



## Ograniczanie czynników ryzyka w systemie opieki zdrowotnej – **10** dobrych rad



### Co każdy wiedzieć powinien

Poradnik popularyzujący czynne uczestnictwo społeczeństwa w systemie opieki zdrowotnej

Bliższych informacji na temat niniejszej książeczki udziela:

Australijska Rada Na Rzecz Bezpieczeństwa i Jakości Służby Zdrowia  
Australian Council for Safety and Quality in Health Care

MDP 46

GPO Box 9848

Canberra ACT 2601

Tel: 02 6289 4244

Fax: 02 6289 8470

Witryna internetowa: [www.safetyandquality.org](http://www.safetyandquality.org)

Email: [admin@safetyandaquality.org](mailto:admin@safetyandaquality.org)

Niniejsza książeczka dostępna jest także w wielu różnych formatach elektronicznych, a pobrać ją można z witryny internetowej Australijskiej Rady Na Rzecz Bezpieczeństwa i Jakości Służby Zdrowia.

© Wspólnota Australijska 2003

Niniejsze wydawnictwo chronione jest zasadami praw autorskich. Może być ono powielane częściowo lub w całości pod warunkiem, że zawierać będzie potwierdzenie źródła i nie będzie wykorzystywane w celach handlowych lub przeznaczone na sprzedaż. Powielanie w celach innych niż wymienione powyżej wymaga zgody Rządu Federalnego poprzez Departament Łączności, Informatyki i Sztuki (ang. Department of Communications, Information Technology and the Arts). Prośby oraz zapytania powinny być kierowane do Commonwealth Copyright Administration, Intellectual Property Branch, Department of Communications, Information Technology and the Arts, GPO Box 2154, Canberra ACT 2601 lub na stronę internetową <http://www.dcita.gov.au/cca>

## Treść książeczki

Intencją niniejszej książeczki, opublikowanej przez Radę ds. Bezpieczeństwa i Jakości (ang. Safety and Quality Council) jest umożliwienie społeczeństwu wzięcia czynnego udziału w funkcjonowaniu systemu opieki zdrowotnej. Porusza ona tematykę przyczyn występowania problemów oraz opisuje sposoby nawiązywania partnerskiej współpracy z pracownikami służby zdrowia, której celem jest doskonalenie systemu. Książeczka ta:

- zawiera 10 dobrych rad dotyczących usprawnienia działania opieki zdrowotnej, w tym także listę pytań, które można zadać pracownikowi służby zdrowia
- określa, czego można oczekiwać od pracowników służby zdrowia
- wyszczególnia niektóre źródła, z których można zasięgnąć bliższych informacji o swojej chorobie oraz dawkowaniu leków
- opisuje kroki, jakie można podjąć w przypadku problemów związanych z opieką zdrowotną.

## Dlaczego bezpieczeństwo w systemie opieki zdrowotnej jest tak ważne?

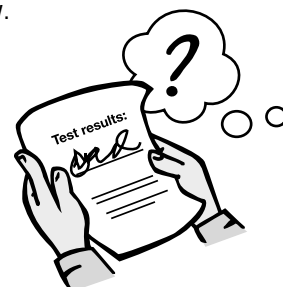
Australia szczyci się jednym z najlepszych systemów opieki zdrowotnej na świecie. Oznacza to, że gdy zachodzi potrzeba skorzystania z pomocy pracownika służby zdrowia, oczekujemy opieki zdrowotnej cechującej się wysokim stopniem bezpieczeństwa.

Niemniej jednak system opieki zdrowotnej staje się coraz bardziej skomplikowany. Czasami okazuje się, że następstwa nawet najmniejszego przeoczenia w jednej sferze mogą spotęgować się w innej dziedzinie. Niekiedy pojawiają się uchybienia, popełniane są błędy i zdarzają się wypadki – nie zawsze wszystko układa się zgodnie z planem, a to z kolei ma ujemny wpływ na system opieki zdrowotnej.

Badania naukowe wykazują, że przeoczenia takie przytrafiają się jednemu pacjentowi na dziesięciu przed przyjęciem, w trakcie pobytu lub po wypisaniu ze szpitala. Konsekwencje bywają stosunkowo niewielkie i łatwe do skorygowania, ale czasem są one poważne.<sup>1</sup>

Większość problemów występuje w następstwie błędów proceduralnych, a nie tego, kto je wykonuje. Wady systemu zwiększają prawdopodobieństwo występowania problemów.

**Przykładowo, w trakcie kierowania pacjenta na badania lekarskie, istnieje wiele punktów, w których mogą pojawić się niedociągnięcia. Jeśli lekarz ma niewyraźne pismo, pacjent może zostać skierowany na nieodpowiednie badania lub do niewłaściwego ośrodka. Po badaniach może wystąpić błąd w odczycie lub zapisie wyniku. Wyniki mogą być przesłane na błędny adres, wcale niewysłane lub wprowadzone do akt pod błędnym nazwiskiem, a lekarz prowadzący może nie zastosować odpowiedniego leczenia.**



Sprawne funkcjonowanie systemu opieki zdrowotnej powinno polegać na wprowadzaniu usprawnień, których celem jest zminimalizowanie problemów. Ewentualnie występujące problemy powinny być szybko zauważane i naprawiane zanim zaszkodzą pacjentom. Właśnie w ten sposób wspierane są wysiłki pracowników służby zdrowia w podnoszeniu jakości opieki medycznej.

<sup>1</sup> Thomas EJ, Studdart DM, Runciman WB et al. (1999) Porównanie badań urazów iatrogenicznych w Australii i Ameryce 1: kontekst, metody, zasady klasyfikowania pacjentów wg jednostek chorobowych, ludność, charakterystyka pacjentów i szpitala, *Międzynarodowy Dziennik Na Rzecz Jakości Służby Zdrowia* (ang. *International Journal for Quality in Healthcare*) 12(5): 371–78.

Wracając do naszego przykładu – dobrym rozwiązaniem może być wprowadzenie systemu zadawania wszystkim pacjentom pytań na temat planowanego badania, wprowadzenie w życie elektronicznych skierowań na badania oraz wykorzystanie kodu kreskowego (ang. barcode), tak, aby wyniki zawsze trafiały do odpowiedniej osoby.

W przypadku występowania problemów, ważnym jest, aby placówka służby zdrowia orientowała się dokładnie w sytuacji i rozpoczęła czynne działania mające na celu wyeliminowanie podobnych błędów w przyszłości. Placówka powinna również poinformować pacjentów oraz opiekunów o wynikłej sytuacji oraz podjętych krokach w celu jej zaradzenia.

Poprawa bezpieczeństwa jest nie tylko sprawą lekarzy, pielęgniarek i innych pracowników służby zdrowia. Żadna pojedyncza grupa nie jest w stanie sama temu zaradzić. Każdy z nas musi podjąć odpowiednie kroki – poczynając od organów rządowych, odpowiedzialnych za decyzje dotyczące służby zdrowia podejmowane na wysokim szczeblu, a kończąc na samych pacjentach.

**Zaangażowanie się w swoje własne leczenie prowadzi do poprawy jakości opieki medycznej.**

Poniższe studium przypadku, opisujące sytuację Ani jest świetnym przykładem na to, w jaki sposób można zaangażować się we własne leczenie, oraz w jaki sposób pracownicy opieki zdrowotnej mogą uczyć się na własnych błędach, co z kolei ułatwia im pracę.

## Studium przypadku

### Ania\* zdaje sobie sprawę, jak ważne jest zaangażowanie się we własne leczenie

Ania od dłuższego już czasu zażywa pewien konkretny lek. Niedawno znalazła się w szpitalu, z którego została wypisana z nową receptą na ten sam lek. Tym razem jednak, lek wydany Ani nosił inną nazwę.

Po zażywaniu leku przez cztery dni, Ania zauważyła, że zaczęła odczuwać coraz większe zmęczenie i brak koordynacji. Następnego dnia nie mogła nawet nic utrzymać w ręce, wylała na siebie wrzątek i stłukła kilka szklanek.

Ania postanowiła sprawdzić lek. Odsunęła etykietkę nalepioną na pudełko i okazało się, że wydano jej błędną (zawyżoną) dawkę leku.

*Ciąg dalszy na następnej stronie...*



Po zatelefonowaniu na Infolinię ds. Środków Trujących (ang. Poisons Information line), Ania skontaktowała się ze swoim rejonowym lekarzem, z którym wspólnie ustalili sposób na zredukowanie dawki leku, które do tej pory przyjmowała.

Ania skontaktowała się później ze szpitalną apteką, która przeprosiła ją serdecznie za błąd i za skutki przyjmowania zawyżonej dawki leku.

Apteka dokonała weryfikacji metod wydawania leków i wprowadziła w życie system, dzięki któremu prawdopodobieństwo wystąpienia podobnego przypadku zostało ograniczone do minimum.

Od tamtej pory, Ania sprawdza wszystkie leki wydawane z apteki, w celu uniknięcia podobnego przypadku w przyszłości.

*\* Imię zostało zmienione*

Infolinia ds. Środków Trujących działa pod numerem 13 11 26 w twoim stanie lub terytorium

## Sposoby na angażowanie się we własne leczenie

Powodzenie leczenia jest rezultatem czynnej i udanej współpracy pomiędzy pacjentem a pracownikiem służby zdrowia. Traktowanie pracownika służby zdrowia oraz siebie samego jako zespół biorący czynny udział w podejmowaniu wszelkich decyzji dotyczących własnego zdrowia daje najlepsze wyniki.

### Bądź zaradny: zdobywaj i dziel się informacjami

Poprzez jasne wyrażanie swojego zdania i dopilnowywanie, abyśmy rozumieli co wokół nas się dzieje, możemy zmniejszyć ilość występujących problemów. Zadawanie pytań pracownikowi służby zdrowia jest całkiem na miejscu, należy się także spodziewać jasnych i zrozumiałych odpowiedzi. Niektórym osobom pomaga zapisywanie pytań przed umówioną wizytą i sporządzanie notatek w trakcie wizyty. Innym z kolei bardziej odpowiada, gdy podczas wizyty towarzyszy im członek rodziny lub opiekun.

Podczas wizyty u pracownika służby zdrowia można poprosić o obecność tłumacza. Informacje na temat tłumaczy dostępne są w twoim stanowym lub terytorialnym wydziale zdrowia, a znaleźć je można na stronie 10 niniejszej książeczki.



## Ograniczanie czynników ryzyka w systemie opieki zdrowotnej — 10 dobrych rad

Niniejsze porady<sup>2</sup> przyjdą ci z pomocą, jeśli zechcesz zaangażować się w swoje własne leczenie. Zawierają one również wybrane pytania, które można zadać pracownikowi służby zdrowia. Przy umawianiu wizyty, możesz poprosić o podwójną wizytę, albo zgłosić się raz jeszcze w odpowiedniejszym czasie, jeśli zabraknie czasu na zadanie wszystkich pytań.

Skrócona wersja dobrych rad znajduje się w dodatku do niniejszej książeczki. Jest on rozmiarem dopasowany tak, aby łatwo zmieścić się w portfelu lub portmonetce.

1

### Bierz czynny udział w swoim leczeniu

Biorąc udział w podejmowaniu decyzji na temat własnego leczenia, przyczyniasz się do redukcji problemów i dostosowania leczenia do swoich potrzeb.

2

### Otwarcie poruszaj wszelkie kwestie i zadawaj pytania

Wybierz pracownika służby zdrowia, z którym możesz porozmawiać na temat swojego zdrowia i leczenia bez skrępowania. Pamiętaj, że masz prawo zadawać pytania i oczekiwać odpowiedzi, które będą dla ciebie zrozumiałe. Jednym z zadań pracowników służby zdrowia jest odpowiadanie na pytania pacjentów, ale mogą na nie odpowiedzieć tylko wtedy, jeśli zostaną zadane. Członek rodziny, opiekun lub tłumacz może uczestniczyć w rozmowie, jeżeli uznasz to za stosowne. Na życzenie, możesz zawsze poprosić o drugą opinię lekarską.

**Pytania:** Nie jestem pewien, czy dobrze zrozumiałem...  
Martwię się, że...  
Czy możesz raz jeszcze mi to wytłumaczyć?  
Czy mogę zgłosić się z członkiem rodziny w celu ponownego przedyskutowania sprawy?

3

### Zdobądź więcej informacji na temat swojej choroby oraz leczenia od swojego lekarza albo pielęgniarki, lub też skorzystaj z wiarygodnych źródeł informacji

Zdobycie wiarygodnych informacji na temat swojej choroby, badań i leczenia jest dobrym posunięciem.

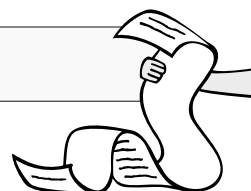
<sup>2</sup> Niniejsze Dobre Rady zostały zaadoptowane z arkuszy informacyjnych Amerykańskiej Agencji na Rzecz Badań i Jakości Służby Zdrowia (dostępne na internecie pod adresem [www.ahrq.gov/consumer](http://www.ahrq.gov/consumer)).

- Zapytaj:** Czy możesz udzielić mi bliższych informacji na temat mojej choroby?  
Na ile pewnym jest, że jestem chory na tę właśnie chorobę?  
Czy posiadasz informacje na piśmie, które mógłbym otrzymać?  
Gdzie mogę zasięgnąć bliższych informacji na temat swojej choroby?  
Dlaczego muszę się poddać temu właśnie badaniu?  
Na czym polegają metody leczenia tej choroby?  
W jaki sposób leczenie to mi pomoże?  
Czy leczenie to oparte jest na najnowszych badaniach naukowych?  
Na czym polegają czynniki ryzyka leczenia?  
Jakie są konsekwencje niepodjęcia leczenia?  
Na czym polega moje leczenie?  
Na co powinienem zwrócić szczególną uwagę?  
Jakie kroki powinienem podjąć, aby poradziś sobie z chorobą?  
Kiedy mam zgłosić się na następną wizytę?

4

#### Spisz listę wszystkich zażywanych leków

Lista ta przyda się w celu poinformowania lekarza lub aptekarza o wszystkich lekach, które zażywasz oraz na temat ewentualnego uczulenia na leki. Pamiętaj o zapisaniu leków wydawanych na receptę, leków dostępnych w wolnej sprzedaży oraz środków komplementarnych (na przykład ziół i witamin).



5

#### Upewnij się, że znasz działanie leków, które zażywasz

Po otrzymaniu leku, przeczytaj etykietę, w tym przeciwwskazania. Sprawdź, czy jest to lek, który lekarz ci przepisał.

- Zapytaj:** Czy istnieją informacje na piśmie na temat tego leku?  
Co oznaczają objaśnienia na etykiecie?  
Ile wynosi dawka leku i jak często powinienem go zażywać?  
Na czym polegają najczęściej występujące skutki uboczne?  
Na co powinienem zwrócić szczególną uwagę?  
Kiedy lek rozpocznie swoje działanie?  
Czy lek ten będzie wpływać na działanie innych leków, które obecnie zażywam?  
Czy są jakieś produkty żywnościowe lub inne rzeczy, których powinienem unikać w trakcie zażywania tego leku?  
Jak długo będę musiał zażywać ten lek?



6

## Dopilnij odebrania wyników wszelkich badań i zabiegów

Jeśli nie otrzymasz wyników w ustalonym terminie, nie przyjmuj, że wszystko jest w porządku. Zadzwoń do lekarza, aby dowiedzieć się o wyniki i zapytaj, co one oznaczają w odniesieniu do leczenia.



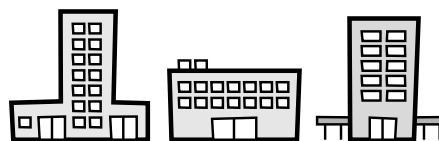
*Następne cztery dobre rady odnoszą się do osób przebywających w szpitalu, planujących pobyt w szpitalu lub oczekujących na wykonanie zabiegu lekarskiego.*

7

## Porozmawiaj z lekarzem lub pracownikiem służby zdrowia na temat planu leczenia przed przyjęciem do szpitala

Większość szpitali doskonale wywiązuje się ze swoich obowiązków, lecząc szereg dolegliwości. Niektóre szpitale specjalizują się w pewnych dziedzinach, na przykład w operacjach pomostowania tętnic wieńcowych. Omawiając plan leczenia z pracownikami służby zdrowia, włączasz się w podejmowanie decyzji o swoim leczeniu szpitalnym.

- Zapytaj:** Czy wykonanie zabiegu jest pilne?  
 Czy istnieje możliwość wykonania operacji lub zabiegu w ciągu jednego dnia?  
 Czy można wybrać szpital, w którym zabieg będzie wykonany?  
 Jeśli tak, to który szpital słynie z najlepszej opieki i wyników leczenia mojej choroby?



8

## Upewnij się, że rozumiesz na czym polega operacja lub zabieg, jeśli zaistnieje konieczność jej wykonania

Zapytaj lekarza lub chirurga na czym dokładnie będzie polegać zabieg i kto będzie odpowiedzialny za opiekę nad tobą w trakcie pobytu w szpitalu. Jeśli sobie tego życzysz, lekarz rodzinny lub inny pracownik służby zdrowia może pomóc ci w zorientowaniu się w tych sprawach.

Pamiętaj o poinformowaniu chirurga, anestezjologa lub pielęgniarek na temat ewentualnych uczuleń oraz reakcji na narkozę lub jakiegokolwiek inny lek.

- Zapytaj:** W jaki sposób operacja lub zabieg mi pomoże?  
 Na czym polegają ewentualne czynniki ryzyka i na ile wystąpienie ich jest prawdopodobne?  
 Jakie są konsekwencje odmowy operacji lub zabiegu?

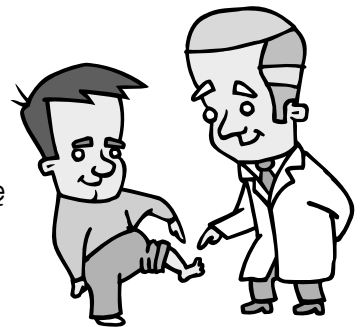
Czy istnieją inne sposoby leczenia lub uporania się z chorobą?  
Kto wykona operację lub zabieg?  
Na czym będzie ona polegać i jak długo będzie trwała?  
Jak będzie wyglądać moja rekonwalescencja?  
Co stanie się po operacji lub zabiegu?  
Kto będzie odpowiedzialny za moją opiekę lekarską w trakcie pobytu w szpitalu?  
Jak długo będę przebywać w szpitalu?  
Ile wynosi całkowity koszt operacji lub zabiegu?

9

**Dopilnuj, aby wszyscy, to znaczy ty sam, twój lekarz oraz chirurg zgodzali się dokładnie co do planu operacji**

Tuż przed operacją powinieneś postarać się o potwierdzenie planu operacji.

Operacja wykonana w niewłaściwym miejscu (na przykład operacja lewego kolana zamiast prawego) lub wykonanie błędnej operacji (na przykład usunięcie wyrostka robaczkowego zamiast woreczka żółciowego) zdarzają się niezmiernie rzadko, ale takie błędy wcale nie powinny mieć miejsca. Wiele placówek służby zdrowia nakłania lekarzy do wprowadzania w życie zasad, w wyniku których ryzyko wykonywania operacji w niewłaściwym miejscu jest redukowane do minimum.



10

**Przed wyjściem ze szpitala poproś lekarza lub innego pracownika służby zdrowia o wyjaśnienie planu leczenia w domu.**

Lekarze uważają czasem, że ich pacjenci są bardziej zorientowani w swoim leczeniu i rekonwalescencji po wyjściu ze szpitala niż jest w rzeczywistości.

**Zapytaj:**

- Kto będzie zajmował się moim leczeniem po wyjściu ze szpitala i kiedy mam się z tą osobą widzieć?
- Jak długo mam zażywać ten lek?
- Kiedy będę mógł wrócić do pracy?
- Kiedy będę mógł rozpocząć uprawianie sportu?
- Kiedy będę mógł prowadzić pojazdy?
- Czy otrzymam odpis historii leczenia, które będę mógł przekazać swojemu lekarzowi?

Zgłoś się do lekarza rodzinnego jak najszybciej po wyjściu ze szpitala.

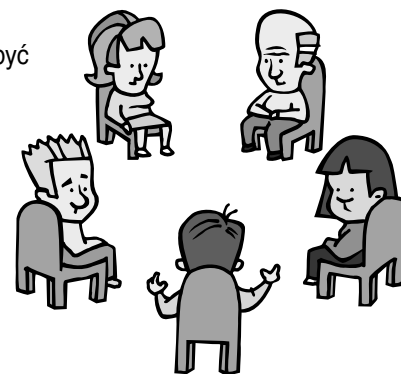
## Czego można oczekiwać od pracowników służby zdrowia?

Od pracowników służby zdrowia można oczekiwać, aby:

1. Aktywnie angażowali pacjentów w ich własne leczenie
2. Zarezerwowali czas na rozmowę z pacjentem na temat nurtujących go kwestii
3. Służyli pacjentom informacjami w łatwym do zrozumienia języku i formie
4. Spisali dokładną listę zażywanych leków, w tym także leków dostępnych w wolnej sprzedaży oraz środków leczenia komplementarnego
5. Służyli ustnymi i pisemnymi informacjami na temat lekarstw, prostym językiem
6. Dopilnowali, aby pacjentowi dostarczono wyniki badań i testów
7. Przedstawili inne sposoby leczenia, które pacjent może wziąć pod uwagę
8. Przedstawili pacjentowi pełne informacje, jeśli ma być poddany operacji lub zabiegowi
9. Dopilnowali, aby pacjent dokładnie rozumiał przebieg planowanej operacji i żeby została podpisana zgoda na operację
10. Przedyskutowali plan wypisu ze szpitala po przyjęciu pacjenta do szpitala. Planowanie powinno rozpocząć się jak najszybciej — jeśli jest to możliwe, przed przyjściem pacjenta do szpitala.

## Zródła dodatkowych informacji

Im więcej wie się na temat swojej choroby i leczenia, tym lepsza powinna być jakość otrzymywanej opieki lekarskiej. Możesz porozmawiać ze swoim lekarzem, pielęgniarką, pracownikami szpitala, aptekarzem lub pracownikiem społecznego ośrodka zdrowia na temat nurtujących cię kwestii. Możesz też skontaktować się z grupą wsparcia, do której należą osoby cierpiące na podobne schorzenia.



### Informacje na temat zdrowia

Dobrym miejscem na rozpoczęcie poszukiwania informacji na temat swojej choroby jest witryna internetowa *HealthInsite*. *HealthInsite* jest inicjatywą Rządu Federalnego, której celem jest poprawa zdrowia Australijczyków poprzez zapewnienie łatwego dostępu do wiarygodnych informacji. Znajduje się ona pod adresem [www.healthinsite.gov.au](http://www.healthinsite.gov.au)

Twój stanowy lub terytorialny wydział zdrowia dysponuje wiarygodnymi informacjami na temat chorób i miejscowych służb zdrowia, których adresy znajdują się na stronie 10 niniejszej książeczki.

Osoby, które nie posiadają dostępu do Internetu w domu, mogą skorzystać z Internetu w miejscowej bibliotece, gdzie pracownicy z miłą chęcią pokażą im w jaki sposób można uzyskać dostęp do potrzebnych informacji.

## *Roztropne zażywanie lekarstw*

Informacje i porady na temat właściwego zażywania leków znaleźć można w broszurce „Roztropne zażywanie leków” (ang. Be wise with medicines). Broszurka ta dostępna jest na witrynie internetowej Federalnego Departamentu Zdrowia i Spraw Osób Starszych pod adresem [www.health.gov.au/haf/nmp/consumers/wise.htm](http://www.health.gov.au/haf/nmp/consumers/wise.htm) lub dzwoniąc bezpłatnie pod numer 1800 02 06 13.

## **Czy nurtują cię kwestie dotyczące opieki zdrowotnej? Potrzebujesz pomocy?**

**Po pierwsze, porozmawiaj na temat niepokojących cię spraw z pracownikiem służby zdrowia.**

Wielu pracowników służby zdrowia z miłą chęcią przedyskutuje z tobą kwestie opieki zdrowotnej. Warto jest umówić się na dłuższą wizytę lub wrócić do rozmowy w bardziej dogodnym czasie.

LUB

**Postaraj się o drugą opinię lekarską.**

LUB

**Skontaktuj się z właściwym oddziałem szpitala lub placówką służby zdrowia**

W wielu szpitalach zatrudnieni są rzecznicy praw pacjenta lub pracownicy ds. skarg i zażaleń, którzy przyjmują opinie pacjentów i pomagają im w rozwiązywaniu kwestii spornych.

LUB

**Skontaktuj się z niezależnym organem przyjmującym skargi i zażalenia na działalność służby zdrowia w swoim stanie lub terytorium.**

Wydział Zdrowia w twoim stanie lub terytorium może podać ci bliższe dane na ich temat.





**Australijska Rada Na Rzecz Bezpieczeństwa  
i Jakości Służby Zdrowia  
– Australian Council for Safety and Quality in Health Care**

Niniejsza książeczka, wydana przez Australijską Radę Na Rzecz Bezpieczeństwa i Jakości Służby Zdrowia, jest wynikiem inicjatywy Rządu Federalnego, Stanowego i Terytorialnego.

Rada współpracuje z różnorodnymi organizacjami oraz osobami fizycznymi, w tym organami rządowymi, wydziałami zdrowia, organami finansującymi pracę służby zdrowia, kierownikami, placówkami służby zdrowia, klientami i pracownikami oświaty. Celem współpracy jest ograniczenie czynników ryzyka występujących w australijskiej służbie zdrowia.

Informacje dotyczące inicjatyw Rady dostępne są na jej stronie internetowej pod adresem [www.safetyandquality.org](http://www.safetyandquality.org) lub pod numerem (02) 6289 4244.

**Queensland**

Queensland Health:

(07) 3234 0111 131 304

Healthy Living Site:

[www.health.qld.gov.au/HealthyLiving/](http://www.health.qld.gov.au/HealthyLiving/)

[default.htm](http://www.health.qld.gov.au/HealthyLiving/default.htm)

[www.health.qld.gov.au/quality/publications.asp](http://www.health.qld.gov.au/quality/publications.asp)



**Queensland  
Government**

Queensland **Health**