



uključivanje i osnaživanje pacijenata

institut za osnaživanje kvalitete u zdravstvu

*pacijent
povjerenje
vrijednost
potpora
prevencija*



osnaživanje pacijenata

... ali kako ?

O nama

Naša udruga, HEQI - Institut za osnaživanje kvalitete u zdravstvu, osnovana je s ciljem osnaživanja pacijenata kao relevantne društvene skupine. Na stručan način, kroz istraživačke aktivnosti, edukaciju i savjetodavne projekte, doprinosimo njihovom što većem uključivanju u procese i postupke vezane uz provedbu zdravstvene zaštite i liječenja. Usmjeravajući svoj fokus na osnaživanje pacijenata doprinosimo i osnaživanju kvalitete u zdravstvu. Slijedeći međunarodne standarde kvalitete zdravstvene zaštite, želimo kroz područja kojima se bavimo doprinijeti implementaciji i standardizaciji čimbenika u zdravstvu, a posebice onih koji su ključni za pacijente. Poticanjem dvosmjerne komunikacije pacijenta i liječnika otvaramo prostor poboljšanju zdravstvene usluge i povećanju sigurnosti u zdravstvu. Usmjereni na sigurnost i iskustvo pacijenta, prikupljamo njihova iskustva, bilo pozitivna ili negativna, jer na taj način iskustvo pacijenata postaje transparentan i učinkovit alat za poboljšanje kvalitete.

Kreiranjem, održavanjem i unaprjeđivanjem kodeksa duhovnih vrijednosti u komuniciranju kvalitete u zdravstvu u svjetlu iskrene tolerancije i međusobnog uvažavanja liječnika i pacijenta, zalažemo se za etički, konkretan i konstruktivan doprinos građanskoj, društvenoj i moralnoj dobrobiti zajednice.

Naši ciljevi su:

- Kvalitetna dvosmjerna komunikacija pacijenta i zdravstvenog osoblja
- Prijelaz iz jednosmjernog povjerenja u odnos jednakosti, poštovanja, pažnje, iskrenosti i prisnosti
- Čvrsta veza svih karika u iskustvu pacijenta
- Osjećaj sigurnosti kod pacijenta
- Sloboda i iskrenost pacijenta u iskazivanju proživljenog iskustva
- Pomicanje fokusa s tradicionalnog odnosa pacijent – liječnik na višu razinu uključivanja pacijenta u procesu vlastita liječenja

HEQI

Što je to osnaživanje?

Osnaživanje pacijenata je jednostavan proces podupiranja osobne kontrole u preuzimanju inicijative rješavanja problema i donošenja odluka, primjenjiv u različitim područjima zdravstvene i socijalne skrbi kao i u osobnom upravljanju.

stav građana o sigurnosti u hrvatskom zdravstvu

zdravstveni sustav čini sve kako bi osigurao sigurnost pacijenta?

50%

se slaže

... slažu li se građani s tim?
oni su nam odgovorili

45%

se ne slaže



5%
neodlučni

Istraživanje je provedeno na uzorku od 1000
ispitanika on line metodom, u siječnju 2013.

Izvor: HEQI Institut za osnaživanje kvalitete u zdravstvu, Zagreb, svibanj 2013.

**Anketiranje građana o stavovima povezanim uz
sigurnost zdravstvenog sustava u Hrvatskoj**
provedeno je u siječnju 2013. godine na uzorku od
1000 ispitanika.

Stav građana o sigurnosti u zdravstvu projekt je
kojemu je krajnji cilj razvoj i promicanje
unaprjeđivanja sigurnosti u zdravstvu te ohrabriranje
i poticanje uključivanja svih građana kroz direktno
priključivanje njihovih stavova i iskustava putem
strukturiranog upitnika.

Kvantitativnim istraživanjem nastojali smo utvrditi
aktualnu percepciju građana o osjećaju sigurnosti
zdravstvene zaštite, te dobiti informacije o
dosadašnjim iskustvima pruženim uslugama u
zdravstvenim ustanovama Republike Hrvatske.
Metodom online intervjuiranja (CAWI) na višestruko
slučajno stratificiranim uzorku ispitivali smo ukupno
1 000 hrvatskih građana.

Izvještaj je dostupan na našoj web stranici.

HEQI

HEQI™

Healthcare Empowerment Quality Institute • Institut za osnaživanje kvalitete u zdravstvu

**Agencija za kvalitetu i akreditaciju u
zdravstvu i socijalnoj skrbi**

**Iskustvo pacijenta u bolničkoj
zdravstvenoj ustanovi**
travanj – svibanj 2013.



Agencija za kvalitetu i
akreditaciju u zdravstvu
i socijalnoj skrbi

HEQI Institut za osnaživanje kvalitete u zdravstvu, studeni 2013.

Upitnik o iskustvu bolesnika u bolničkoj zdravstvenoj ustanovi

Cilj Upitnika je izraditi perceptivnu
analizu zadovoljstva pacijenata u
hrvatskim bolničkim zdravstvenim
ustanovama koristeći standardizirani
upitnik. Metodološki kvalitetno
strukturiran upitnik, uz nacrt
istraživanja, predstavlja osnovni
preuvjet za kvalitetnu provedbu
istraživanja. Razvijena je nova, vlastita
metodologija koja se i dalje služi

iskustvima iz najbolje europske i svjetske prakse te trendovima na tom području.

Modifikacija upitnika plod je promišljanja nositelja Projekta i pridruženih profesionalaca na
području osnaživanja kvalitete usluge u zdravstvenim ustanovama, uzimajući u obzir ključne
čimbenike inovativnosti i saznanja iz zdravstvene prakse.

HEQI
Healthcare Empowerment Quality Institute • Institut za osnaživanje kvalitete u zdravstvu

ISKUSTVO PACIJENTA U LIJEČNIČKOJ ORDINACIJI
(opća-obiteljska medicina/stomatološka/specijalistička/medicinska rada)

Pitanjima se odgovara da je sastavljeno i dobrobitno. Zapunjavanjem potpisujete da ste dobili ovaj dobitni statistički učinkoviti rezultat i predstavljate ga pacijentu. Rezultati se ne koriste individualno u svrhu podsticanja kvalitete zdravstvene službe. Ako pitanje nije primljeno rezultat Vam je omogućen da se učiniti i učiniti u saslušanju istog. Vaš izvještaj o rezultatu ovog Vašeg iskustva može biti dostavljen Vašem liječniku u bolnici. Za upozorenje stekom da vam rezultat je do 10 minuta.

Naziv ambulante/ordinacije:
Objekt:
Datum posjeta:
dan: mjesec: godina:
Ambulanta/ordinacija u kojoj se našao je:
 opća/biteljska medicina zdravstvena zaštita predušine djece specijalistika stomatologija zdravstvena zaštita djece zdravstvena zaštita dana medicina rada

[Prijavite na novi razvojni naut](#)

„Iskustvo pacijenta za unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite“

U ožujku 2014. provodili smo anketiranje pacijenata u dvije bolnice i pet ordinacija obiteljske medicine na području Grada Zagreba.

HEQI



Picker upitnik

„Kako je protekao boravak Vašeg djeteta u bolnici?“

Za koordinacijski odbor akcije "Za osmijeh djeteta u bolnici" prilagodili smo međunarodni Picker upitnik dječje bolnice i odjele ta ga provodili u četiri bolnice na području RH.

HEQI



"Glas pacijenta"

U okviru **HEQI Programa** razvijena je jedinstvena metodologija, zasnovana na istraživanju iskustava pacijenta doživljenih u zdravstvenim ustanovama svih profila, što omogućava održavanje kvalitete usluga prema standardiziranim kriterijima.

Ovakvo istraživanje potrebno je kako bi se utvrdio pravi odraz iskustva pacijenta i realno činjenično stanje iz kuta njegova gledanja. Dobiveni rezultati omogućili bi i olakšali donošenje zaključaka o tome s kojim su uslugama pacijenti zadovoljni te u kojoj mjeri. Iskustvo pacijenta predstavlja ukupnost njegovog doživljaja tijekom boravka u zdravstvenoj ustanovi. Ono započinje prvim kontaktom liječnika i pacijenta, a završava njegovim otpuštanjem iz zdravstvene ustanove. Takvo iskustvo postaje spona

između pacijenta i onih s kojima dolazi u kontakt tijekom liječenja.

Za uspješno provođenje HEQI Programa dodjeljuje se priznanje HEQI "Glas pacijenta". Ovo priznanje je svojevrsna „oznaka kvalitete“ za zdravstvenu ustanovu, koja pridonosi povjerenju pacijenata.



„Pozitivne priče pacijenata“

Na Vitafestu održanom u Hypo centru od 11. do 13. listopada 2013. predstavili smo projekt "Pozitivne priče pacijenata".

HEQI



Kvalitetna komunikacija uzimati svakodnevno

Osnajivanjem pacijenta i poticanjem dvosmrjene komunikacije između pacijenta i liječnika doprinosi se rastu kvalitete u zdravstvu

Odnos liječnik – pacijent u potpunosti je interpersonal i treba uključivati što veće uzajamno razumijevanje i povjerenje. Prema nekim stručnjacima, upravo odnos liječnika i pacijenta te njihova komunikacija imaju ključnu ulogu u razumijevanju same bilo medicinske prakse, odnosno liječenja. Naime, njihov odnos nije komunikacijski mikrosvjetsko izoliran od širega društvenog konteksta nego je dio istoga. Istraživanja takvog odnosa pratiila su dva povezana aspekta: povećanje kvalitete i učinkovitosti liječenja, a samim time i povećanje zadovoljstva pacijenata i njihovo osnaživanje kao relevantne društvene grupe.

Razvoj suvremene medicine, podjela rada, specijalističko usmjerenje, izgradnja sustava zdravstvenog osiguranja, te tehnološki i finansijski rast zdravstvenog sektora promjenili su ulogu i odnos liječnika – pacijent. Pacijent više nije samo pasivni subjekt koji se podržava liječniku i medicinskim tretmanima, nego postaje aktivnim i ima (ili bi barem trebao imati) veći utjecaj na proces vlastitog liječenja. Zanimljivo je kako se takva perspektiva u

procesu liječenja odavno primjenjuje u dalekoistočnim kulturama, koje u velikoj mjeri stavljaju naglasak na holistički pristup pacijentu, odnosno terapeutskom djelovanju na „duh i telo“. To bezuvjetno uključuje i **kvalitetnu komunikaciju** između liječnika i pacijenta.

Posljedice nepriladne komunikacije

Posljedica loše komunikacije u odnosu liječnik – pacijent je nerazumijevanje liječničkih uputa i savjeta, te nemogućnost ili ograničenje u traženju objašnjenja od liječnika vezanih uz vlastiti zdravstvo. To su razlozi koji dovode do nezadovoljstva pacijentom kako liječnikom tako i kvalitetom zdravstvene usluge, odnosno sustavom zdravstva. Istraživanja kvalitete u zdravstvu, ali i ukupno sve nevin prakse i iskustva u radu s pacijentima, pokazuju da pacijenti treba znati: saslušati i da je prava, iskrena, a ujedno i profesionalna komunikacija i prema rješenju zdravstvenog problema. Kad nema, pacijent se ne osjeća sigurnim i ne razvija

Medijske aktivnosti

Uspješno surađujemo sa časopisima i portalima u cilju educiranja pacijenata.

...ma nekim stručnjacima, upravo odnos liječnika i pacijenta te njihova komunikacija imaju ključnu ulogu u razumijevanju same biti medicinske prakse, odnosno liječenja

S obzirom na to da je kvaliteta profesionalne komunikacije preporučata kao ključni čimbenik u odnosu liječnik – pacijent, potrebno je razvijati komunikacijske vještine kod liječnika i pacijenta. Rezultat bi trebao biti biopsihosocijalni pristup pacijentu s odgovarajućim savjetodavnim vještinama i cijelogravim uključivanjem pacijentovih prioriteta i briga, te zdravstvenog problema pacijenta, odnosno njegovo izlječenje. A bolja komunikacija između liječnika i pacijenta znači i bolje rezultate.

Korisni savjeti i smjernice za učinkovitu komunikaciju tijekom posjeti liječniku kod svog liječnika – ako je potrebno, kom pošetiti i smjernice za učinkovitu komunikaciju tijekom posjeti liječniku – ako je potrebno,

- **dodatac pripremljeni kod svog liječnika i pitanja za liječnika; informacije o posjeti** – raspoređite pisani podsjetnik i pitanja za liječnika; informacije o posjeti
- **navedite svaku važnu promjenu u kvaliteti života ili lijekovima** – navedite sve svoje nuspojave koje ste eventualno imali uz razgovora kako biste postavili pitanja, vaš liječnik možda neće imati dovoljno vremena da odgovori na njih
- **postavite pitanja na početku posjeti** – ako čekate do kraja razgovora kako biste postavili pitanja, vaš liječnik možda neće imati dovoljno vremena da odgovori na njih
- **budite precizni kad opisuјete simptome ili problem – vašeg života** – informirajte liječnika kako simptomi utječu na kvalitetu posjeti
- **budite sigurni da ste dobro razumjeli što vam je liječnik rekao...** – i ponovite to još jednom

Osnajivanjem pacijenta i poticanjem dvosmrjene komunikacije HEQI Institut za osnaživanje kvalitete u zdravstvu ([www.heqi.com.hr](http://heqi.com.hr)) doprinosi rastu kvalitete u zdravstvu. Vjerujemo u zdravstvo osnovu za razvoj boljeg sustava zdravstvene zaštite. A u konzasciji, kvalitetu zdravstvene zaštite koja uključuje odgovarajući odnos prema bolesnicima i razvoju društva i države.

Pratite nas na Facebooku <https://www.facebook.com/HealthcareEmpowermentQualityInstitute>
prosinac 2013.

Javno zdravstvo | PACIJENT – LIJEĆNIK

Aktivna briga o vlastitom zdravlju

Naizgled jednostavni savjeti vrlo često se zanemaruju, a upravo oni mogu biti ključni za uspješan proces liječenja, odnosno izlječenja

Kvalitetna, stručna i pravodobna informacija jedan je od ključnih čimbenika u rješavanju bilo kojeg problema i situacije, posebice ako je riječ o najvažnijem aspektu ljudskog života, a to je zdravje. Komunikacija između liječnika i pacijenta sastavni je dio svake terapije i utječe na cijekupan tijek procesa liječenja. Da biste uspostavili i ravнопravan odnos i odnos povjerenja s liječnikom, nužno je aktivno uključivanje u brigu o vlastitom zdravlju. Time ćete sprječiti probleme koji se mogu javiti tijekom liječenja ili specijalista.

Ako vam je potrebno žurno savjetovanje s liječnikom putem telefona jer ga niste u mogućnosti posjetiti u ordinaciji, obavite kratak poziv. – Provjerite ima li vaš liječnik određeno vrijeme odvojeno za telefonsko savjetovanje. Vodite računa o tome da niste u prednosti pred pacijentom koji je u trenutku vašeg poziva kod liječnika. Prijave pripremiti jasna i sažeta pitanja kako biste lakše vodili razgovor.

Uz uzimanje propisanih lijekova, svakako pripazite i na životne navike te svakako poslužite savjete i preporuke liječnika. – Kad je riječ o odgovornom uključivanju u brigu o vlastitom zdravlju, svakako je potrebno naglasiti i odgovoran odnos prema konzumaciji lijekova. Važno je da vodite evidenciju o vrsti lijekova koje uzimate te na

do određenih informacija o svojem stanju/bolesti, svaka-ko ih iznesite svome liječniku. Važno je naglasiti da liječnik nije samo administrativni posrednik, nego je osoba s kojom trebate ostvariti: odnos povjerenja. Ako smatrate potrebnim, zatražite drugo mišljenje kod drugog liječnika ili specijalista.

Ako vas nešto zabrinjava, izjasnite se i postavljajte pitanja svom liječniku jer imate pravo na odgovore koji su jasni i razumljivi. – Da biste došli do što većeg broja pouzdanih i točnih informacija, informirajte se o svom stanju, odnosno bolesti kod svog liječnika. Ako ste samostalno došli

HEGI Institut, <http://www.heqi.com.hr/>

Naizgled jednostavni savjeti vrlo često se zanemaruju, a upravo oni mogu biti ključni za uspješan proces liječenja, odnosno izlječenja

Kvalitetna, stručna i pravodobna informacija jedan je od ključnih čimbenika u rješavanju bilo kojeg problema i situacije, posebice ako je riječ o najvažnijem aspektu ljudskog života, a to je zdravje. Komunikacija između liječnika i pacijenta sastavni je dio svake terapije i utječe na cijekupan tijek procesa liječenja. Da biste uspostavili i ravнопravan odnos i odnos povjerenja s liječnikom, nužno je aktivno uključivanje u brigu o vlastitom zdravlju. Time ćete sprječiti probleme koji se mogu javiti tijekom liječenja ili specijalista.

Ako vam je potrebno žurno savjetovanje s liječnikom putem telefona jer ga niste u mogućnosti posjetiti u ordinaciji, obavite kratak poziv. – Provjerite ima li vaš liječnik određeno vrijeme odvojeno za telefonsko savjetovanje. Vodite računa o tome da niste u prednosti pred pacijentom koji je u trenutku vašeg poziva kod liječnika. Prijave pripremiti jasna i sažeta pitanja kako biste lakše vodili razgovor.

Uz uzimanje propisanih lijekova, svakako pripazite i na životne navike te svakako poslužite savjete i preporuke liječnika. – Kad je riječ o odgovornom uključivanju u brigu o vlastitom zdravlju, svakako je potrebno naglasiti i odgovoran odnos prema konzumaciji lijekova. Važno je da vodite evidenciju o vrsti lijekova koje uzimate te na

voju listu zapisati receptne lijekove, lijekove kupljene u slobodnoj prodaji te alternativna sredstva, poput lijekovitija i vitaminskih dodataka. Ne privlačite lijekove i savjete od nestručnih osoba i informirajte se o preporučenim lijekovima. Ako vam bilo što vezano uz lijekove nije jasno, za sva pitanja obvezno se obratite liječniku (ili ljekarniku i savjetujte se isključivo s njima). Možete zatražiti i posebnu pisanicu uputu za uzimanje lijekova.

Dijagnoističke pretrage i posjet bolnicu

Ako ste se podvrgnuli bilo kakvim dijagnostičkim pretragama ili zahvatima, posjetite liječnika i zamolite ga da vam objasni rezultate. Prijavite sve pretraga/opere- cije te kako će operacija utjecati na vašu radnu i fizičku sposobnost. Važno je rasipati se i što sve pretraga/opera- cije uključuju, koji su mogući rizici te je

na koji način će oni utjecati na vaše liječenje. Uz to, čuvajte svu medicinsku dokumentaciju te je svaki put ponositi se sobom prilikom posjeta liječniku specijalistu. Svaka informacija o prija- šnjim ili sadašnjim tegobama može uve- lice utjecati na tijek liječenja.

U slučaju odlaska u bolnicu zbog pretraga ili operacije, porazgovarajte s lije- čnikom o mogućnostima koje vam se nude. Rasipajte se kod svog liječnika koliko hitalo vam je potrebno bolničko liječenje te koliko će trajati pretraga/ope- racije. Uz to, pitaće ga o uputama i proceduri za određenu pretragu/ope- raciju te kako će operacija utjecati na vašu radnu i fizičku sposobnost. Važno je rasipati se i što sve pretraga/opera- cije uključuju, koji su mogući rizici te je

ZAŠTITA KOŽE KOD INKONTINENCE

Znanstvenici i profesionalni njegovaljci slazu se da je odabir udgovarajućeg proizvoda temelj njegove zrle kože izlože- ne inkontinenci. Hartmann Menalind® Professional krema za zaštitu kože osmislijeli je u bliskoj suradnji s der- matolozima i posebno je namijenjena ublažavanju tegoba uzrokovanih inkontinencijom i oslabljenim mjeheruom. Zbog inkontinencije koža je više izložena djelovanju mokraće i sto- lice te podložna iritaciji, crvenila i upali. Posebne odabrane sastojci – laneno i bademovo ulje, aminokiseline i kreatin – čine inovativnu formula Nutriskin Protection Complex koja kožu umiruje, hranii ištih, a pantenol povećava nijazinu elastičnosti. Vodena i uljna faza ove zaštitne kreme osigurat će kožu svu potrebnu vlažnost i stvoriti prozirni zaštitni sloj.

Menalind® professional

li dostupna neka druga vrsta liječenja. Ovisno o složenosti pretrage ili zahva- ta, važno je znati hoće i uvač nakon toga biti potrebna zdravstvena njega te koliko će biti odstupni.

Prije napuštanja bolnice, zamolite liječ- nik ili medicinsku sestruru/tehničara da vam objasne koji plan liječenja tre- bate slijediti kad dođete kući. – Dobro se informirajte o tome što vau ulazi u nastavak vašeg liječenja, koje lijekove čete morati uzimati i kakva zdravstvena njega će vam biti potrebna nakon otu- štanja iz bolnice. Pitajte kako možete ostvariti svoja prava i potrebu za dal- njom zdravstvenom negom. Zatražite detaljne pisane upute o načinu života (aktivnosti i prehrani) i terapiji te svakako pritekajte da vam liječnik ili medicinska sestra/tehničar uruči otpu- sno pismo. Nakon otpuštanja iz bolnice, javite se svom liječniku obiteljske medicine, informirajte ga, donesite mu svu dokumentaciju o provedenoj operaciji ili pretrazi.

Odgovornim uključivanjem u brigu o vlastitom zdravlju svakako ćete pozitivno pridonijeti procesu liječenja te u konačnici kvalitetu života. Uz to, olakšat će posao liječniku koji će biti upućen u vaš zdravstveno stanje i životne navi- ke. Važno je ostvariti odnos povjerenja s liječnikom, što je glavni preduvjet za pozitivne ishod ishod liječenja.

HEGI Institut za osnaživanje kvalitete u zdravstvu kreirao je i izdao brošuru pod nazivom **10 savjeta za bolju i sigurniju zdravstvenu skrb, u partnerstvu s Agencijom za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi. Koncept brošure postavljen je na temelju programa US Agency for Healthcare and Quality, a prilagodba sadržaja bila je uključena radna skupina od 20 liječnika i medicinskih sestara/tehničara. Brošura je jedinstven vodič za pacijente koji im olakšava snalaženje u zdravstvenim ustanovama i komunikaciju s liječnicima i medicinskim osobljem tijekom posjeti i/ili boravka u zdravstvenoj ustanovi. Kroz 10 savjeta pacijentima se pomaze da se aktivnije uključe u brigu o vlastitom zdravlju. Edukacija i kvalitetna komunikacija su ključni pridonositočni pruženi usluge. Stalnim poti- canjem dvostrjedne komunikacije između pacijenta i liječnika otvara se prostor poboljšanju zdravstvene i sigurnosti pacijenata. Stoga preuzmete svoj primjerak brošure kod obiteljskog liječnika. Brošura će biti dostupna u čekanicama ordinacija obiteljske medicine na području Grada Zagreba, a u planu je i distribucija u cijeloj Hrvatskoj.**

10 savjeta za bolju i sigurniju zdravstvenu skrb

www.naturala.hr/moze-li-bolest-bititi-pozitivno-iskustvo/2351/

36 | Vaše zdravije #92

ožujak 2014.

38 | Vaše zdravije #92

ožujak 2014.

www.naturala.hr/moze-li-bolest-bititi-pozitivno-iskustvo/2351/

matice - 07.07.2013 ... Google EFT tapkanje za 50.00 ... Engleski i njemački jezi ... The Foundation of I, I... Izbjeljivanje zuba - ko... Hooponopono - Mabel ... Tajni recepti naroda s... Facebook

NATURALA PORTAL ZA ZDRAVSTVO

Pretraga ... PRIJAVA REGISTRACIJA

ZDRAVLJE PREHRANA OBITELJ LJEPOTA DOM EKO SHOP FORUM

• Medicina • Komplementarna medicina • Fitoterapija i aromaterapija • Manualne tehnike

• Relaksacija i duhovni rast • Ispunjen život

Može li bolest biti pozitivno iskustvo?

HEGI Institut za osnaživanje kvalitete u zdravstvu nastoji osnaživanjem i edukacijom pacijenata doprinjeti povećanju kvalitete u zdravstvu

Objavljeno: 10.10.2013 Autor: Naturala hr

Pitate li se ikada mogu li posjeti liječniku biti pozitivno iskustvo? Može li takav posjet rezultirati dobrim osjećajem prilikom odlaska iz zdravstvene ustanove? U vremenu u kojem se nalazimo i sa svim popratnim pojавama krize, zdravstveni sustav, kao dio strukture društva pržnjivojava vrhunce nezadovoljstva na svim

Podijeli ovaj članak:

- Sviđi mi se 4
- G+ 0 Tweet
- Ukupno komentara: 0
- Pogledano: 467 puta

SUZBIJAJU SIMPTOME

Prehlade i gripe

Grippostad C 20 kapsula

Može li bolest biti lijepo iskustvo?

Edukacija i kvalitetna komunikacija nužan su dio odnosa liječnika i pacijenta, jer povećavaju sigurnost i poboljšavaju ishode liječenja. Stoga su modeli prikupljanja mišljenja, primjedi i iskrene priče pacijenata dragоцен alat poboljšanja zdravstvene zaštite. Iskustvo pacijenta, sve ono što doživljava zdravstvenoj ustanovi može biti u funkciji stavljanja bolesnika u fokus zbiljanja i povećanja kvalitete u zdravstvu, i pridonosi da i bolest oknona kao dobro i efikasno zdravstvene zaštite. HEGI Institut za osnaživanje kvalitete u zdravstvu nastoji osnaživanjem i edukacijom pacijenata pridonjeti povećanju kvalitete u zdravstvu, i pridonjeti da i bolest oknona kao dobro i efikasno zdravstvene zaštite. Detaljnije informacije o radu instituta možete pronaći na Internet stranicama HEGI Instituta (www.heqi.com.hr/), te na stranicama (<https://www.facebook.com/HealthcareEmpowermentQualityInstitute?ref=stream>, <http://www.heqi.com.hr/>).

NL promo

NATURALA PORTAL ZA ZDRAVLJE

ZDRAVJE • PREHRANA • OBITELJ • LJEPOTA • DOM • EKO • SHOP • FORUM

Medicina • Komplementarna medicina • Fitoterapija i aromaterapija • Manualne tehnike
Relaksacija i duhovni rast • Ispunjen život

Propisana terapija: kvalitetna komunikacija, uzimati svakodnevno

Kvaliteta profesionalne komunikacije preispričata je kao ključni čimbenik u odnosu lječnik – pacijent, stoga je potrebno razvijati komunikacijske vještine i kod lječnika i kod pacijenata

Da sezona virusa što lakše prođe!

Odnos lječnik - pacijent u potpunosti je interpersonerski odnos koji bi trebao uključivati što veću uzajamno razumevanje i povjerenje. Prema nekim studijskim rezultatima, upravo ovaj odnos između lječnika i pacijenta i njihova vještina komunikacije, uključujući i empatiju, imaju veliki utjecaj na proces lečenja i na rezultat.

Zamolio je kako je ovakva perspektiva u procesu (iz)lečenja odavno poznata i primjenjivana u dalekostanskim kulturama, koje u velikoj mjeri stavlju naglasak na holistički pristup pacijentu, odnosno terapeutskom djelovanju na "duh i tijelo", a što svakako i bezuvjetno uključuje i kvalitetnu komunikaciju između lječnika i pacijenta.

HEQI
uključivanje i osnaživanje pacijenta • patient involvement and empowerment

Posljedica iskustva loše komunikacije u odnosu lječnik - pacijent je nerazumijevanje lječničkih uputa i savjeta te nemogućnost ili ograničenja u traženju objašnjenja vezanih za svoje zdravlje od strane lječnika. To su razlozi koji dovode do nezadovoljstva pacijentom kako lječnikom tako u konafnosti i kvalitetu zdravstvene usluge, odnosno sustavom zdravstva. Istraživanja kvalitete u zdravstvu, ali i ukupnost svakodnevine prakse i iskustva u radu s pacijentima, pokazuju su kako pacijenta treba znati saslušati te da je prava, judska, iskrena ali ujedno i profesionalna komunikacija najbolji put prema rješenju zdravstvenog problema. Kada nema empatije između lječnika i pacijenta, pacijent se ne oješta sigurnim i ne razvija se pozverje.

proces lečenja i donošenje odluka. Jer u konafnosti, i lječnik i pacijent imaju isti cilj - rješiti zdravstvenog problema pacijenta, odnosno njegovog izlječenje. A bolja komunikacija između lječnika i pacijenta znači i bolje rezultate.

Korisnici savjeti i smjernice za učinkovitu komunikaciju pri posjeti lječniku.

- Dodite pripremljeni kod Vašeg lječnika, ako je potrebno pripremili pisani podsjetnik i pitanja za lječnika, informirajte ga da li je došlo do odgovarajućeg poboljšanja od zadnjeg posjeta
- Navedite svaku važnu promjenu u kvaliteti Zdravlja ili zdravju te ovakvo ponese popis lječnika koje ste uzmali, navedite bilo kakve nuspojave koje ste imali uz lječnika koje trenutno uzmirate, ako ste ih imali
- Postavite pitanja na početku posjeta, ako čekate do kraja razgovora kako biste postigli pitanja, vaš lječnik možda neće imati dovoljno vremena da na njih odgovori
- Budite precizni kada ispisujete svoje simptome ili probleme, i ujedno precizni u opisu simptoma ujedno učinjajući što manje utjecaja na vrednost kvaliteta Zdravlja
- Budite sigurni da ste dobro razumjeli što vam je lječnik rekao i potvrdite

Osnaživanjem pacijenta te poticanjem dosmjene komunikacije pacijenta i lječnika podstičemo osnaživanje kvalitete u zdravstvu. Vjenjemo kako području unapređenja kvalitete u zdravstvu predstavljaju osnovu za razvoj zdravstvene zaštite. A u konafnosti, kvaliteta zdravstvene zaštite koja uključuje prema bolesnicima, jedan je od ključnih pokazatelja stupnja civilizacionog razvijenja države.

Autor HEQI Institut
Pratite nas na Facebooku

sensa Veli ujedinstveni prvi korak u stvarjanju života

Istrživnice za bolju komunikaciju s lječnikom
Istrživnice pokazuju da je prava, judska, iskrena, ali ujedno i profesionalna komunikacija lječnika i bolesnika najbolji put prema rješenju tegoba. HEQI Institut promiče i unapređuje kvalitetu zdravstvenih usluga, među ostalim i poticanjem dobre komunikacije između pacijenta i lječnika. Pročitajte njihova istraživanja i savjete

CentarZdravila.net PORTAL ZA ZDRAVLJE I LJEPOTU

Naslovna • Zanimljivo • ČLANCI • ADRESA BOLESTI • PROIZVODI ZA ZDRAVLJE • HRANA I ZDRAVLJE • VIDEO • FORUM • REGISTRACIJA • LOGIN

10 savjeta za bolje razumijevanje zdravstvene skrbi

Tajne raka:
indjiski-tretmani.com/
Doznaš 3 slavna uzroka

VIDEO SADRŽAJ

Pilates: Vježbe za noge i zadnjicu
Vježbanje trbušnjaka
Vježbe za trbušne mišiće

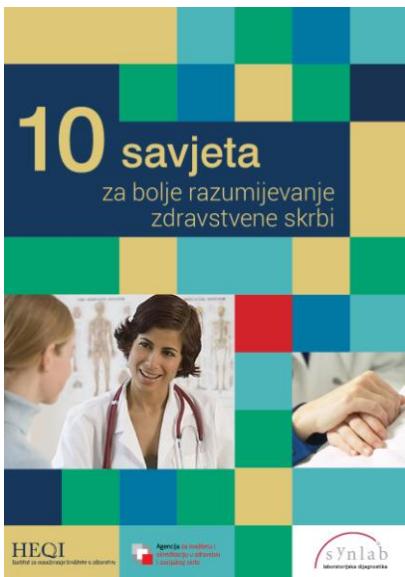
VAŠE mišljenje

Na koji način ideš na posao?

ALATI

- Povećaj slova
- Smanji slova
- Ispravaj sadržaj
- Preporuči sadržaj
- Dodaj sadržaj u bookmark
- Komentari

... i t.d.



"10 savjeta za bolje razumijevanje zdravstvene skrbi"

Javna prezentacija publikacije održala se u Zagrebu 20. ožujka 2014. u HEQI institutu.

Riječ je o jedinstvenom savjetniku koji pacijentima olakšava snalaženje u procesu liječenja. Kroz 10 savjeta koji se u njoj nalaze potiče ih se na aktivnije uključivanje u brigu o vlastitom zdravlju.

Publikacija je izdana u partnerstvu s Agencijom za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi, uz generalno pokroviteljstvo poliklinike za laboratorijsku dijagnostiku Synlab Hrvatska. Koncept publikacije postavljen je na temelju programa *US Agency for Healthcare and Quality*. U prilagodbu i kreiranje sadržaja bila je uključena radna skupina od 20 lječnika i medicinskih sestara/tehničara.

U ovom savjetniku pacijenti mogu naći smjernice i odgovore na pitanja kao što su: kako se pripremiti za posjet lječniku ili zdravstvenoj ustanovi, na što obratiti pažnju, što zapisati, što ponijeti sa sobom, kako i na koji način zatražiti i dobiti korisne i vrijedne informacije od medicinskog osoblja, kako olakšati sebi i medicinskom osoblju proces liječenja, kome se i kako obratiti u slučaju potrebe, kako riješiti neke osnovne nedoumice glede svog zdravstvenog stanja, kako se i na koji način uključiti u vlastito liječenje, i sl.

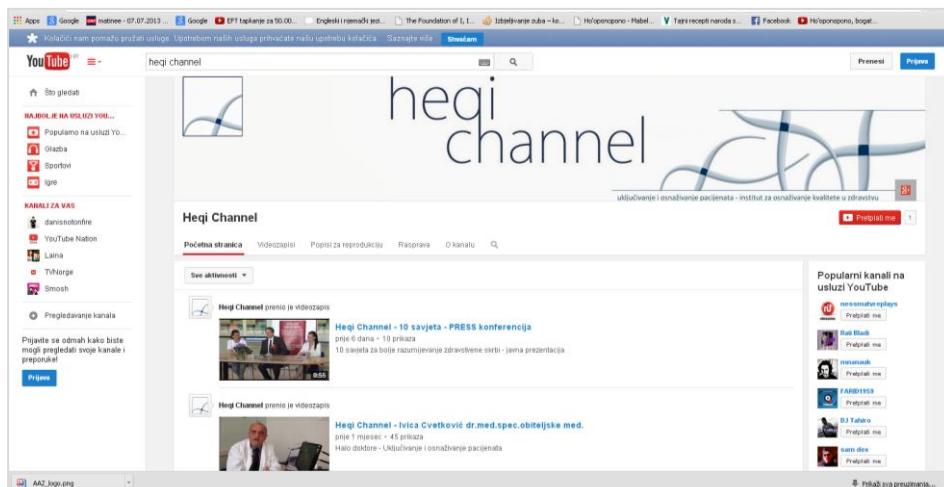
U prvom valu publikacija je dostupna pacijentima u ordinacijama obiteljske medicine na području Grada Zagreba.



heqi channel

Heqi Channel na You tube kanalu

Producija i objava kratkih edukativnih video snimaka zdravstvenih djelatnika i pacijenata putem audio vizualnog programa Heqi Channel.



HEQI

Iskustvo pacijenta – podijeli svoju priču



Platforma na web stranici za pacijente na kojoj mogu ispričati svoju priču doživljenu u zdravstvenoj ustanovi, jer iskrene priče mogu činiti temelj aktivnosti u poboljšanju iskustva pacijenata i kvalitete pružene usluge. Programe unaprjeđenja kvalitete zdravstvene usluge moguće je prilagođavati i popravljati.

The screenshot shows the HEQI website with a navigation bar at the top. The 'ISKUSTVO PACIJENTA' section is highlighted in blue. Below it, there is a message to patients and a footer with a copyright notice.

Dragi pacijenti,

Na ovom mjestu možete ispričati svoju priču doživljenu u zdravstvenoj ustanovi. Izkrene priče mogu činiti temelj aktivnosti u poboljšanju iskustva pacijenata i kvalitete pružene usluge. Programe unaprjeđenja kvalitete zdravstvene usluge moguće je prilagođavati i popravljati.

U izmjenju fizičkog iskustva svakako nadaljuje i ono emocijno: Teste li imali osjećaj samosvraždanja? Teste li osjetili nočnjavanje? Teste li bili smrreni? Ostale li se sinjurni? Udnihni?

Gostovanje na HRT 1



Svjetska zdravstvena organizacija (WHO) obilježava 7. travnja Svjetski dan zdravlja. Mi smo ga obilježili gostovanjem u popularnoj emisiji Hrvatske televizije - Dobro jutro Hrvatska, u kojoj smo predstavili našu brošuru 10 savjeta za bolje razumijevanje zdravstvene skrbi.



SVJESNO DO ZDRAVLJA

Detalji
Objavljeno Ponedjeljak, 07 Travanj 2014 13:44

Što činite kada vas muče vas nedoumice vezane uz vaše zdravlje - dijagnozu, propisane lijekove, simptome bolesti...?

U ožujku je u Zagrebu predstavljena brošura „**10 savjeta za bolje razumijevanje zdravstvene skrbi**“. Osmisla ju je i izdala udruža *Institut za osnaživanje kvalitete u zdravstvu*. Više o toj inicijativi i kako bolje razumjeti zdravstvenu skrb rekao je **Danijel Klačić**, predsjednik udruge.



Danijel Klačić

Kvalitetna komunikacija između liječnika i pacijenta temelj je kvalitete zdravstvene skrbi. Pacijentima je potrebna kvalitetna, stručna i pravodobna informacija kao sačuvni dio terapije, odnosno dio puta (iz)liječenja. Institut za osnaživanje kvalitete u zdravstvu kreirao je i izdao brošuru 10 savjeta za bolju i sigurniju zdravstvenu skrb u partnerstvu s Agencijom za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi.

Koncept brošure postavljen je na temelju programa US Agency for Healthcare and Quality, a u prilagodbu sadržaja bila je uključena radna skupina od 20 liječnika i medicinskih sestara/tehničara.

Brošura je jedinstveni vodič za pacijente koji im olakšava snalaženje u zdravstvenim ustanovama i komunikaciji s liječnicima i medicinskim osobljem tijekom posjete i/ili boravka u zdravstvenoj ustanovi. Kroz 10 savjeta koji se u njoj nalaze, pacijentima se pomaže aktivnije uključiti u briju o vlastitom zdravlju.



Subotom ujutro

O nama **Kontakt** **Linkovi** **Arhiva** **Vježbajte s nama** **Kamo za vikend** **Propustili ste,** **Pogledajte**

Pretraga

Traži...

Subotom ujutro

Od ponedjeljka do petka u terminu, od 6.55 do 9.15, Subotom ujutro od 10.15 do 12.00

Od jutra s vama, od zore za vas! Naši reporteri uživo s trgovina i ulica gradova s aktualnim vijestima i zanimljivim pričama. Svako jutro uživo iz Zagreba, Rijeke, Osijeka, Splita...

Voditeljica Nevena Rendeli u zagrebački studio dovodi aktualne goste i razgovara o tome kako najbolje provesti vikend. Tijekom emisije reporteri se javljaju iz gradskih središta i lokalnih događanja te gledateljima prenose zainteresante klaster subotom.

✓ Sviđa mi se 34

Share  Tweet 0   Share 0 

Autorska prava © HRT - Hrvatska radiotelevizija. Sva prava pridržana. [Impressum](#)
Copyright © Croatian Radiotelevision. All rights reserved.



HEQI osnaživanje i uključivanje pacijenata

Institut za osnaživanje kvalitete u zdravstvu . Healthcare empowerment quality institute
Amruševa 10 . HR . Zagreb | 01 49 22 958 | E-mail: info@heqi.com.hr | www.heqi.com.hr

hvala ...