: Δεν είμαι σίγουρος/η αν κατάλαβα τι μου είπατε...

Ανησυχώ ότι...

Μπορείτε να μου το εξηγήσετε πάλι αυτό;

Μπορώ να ξανάρθω με την οικογένειά μου για να ξαναμιλήσουμε γι' αυτό;

3

Μάθετε περισσότερα πράγματα για την πάθηση ή θεραπεία σας ρωτώντας το γιατρό ή νοσοκόμα σας ή χρησιμοποιώντας άλλες αξιόπιστες πηγές πληροφοριών

Είναι καλή ιδέα να συγκεντρώνετε όσο το δυνατόν περισσότερες αξιόπιστες πληροφορίες για την πάθηση, τις εξετάσεις ή τη θεραπεία σας.

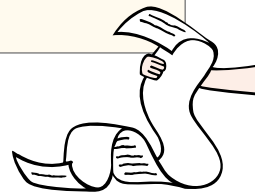
²Αυτές οι 10 Χρήσιμες Οδηγίες έχουν διασκευαστεί από ενημερωτικά φυλλάδια ασθενών του Οργανισμού Ερευνών Ιατροφαρμακευτικής Περιθάλψης και Ποιότητας των ΗΠΑ (διατίθενται στο Ίντερνετ στην ιστοσελίδα www.aHRQ.gov/consumer).

Ρωτήστε: Μπορείτε σας παρακαλώ να μου πείτε περισσότερα πράγματα για την πάθησή μου;
Πόσο βέβαιος/η είστε ότι έχω αυτή την πάθηση;
Έχετε κάποιες πληροφορίες που μπορώ να πάρω μαζί μου;
Μπορείτε να μου πείτε πού μπορώ να βρω περισσότερες πληροφορίες;
Γιατί πρέπει να κάνω αυτή τη συγκεκριμένη εξέταση;
Ποιες είναι οι διαφορετικές θεραπείες για την πάθηση αυτή;
Πώς θα με βοηθήσει αυτή η θεραπεία;
Βασίζεται αυτή η θεραπεία στα τελευταία επιστημονικά στοιχεία;
Ποιοι είναι οι κίνδυνοι αυτής της θεραπείας;
Τι μπορεί να συμβεί αν δεν κάνω αυτή τη θεραπεία;
Πώς θα γίνει η θεραπεία;
Τι θα πρέπει να προσέχω;
Τι μπορώ να κάνω για να βοηθήσω τον εαυτό μου;
Πότε θα πρέπει να ξανάρθω για να σας δω;

4

Να έχετε μια κατάσταση όλων των φαρμάκων που παίρνετε

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την κατάσταση για να ενημερώνετε το γιατρό ή φαρμακοποιό σας για ο,τιδήποτε παίρνετε και για τις οποιεσδήποτε αλλεργίες στα φάρμακα που μπορεί να έχετε. Μη ξεχνάτε να γράφετε στην κατάστασή σας τα φάρμακα συνταγών, τα φάρμακα χωρίς συνταγές και συμπληρωματικά φάρμακα (όπως βιταμίνες και βότανα).



5

Να σιγουρευτείτε ότι καταλαβαίνετε τα φάρμακα που παίρνετε

Όταν παίρνετε τα φάρμακά σας, διαβάστε την ετικέτα και τις προειδοποιήσεις. Να βεβαιώνετε ότι είναι πράγματι το φάρμακο που σας έγραψε ο γιατρός σας.

Ρωτήστε: Έχετε κάποιες γραπτές πληροφορίες για το φάρμακο αυτό;
Τι σημαίνουν οι οδηγίες στην ετικέτα;
Πόσα θα πρέπει να παίρνω και πότε θα πρέπει να τα παίρνω;
Ποιες είναι οι συνηθισμένες παρενέργειες;
Τι θα πρέπει να προσέχω;
Πόσο διάστημα θα πάρει μέχρι να αρχίσει να επιδρά;
Θα επιδράσει αυτό το φάρμακο με τα άλλα φάρμακα που παίρνω;
Υπάρχει κάποια τρόφιμα ή άλλα πράγματα που θα πρέπει να αποφεύγω στο διάστημα που παίρνω αυτό το φάρμακο;
Για πόσο διάστημα πρέπει να παίρνω αυτό το φάρμακο;



6

Να σιγουρευτείτε να πάρετε τα αποτελέσματα οποιασδήποτε εξέτασης ή διαδικασίας

Αν δεν πάρετε τα αποτελέσματα όταν τα αναμένετε, μην υποθέσετε ότι 'δεν πήρα νέα, άρα όλα είναι καλά'. Τηλεφωνήστε στο γιατρό σας και μάθετε τα αποτελέσματά σας και ρωτήστε τι σημαίνουν για τη φροντίδα σας.



Οι επόμενες τέσσερις χρήσιμες οδηγίες είναι για άτομα που νοσηλεύονται σε νοσοκομείο, που σκέφτονται να νοσηλευτούν σε νοσοκομείο ή που πρόκειται να υποβληθούν σε μια ιατρική διαδικασία.

7

Μιλήστε με το γιατρό σας ή άλλο επαγγελματία υγείας για τις επιλογές σας αν χρειάζεται να νοσηλευτείτε σε νοσοκομείο

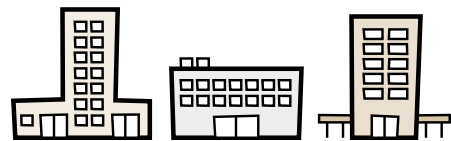
Τα περισσότερα νοσοκομεία επιτελούν μια θαυμάσια δουλειά στην αντιμετώπιση μιας μεγάλης ποικιλίας προβλημάτων. Άλλα νοσοκομεία ειδικεύονται σε συγκεκριμένους τομείς, όπως, καρδιοχειρουργική παράκαμψη. Συμμετέχετε στις αποφάσεις σχετικά με τη νοσοκομειακή περίθαλψη συζητώντας τις επιλογές σας με τους επαγγελματίες φροντίδας υγείας.

Ρωτήστε: Πόσο γρήγορα πρέπει να κάνω αυτή τη θεραπεία;

Μπορώ να κάνω αυτή την εγχείριση / διαδικασία ως ημερήσιος ασθενής;

Υπάρχει πάνω από ένα νοσοκομείο απ' τα οποία μπορώ να διαλέξω;

Αν ναι, ποιο προσφέρει την καλύτερη φροντίδα και έχει τα καλύτερα αποτελέσματα στην αντιμετώπιση της πάθησής μου;



8

Σιγουρευτείτε ότι καταλαβαίνετε τι θα συμβεί αν χρειάζεται να κάνετε μια εγχείριση ή διαδικασία

Ρωτήστε το γιατρό ή χειρουργό σας τι ακριβώς θα γίνει στη διαδικασία και ποιος θα είναι αρμόδιος της φροντίδας σας όταν θα είστε στο νοσοκομείο. Αν θέλετε, ο οικογενειακός σας γιατρός ή άλλος επαγγελματίας υγείας μπορεί να σας βοηθήσει να μάθετε όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται να γνωρίζετε.

Μη ξεχάσετε να πείτε στο χειρουργό, αναισθησιολόγο και νοσοκόμες αν έχετε αλλεργίες ή είχατε κάποτε κάποια άσχημη αντίδραση σ' ένα αναισθητικό ή άλλο φάρμακο.

Ρωτήστε: Πώς θα με βοηθήσει αυτή η εγχείριση / διαδικασία που θα κάνω;

Ποιοι είναι οι πιθανοί κίνδυνοι και ποιες είναι οι πιθανότητες να συμβούν;

Τι θα συμβεί αν δεν κάνω αυτή την εγχείριση / διαδικασία;

Υπάρχουν άλλοι τρόποι αντιμετώπισης ή διαχείρισης αυτής της πάθησης;
Ποιος θα κάνει αυτή την εγχείριση / διαδικασία;
Πώς θα γίνει και πόση ώρα θα διαρκέσει;
Πώς θα αισθάνομαι κατά την ανάρρωση;
Τι θα συμβεί μετά την εγχείριση / διαδικασία;
Ποιος θα είναι αρμόδιος της φροντίδας μου όταν βρίσκομαι στο νοσοκομείο;
Πόσο διάστημα θα βρίσκομαι στο νοσοκομείο;
Ποιο θα είναι το συνολικό κόστος αυτής της εγχείρισης / διαδικασίας που θα κάνω;

9

Σιγουρευτείτε ότι εσείς, ο γιατρός σας και ο χειρουργός σας όλοι συμφωνείτε τι ακριβώς θα γίνει κατά τη διάρκεια της επέμβασης

Θα πρέπει να επιβεβαιώσετε με το γιατρό σας και το χειρουργό σας την επέμβαση που θα γίνει όσο το δυνατόν πιο κοντά με την ημερομηνία που θα γίνει.

Η εγχείριση σε λάθος μέρος (πχ. η επέμβαση στο αριστερό γόνατο αντί στο δεξί) ή εκτέλεση λανθασμένης επέμβασης (πχ. αφαίρεση σκωληκοειδίτιδας αντί της χοληδόχου κύστης) είναι και οι δύο πολύ σπάνιες – αλλά ακόμη κι αν συμβεί μια φορά αυτό είναι αρκετό. Το ενθαρρυντικό είναι ότι πολλοί επιστημονικοί οργανισμοί παροτρύνουν τους χειρουργούς να υιοθετούν μέτρα μείωσης του κινδύνου εκτέλεσης εγχείρισης σε λάθος μέρος.



10

Πριν φύγετε απ' το νοσοκομείο, ρωτήστε το γιατρό σας ή άλλο επαγγελματία υγείας να σας εξηγήσει το θεραπευτικό πρόγραμμα που θα ακολουθήσετε στο σπίτι

Οι γιατροί μερικές φορές νομίζουν ότι οι ασθενείς τους καταλαβαίνουν περισσότερα απ' ότι πράγματι καταλαβαίνουν σχετικά με την τρέχουσα και επακόλουθη θεραπευτική αγωγή μετά την εξαγωγή τους απ' το νοσοκομείο και επιστροφή στο σπίτι.

Ρωτήστε: Ποιος θα συνεχίσει να παρακολουθεί τη φροντίδα μου και πότε χρειάζεται να δω αυτό το άτομο;
Για πόσο διάστημα θα παίρνω αυτό το φάρμακο;
Θα χρειαστώ φυσιοθεραπεία ή άλλες υπηρεσίες αποκατάστασης της υγείας;
Πότε μπορώ να επιστρέψω στην εργασία μου;
Πότε μπορώ να ασχοληθώ με τα σπορ;
Πότε μπορώ να οδηγήσω;
Θα μου δοθεί μια γραπτή περίληψη της φροντίδας μου για να τη δώσω στον οικογενειακό μου γιατρό;

Μη ξεχάσετε να επισκεφθείτε τον οικογενειακό σας γιατρό το συντομότερο δυνατόν μετά την εξαγωγή σας απ' το νοσοκομείο.

Τι μπορείτε να αναμένετε απ' τον επαγγελματία φροντίδας της υγείας σας

Μπορείτε να αναμένετε απ' τον επαγγελματία φροντίδας της υγείας σας:

1. Να ζητά απ' τους ασθενείς να συμμετέχουν ενεργά στη φροντίδα της υγείας τους
2. Να αφιερώνει χρόνο ώστε να επιτρέπει στους ασθενείς να μιλούν για τις τυχόν ανησυχίες τους
3. Να δίνει πληροφορίες στους ασθενείς σε γλώσσα και με τρόπο που καταλαβαίνουν εύκολα
4. Να παίρνει ένα ολοκληρωμένο ιστορικό φαρμάκων που θα περιλαμβάνει φάρμακα χωρίς συνταγές και συμπληρωματικά φάρμακα και θεραπείες
5. Να παρέχει προφορικές και γραπτές πληροφορίες για τα φάρμακα σε απλή γλώσσα
6. Να βεβαιώνεται ότι οι ασθενείς παίρνουν τα αποτελέσματα των εξετάσεων και ερευνών τους
7. Να αναφέρει όλες τις πιθανές θεραπευτικές επιλογές για να τις λάβουν υπόψη τους οι ασθενείς
8. Να δίνει στους ασθενείς ολοκληρωμένες πληροφορίες αν πρόκειται να υποβληθούν σε εγχείρηση ή διαδικασία
9. Να βεβαιώνεται ότι οι ασθενείς γνωρίζουν ακριβώς τι πρόκειται να τους συμβεί κατά την εγχείρηση και ότι υπάρχει μια γραπτή συγκατάθεση για να προχωρήσουν
10. Να συζητά τον προγραμματισμό της εξαγωγής αν οι ασθενείς χρειάζεται να νοσηλευτούν σε νοσοκομείο. Αρχίστε τον προγραμματισμό το συντομότερο πρακτικά δυνατόν – αν είναι δυνατόν, πριν το χρόνο εισαγωγής στο νοσοκομείο.

Πού μπορείτε να αποταθείτε για περισσότερες πληροφορίες;

Όσο περισσότερα γνωρίζετε για την πάθησή σας και για την αντιμετώπισή της, τόσο πιθανότερο είναι να λάβετε την καλύτερη δυνατόν φροντίδα. Αν έχετε κάποια απορία, μπορείτε να μιλήσετε με το γιατρό σας, νοσοκόμο, νοσοκομείο, φαρμακοποιό ή επαγγελματία κοινοτικής φροντίδας υγείας. Αν θέλετε μπορείτε να επικοινωνήσετε με μια ομάδα συμπαράστασης που αποτελείται από άτομα με παρόμοιες παθήσεις.



Πληροφορίες υγείας

Ένα καλό μέρος για να αρχίσετε να βρίσκετε πληροφορίες για την πάθησή σας είναι η ιστοσελίδα *HealthInsite* (πληροφορίες υγείας στο διαδίκτυο). Το *HealthInsite* είναι μια πρωτοβουλία της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης. Σκοπός της είναι η βελτίωση της υγείας των Αυστραλών παρέχοντας μια εύκολη πρόσβαση σε ποιοτικές πληροφορίες. Αυτή την ιστοσελίδα μπορείτε να τη βρείτε στο www.healthinsite.gov.au

Το υπουργείο υγείας της Πολιτείας ή Εδαφικής Επικράτειάς σας έχει δεσμευθεί να σας παρέχει αξιόπιστες πληροφορίες για τις παθήσεις υγείας και τοπικές υπηρεσίες υγείας. Οι λεπτομέρειες επικοινωνίας μαζί τους βρίσκονται στη σελίδα 10 αυτού του φυλλαδίου.

Αν δεν έχετε πρόσβαση στο ίντερνετ στο σπίτι σας, μπορείτε να επισκεφθείτε τη βιβλιοθήκη της περιοχής σας και κάποιος υπάλληλος εκεί θα χαρεί να σας δείξει πώς να πάρετε τις πληροφορίες που χρειάζεστε.

Να είστε καλά πληροφορημένοι για τα φάρμακα

Πληροφορίες και χρήσιμες οδηγίες σχετικά με το πώς να διαχειρίζεστε καλύτερα τα φάρμακά σας περιέχονται στο φυλλάδιο 'Be wise with medicines' (Να είστε καλά πληροφορημένοι για τα φάρμακα). Αυτό το φυλλάδιο διατίθεται στην ιστοσελίδα του Ομοσπονδιακού Υπουργείου Υγείας και Φροντίδας Ηλικιωμένων www.health.gov.au/haf/nmp/consumers/wise.htm ή στον αριθμό 1800 02 06 13 (δωρεάν τηλεφώνημα).

Έχετε προβλήματα με τη φροντίδα της υγείας σας; Χρειάζεστε βοήθεια;

Κατ' αρχήν, μιλήστε για τα προβλήματά σας με τους επαγγελματίες φροντίδας της υγείας σας.

Οι περισσότεροι επαγγελματίες φροντίδας υγείας δέχονται με ευχαρίστηση την ευκαιρία να μιλήσουν για τα οποιαδήποτε προβλήματα που έχετε για τη φροντίδα της υγείας σας. Αν θέλετε μπορείτε να κλείσετε ραντεβού μεγαλύτερης διάρκειας ή πηγαίνετε μια άλλη πιο βολική ώρα.

ή και

Ζητήστε τη γνώμη ενός άλλου επαγγελματία υγείας.

ή και

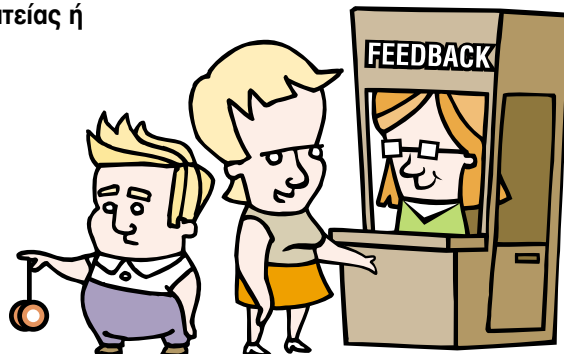
Επικοινωνήστε με το αρμόδιο τμήμα του νοσοκομείου ή οργανισμού φροντίδας υγείας.

Πολλά νοσοκομεία έχουν υποστηρικτές δικαιωμάτων ασθενών ή αρμόδιο υπάλληλο παραπόνων που δέχονται με ευχαρίστηση τις απόψεις του κοινού και βοηθούν τα άτομα με τα προβλήματά τους.

ή και

**Επικοινωνήστε με την ανεξάρτητη υπηρεσία παραπόνων
ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης της Πολιτείας ή
Εδαφικής Επικράτειάς σας.**

Το υπουργείο υγείας της Πολιτείας ή Εδαφικής Επικράτειάς σας μπορεί να σας δώσει τα στοιχεία επικοινωνίας.



Στοιχεία επικοινωνίας για πληροφορίες υγείας στην Πολιτεία ή Εδαφική Επικράτειά σας

ACT

Health First:
(02) 6207 7777
www.healthfirst.net.au

NSW

NSW Health:
(02) 9391 9000
www.health.nsw.gov.au

Northern Territory

Department of Health and Community
Services:
(08) 8999 2400
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

Tasmania

Department of Health and Human Services
Helpline:
1800 067 415
www.dhhs.tas.gov.au

Victoria

Better Health Channel:
1800 126 637
www.betterhealth.vic.gov.au

Western Australia

Health Direct:
1800 022 222
Wellbeing:
www.onlinewa.com.au/enhanced/wellbeing



Αυστραλιανό Συμβούλιο Ασφάλειας και Ποιότητας στη Φροντίδα Υγείας

Αυτό το φυλλάδιο συντάχθηκε από το Αυστραλιανό Συμβούλιο Ασφάλειας και Ποιότητας στη Φροντίδα Υγείας, που είναι μια πρωτοβουλία της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης και των Πολιτειακών και Εδαφικών Κυβερνήσεων.

Το Συμβούλιο συνεργάζεται στενά με πολλά και διάφορα άτομα και οργανισμούς συμπεριλαμβανομένων κυβερνήσεων, υπουργείων υγείας, ασφαλιστικά ταμεία υγείας και διαχειριστές ταμείων, οργανισμούς παροχής υπηρεσιών φροντίδας υγείας, καταναλωτές και εκπαιδευτές για τη βελτίωση της ασφάλειας της ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης στην Αυστραλία.

Πληροφορίες για τις πρωτοβουλίες του Συμβουλίου μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα του Συμβουλίου www.safetyandquality.org ή τηλεφωνώντας στο (02) 6289 4244.