

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 Therefore contact details for the former Council listed within the attached document are no longer valid.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

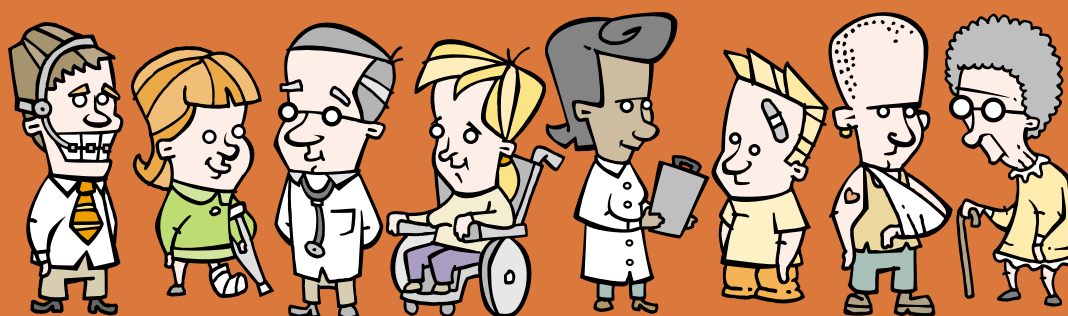
Note that the following document is copyright, details of which are provided on the next page.

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 совети за
побезбедна
здравствена грижа



што треба секој да знае

10 совети за побезбедна здравствена грижа



Што треба секој да знае

Водач за поактивно вклучување во вашата здравствена грижа

За натамошни информации во врска со оваа книшка, ве молиме јавете се во:

Australian Council for Safety and Quality in Health Care
MDP 46

GPO Box 9848
CANBERRA ACT 2601

Тел.: 02 6289 4244
Факс: 02 6289 8470

Место на интернет: www.safetyandquality.org
Електронска пошта: admin@safetyandquality.org

Оваа книшка исто така може да се добие во разновидни формати што може да се симнат од местото на интернет на Австралискиот совет за безбедност и квалитет на здравствената грижа.

© Комонвелт на Австралија 2003 г.

Ова дело е заштитено со авторски права. Може да биде копирано целосно или делумно под услов да се спомене изворот од кој е копиран и да не се користи или продава за комерцијални цели. За копирање за други цели освен оние што се наведени погоре потребна е писмена дозвола од Сојузната влада, што може да се добие преку Одделот за комуникации, информатичка технологија и уметности. Барањата и прашањата треба да бидат упатени до Commonwealth Copyright Administration, Intellectual Property Branch, Department of Communications, Information Technology and the Arts, GPO Box 2154, Canberra ACT 2601, или на местото на интернет на <http://www.dcita.gov.au/cca>

Што има во оваа книшка?

Оваа книшка ја изработи Советот за безбедност и квалитет за да им помогне на луѓето поактивно да се вклучат во својата здравствена грижа. Таа објаснува како и зошто може да настане грешка и како можете да соработувате со вашите здравствени работници за да ја добиете најдобрата можна грижа. Книшката исто така:

- дава 10 Совети за подобрување на здравствената грижа за вас, и прашања што можеби ќе сакате да му ги поставите на вашиот здравствен работник
- накратко опишува што можете да очекувате од вашиот здравствен работник
- наведува некои извори на информации како да дознаете повеќе за вашата состојба и како да постапувате во однос на лековите
- објаснува што може да сторите ако сте загрижени поради вашата здравствена грижа.

Зошто е важна безбедноста на здравствената грижа?

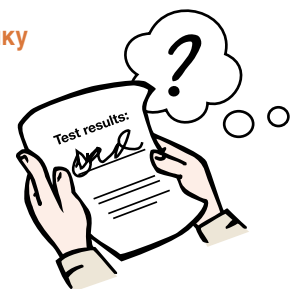
Австралискиот систем за здравствена грижа е еден од најдобрите на светот. Тоа значи дека кога треба да посетиме некој здравствен работник, очекуваме да ја добиеме најбезбедната можна здравствена грижа.

Но здравствената грижа секој ден станува се посложена. Дури и мал превид во една област може да има големо преносно влијание во друга област. Работите може да тргнат лошо, може да се случат грешки и несреќни случаи - а понекогаш работите не се одвиваат според очекувањата и нашата здравствена грижа може да ни нанесе некаква штета.

Со истражувања е утврдено дека тоа се случува кај околу едно од 10 лица примени во болница, пред, во текот или по престојот во болница¹. Последиците може да бидат мали и лесно да се поправаат, или посериозни.

Повеќето проблеми се случуваат поради начинот на кој се извршуваат работите, а не како резултат на тоа кој ги извршува работите. Тие проблеми во системот ја зголемуваат опасноста да настане некаква грешка.

На пример, кога лекарот порачува проверка, грешка може да настане на неколку места. Ако ракописот е нејасен, може да ви направат погрешна проверка, или може да ви ја направат точната проверка на погрешно место. По проверката, може да биде направена грешка при читањето на резултатите или при нивното запишување. Резултатите може да бидат испратени на погрешна адреса или воопшто да не бидат испратени. Може да бидат заведени под погрешно име или пак лекарот што го врши лекувањето може да не постапи според резултатите.



Треба да биде подобрен системот во здравствената грижа за да се намали што повеќе веројатноста да настанат проблеми. Ако сепак настанат проблеми, треба да бидат брзо забележани и поправени пред да му наштетат на пациентот. На тој начин може да им се даде поддршка на здравствените работници да ја пружаат најдобрата можна грижа.

¹ Thomas EJ, Studdert DM, Runciman WB et al (1999) 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.

Да го употребиме пак истиот пример - решенијата може да вклучуваат да се обезбеди сите пациенти да бидат прашани каква проверка им се прави, да се воведат електронско порачување на проверки, и да се користи баркод за да се осигура сите резултати да бидат испратени до соодветното лице.

Кога ќе се случи некаква грешка, важно е службите за здравствена грижа да откријат што точно се случило и активно да бараат начини да се спречи повторувањето на таквата грешка. Тие исто така треба да ги известат пациентот и неговите негуватели што се случило и што ќе биде преземено во врска со тоа.

Но подобрувањето на безбедноста не е работа само на лекарите, медицинските сестри или другите здравствени работници. Ниедна група не може тоа да го направи сама. Сите треба да ја одиграат својата улога - од владата, која донесува одлуки на високо ниво во врска со здравствениот систем, до пациентите што ја добиваат грижата.

Преземајќи активна улога во вашата здравствена грижа, можете да помогнете да се осигура дека ќе ја добиете најдобрата можна грижа за вашите потреби.

Ситуацијата на Ени, опишана во подолу наведениот случај, е добар пример за тоа како едно лице може да се вклучи во својата здравствена грижа и како здравствениот систем може да учи од грешките и притоа да им помогне на луѓето подобро да ја вршат работата.

Пример на случај

Ени* сфаќа колку е важно да се вклучи во својата здравствена грижа

Ени земаше одреден лек извесно време. Таа неодамна отиде во болница и беше отпуштена со нов рецепт за истиот лек. Меѓутоа, овојпат на Ени и беше даден истиот лек, но под друго име.

Откако го пиеше лекот четири дена, Ени забележа дека станува се повеќе изморена и несмасна. Следниот ден не можеше да држи работи во рацете. Се потури со врела вода и скрши неколку чаши.

Тогаш Ени го провери лекот што го земаше. Ја одлепи налепницата што ја покриваше кутијата и откри дека и била дадена погрешна (поголема) доза.

продолжува...



Откако се јави на Информативната телефонска линија за отрови, Ени се јави кај нејзиниот локален општ лекар и тие заеднички направија програма за тоа како безбедно да ја намали дозата на лекот што го земаше.

Таа подоцна се јави во болничката аптека, каде што искрено ѝ се извинија за нивната грешка и за она што се случи поради земање поголема доза од лекот.

Аптеката потоа го провери начинот на кој ги издава лековите и воведо мерки за да ја намали веројатноста такво нешто да му се случи и на некој друг.

Сега Ени ги проверува сите лекови што и ги даваат за да спречи тоа да се повтор.

** Тоа не ѝ е вистинското име*

Можете да се јавите во Центарот за информации во врска со отрови во вашата држава или територија ако го повикате бројот 13 11 26

Како можете да ја подобрите вашата здравствена грижа

Добра здравствена грижа најдобро се постигнува преку активна и позитивна соработка меѓу вас и здравствениот работник што ви ја пружа грижата. За да ја добиете најдобрата можна грижа, сметајте дека вие и вашиот здравствен работник сте еден тим и учествувајте колку што е можно повеќе во секоја одлука во врска со вашето здравје.

Бидете активни: барајте и давајте информации

Можеме да ја намалиме можноста да настанат грешки кога јасно ќе ја пренесеме нашата порака и ќе се увериме дека разбираме што се случува. Во ред е да му поставувате прашања на вашиот здравствен работник и да очекувате да добиете одговори што можете да ги разберете. На некои луѓе им помага ако ги запишат своите прашања пред состанокот и ако прават белешки. Други сакаат со нив да дојде негувателот или член на семејството.

Исто така може да побарате со вас да дојде и преведувач кога го посетувате вашиот здравствен работник. Информации во врска со преведувачите можете да добиете од Одделот за здравство во вашата држава или територија. Нивните поединости за контакт ќе ги најдете на страницата 10 во оваа книшка.



10 Совети за побезбедна здравствена грижа

Следните 10 совети² може да ви помогнат да станете поактивни во однос на вашата здравствена грижа. Вклучени се и некои прашања што можеби ќе сакате да му ги поставите на вашиот здравствен работник. Можете да закажете подолг состанок или да се вратите во посоодветно време ако немате доволно време да ги поставите сите прашања.

Краток преглед на советите е даден во делот од оваа книшка што може да се скине. Тој би требало лесно да се смести во вашиот паричник или чанта.

1

Бидете активно вклучени во вашата здравствена грижа

Учеството во одлуките што се донесуваат за вашето лекување е најважниот начин да се спречат грешки и да ја добиете најдобрата можна грижа за вашите потреби.

2

Кажете ако имате било какви прашања или ако нешто ве загрижува

Одберете здравствен работник со кој се чувствувате удобно да разговарате за вашето здравје и лекување. Запомнете дека имате право да поставувате прашања и да очекувате одговори што можете да ги разберете. Вашиот здравствен работник сака да одговори на вашите прашања, но може да одговори само ако го прашате. Ако тоа ви помага, со вас може да дојде член на семејството, негувател или преведувач. Ако сакате, во секое време можете да побарате и друго професионално мислење.

Прашајте: Не сум сигурен/сигурна дека го разбрав тоа што го кажавте...
Загрижен/Загрижена сум дека...
Ве молам, може ли тоа пак да ми го објасните?
Може ли да дојдам со моето семејство за да зборуваме пак за ова?

3

Научете повеќе за вашата состојба или лекување прашувајќи го вашиот лекар или медицинската сестра и користејќи други сигурни извори на информации

Добра идеја е да соберете колку што е можно повеќе сигурни информации во врска со вашата состојба, проверки и лекување.

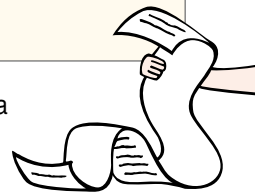
² Овие 10 Совети се приспособени од информативните листови за пациентите на Американската агенција за истражување и квалитет во здравството (може да се најдат на интернет на www.aHRQ.gov/consumer).

Прашајте: Ве молам, може ли да ми кажете нешто повеќе за мојата состојба?
Колку сте сигурни дека ја имам таа состојба?
Дали имате било какви информации што може да ги понесам со себе?
Може ли да ми кажете каде можам да дознаам нешто повеќе?
Зошто треба да ми се прави оваа проверка?
Какви видови лекување постојат за оваа состојба?
Како ќе ми помогне ова лекување?
Дали лекувањето се заснова врз најновите научни сознанија?
Какви се опасностите од ова лекување?
Што може да се случи ако не се изврши ова лекување?
Што вклучува лекувањето?
На што треба да обрнам внимание?
Што можам да сторам за да си помогнам себе си?
Кога треба пак да дојдам кај вас?

4

Правете список на сите лекови што ги земате

Можете да го користите списокот за да ги известите вашиот лекар и аптекар за сите лекови што ги земате, и за било какви алергии на лекови од кои страдате. Запомнете да ги вклучите во вашиот список и лековите што ви се препишани, што сами сте ги купиле без рецепт, и дополнителните лекови (на пример, витамини и тревки).



5

Погрижете се да ги разбирате лековите што ги земате

Кога ќе ви го дадат лекот, прочитајте ја налепницата, вклучувајќи ги и предупредувањата. Уверете се дека тоа е лекот што ви го препишал вашиот лекар.

Прашајте: Дали имате некои писмени информации во врска со овој лек?
Што значат упатствата на налепницата?
Колку треба да земам, и кога?
Кои се вообичаените споредни дејства?
На што треба да внимавам?
За колку време ќе почне да дејствува?
Дали овој лек ќе влијае на дејството на другите лекови што ги земам?
Дали има некоја храна или други работи што треба да ги избегнувам додека го земам овој лек?
Колку долго треба да го земам овој лек?



6

Погрижете се да ги добиете резултатите од секоја проверка или постапка

Ако не ги добиете резултатите во времето во кое ги очекувате, немојте да претпоставувате дека тоа значи дека со вас е се во ред. Јавете му се на вашиот лекар за да дознаете какви се вашите резултати, и прашајте што значат тие за вашата грижа.



Следните четири совети се за луѓе што лежат во болница, кои размислуваат да одат во болница или на кои ќе им се изврши некој медицински зафат.

7

Разговарајте со вашиот лекар или со друг здравствен работник за можностите што ви стојат на располагање ако треба да одите во болница

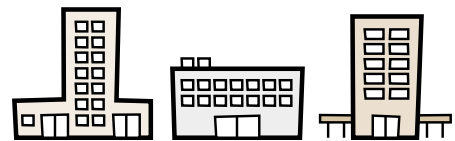
Повеќето болници успешно лекуваат разновидни проблеми. Други болници се специјализирани за одредени области, на пример, за операции за премостување на крвни садови. Вклучете се во донесувањето на одлуките во врска со вашето болничко лекување - разговарајте со вашите здравствени работници за можностите што ви стојат на располагање.

Прашајте: Колку брзо треба да одам на тоа лекување?

Дали постои можност операцијата/зафатот да го направам како дневен пациент?

Дали има повеќе од една болница за да можам да одберам?

Ако има, која дава најдобра грижа и најдобри резултати при лекувањето на мојата состојба?



8

Уверете се дека сте разбрале што ќе се случи ако ви треба операција или зафат

Прашајте го вашиот лекар или хирург што точно ќе вклучува зафатот и кој ќе биде задолжен за вашата грижа додека сте во болница. Ако сакате, вашиот општ лекар или друг здравствен работник може да ви помогне да го дознаете она што треба да го знаете.

Запомнете да им кажете на хирургот, на анестезиологот и на медицинските сестри ако сте алергични или ако било кога сте реагирале лошо на опивка или на било кој друг лек.

Прашајте: Како ќе ми помогне оваа операција/зафат?

Кои се можните опасности, и каква е веројатноста тие да се случат?

Што ќе се случи ако не ми се направи оваа операција/зафат?

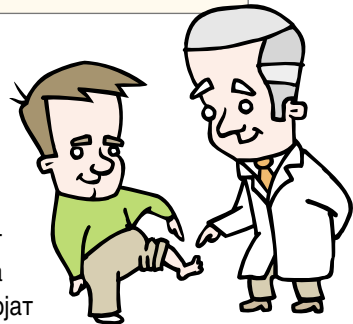
Има ли други начини како може да се лекува или контролира оваа состојба?
Кој ќе ја врши операцијата/зафатот?
Што опфаќа таа и колку долго ќе трае?
Како ќе се чувствувам додека закрепнувам?
Што ќе се случи по операцијата/зафатот?
Кој ќе биде одговорен за мојата грижа додека сум во болница?
Колку долго ќе бидам во болница?
Колкави се вкупните трошоци за оваа операција/зафат?

9

Проверете дали вие, вашиот лекар и вашиот хирург се согласувате со она што ќе се прави во текот на операцијата

Со вашиот лекар и хирург треба да ја потврдите операцијата што треба да се изврши колку што е можно поблиску до времето кога таа треба да се случи.

Операњето на погрешно место (на пример, оперирање на левото колено место на десното), или извршувањето на погрешна операција (на пример, отстранување на слепото црево место на жолчката) се случуваат исклучително ретко - но дури и еден таков случај е премногу. Добро е тоа што многу професионални организации ги поттикнуваат хирурзите да усвојат мерки што ќе ја намалат опасноста операцијата да биде извршена на погрешно место.



10

Пред да ја напуштите болницата, побарајте вашиот лекар или друг здравствен работник да ви го објасни планот за лекување што ќе го спроведувате дома

Лекарите понекогаш може да мислат дека нивните пациенти разбираат повеќе отколку што тие навистина разбираат за продолжувањето на нивното лекување и следење на состојбата откако се отпуштени дома од болница.

Прашајте: Кој ќе ја продолжи мојата грижа и кога треба да се видам со тие лица?
Колку долго ќе го земам овој лек?
Дали ќе ми биде потребна физиотерапија или други услуги за закрепнување?
Кога може да се вратам на работа?
Кога може да продолжам да се занимавам со спорт?
Кога може да возам?
Дали ќе ми се даде на писмено краток опис за мојата грижа за да му го дадам на мојот општ лекар?

Запомнете да појдете кај вашиот општ лекар колку што е можно поскоро по вашето отпуштање од болница.

Што може да очекувате од вашиот здравствен работник?

Може да очекувате вашиот здравствен работник:

1. Активно да ги вклучува пациентите во нивната сопствена грижа
2. Да одвојува време за да им овозможи на пациентите да зборуваат за сè што може да ги загрижува
3. Да им дава на пациентите информации на јазик и во форма што лесно се разбираат
4. Да го запише целиот историјат на земање на лекови, што ги опфаќа и лековите што се купуваат без рецепт и дополнителните лекови и лекувања
5. Да даде усни и писмени информации во врска со лековите на едноставен и разбирлив јазик
6. Да се погрижи пациентите да ги добијат резултатите од нивните проверки и испитувања
7. Да им ги изнесе на пациентите сите можности за лекување што постојат за да можат тие да размислат за нив
8. Да им даде на пациентите целосни информации ако треба да им се направи операција или зафат
9. Да се погрижи пациентите точно да знаат што ќе им се случи на операцијата и дека треба да потпишат писмена согласност за да се изврши операцијата
10. Да разговара за планот за отпуштање од болница ако пациентите треба да одат во болница. Планирањето треба да почне колку што е можно порано - по можност, пред пациентот да биде примен во болница.

Каде можете да се обратите за повеќе информации?

Колку повеќе знаете за вашата состојба и лекување, толку е поголема веројатноста дека ќе ја добиете најдобрата можна грижа. Може да разговарате со вашиот лекар, медицинска сестра, болница, аптекер или здравствен работник од заедницата ако имате било какви прашања. Можеби ќе сакате да се поврзете со група за поддршка за луѓе со слична здравствена состојба.



Здравствени информации

Добро место да почнете да барате информации за вашата состојба е местото на интернет *HealthInsite*. *HealthInsite* е иницијатива на сојузната влада. Целта на ова место на интернет е да го подобри здравјето на Австралијците со обезбедување лесен пристап до квалитетни информации. Може да го најдете на www.healthinsite.gov.au

Одделот за здравство во вашата држава или територија е обврзан да ви обезбеди сигурни информации во врска со здравствените состојби и со локалните здравствени служби и услуги. Поедноности за контакт се наведени на страницата 10 од оваа книшка.

Ако дома немате пристап до интернет, можете да ја посетите вашата локална библиотека каде што некој со задоволство ќе ви покаже како да ги најдете информациите што ви се потребни.

Бидете разумни со лекарствата

Информации и совети за тоа како подобро да го организирате земањето на вашите лекови има во брошурата "Бидете разумни со лекарствата". Брошурата може да се најде на местото на интернет на Сојузниот оддел за здравство и постари луѓе (Commonwealth Department of Health and Ageing) www.health.gov.au/haf/hmp/consumers/wise.htm или на бесплатниот телефонски број 1800 02 06 13.

Дали ве загрижува нешто во врска со вашата здравствена грижа? Ви треба ли помош?

Прво разговарајте со вашите здравствени работници за работите што ве загрижуваат.

Повеќето здравствени работници со задоволство ја прифаќаат можноста да разговараат за сè што можеби ве загрижува во врска со вашата здравствена грижа. Можеби ќе сакате да закажете подолг состанок или да дојдете пак во посоодветно време.

И/ИЛИ

Побарајте друго професионално мислење.

И/ИЛИ

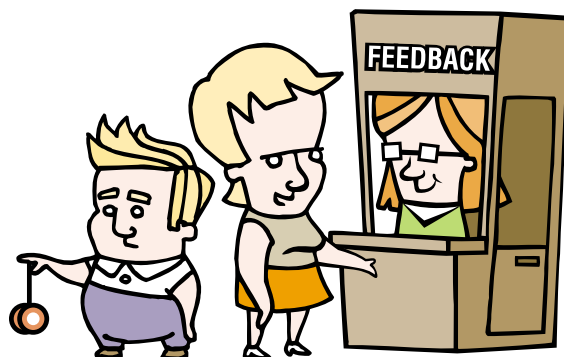
Јавете се во соодветниот оддел на болницата или здравствената организација.

Многу болници имаат застапници на пациентите или службеници за поплаки кои со задоволство ги сослушуваат мислењата на пациентите и им помагаат на луѓето кога нешто ги загрижува.

И/ИЛИ

Јавете се во со независно тело за поплаки во врска со здравствената грижа во вашата држава или територија.

Одделот за здравство во вашата држава или територија може да ви ги даде поединостите за контакт.



Поединости за контакт за информации за здравјето во вашата држава или територија

Територија на австралискиот главен град

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

Нов Јужен Велс

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

Северна Територија

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

Квинсленд

Queensland Health:
(07) 3234 0111
Место на интернет за здраво живеење:
www.health.qld.gov.au/HealthyLiving/default.htm

Јужна Австралија

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

Тасманија

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

Викторија

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

Западна Австралија

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



Австралиски совет за безбедност и квалитет на здравствената грижа

Оваа книшка ја изработи Австралискиот совет за безбедност и квалитет на здравствената грижа, кој е иницијатива на сојузната влада и на владите на државите и териториите.

Советот тесно соработува со многу луѓе и организации вклучувајќи ги владите, одделите за здравство, финансиерите и управниците на здравствената грижа, лицата и установите што пружаат здравствена грижа, корисниците и образовниот кадар за да ја подобри безбедноста на здравствената грижа во Австралија.

Информации за иницијативите на Советот може да се најдат на местото на интернет www.safetyandquality.org или ако се јавите на (02) 6289 4244.