

Evitimi i gabimeve – ndihmoni edhe ju!

Siguria juaj në spital



patientensicherheit schweiz
sécurité des patients suisse
sicurezza dei pazienti svizzera
patient safety switzerland

Impresum

Botuesi

Fondacioni për siguri pacientësh
Asylstrasse 77
CH-8032 Zürich
Telefon 043 244 14 80
info@patientensicherheit.ch
www.patientensicherheit.ch

Përmbajtja dhe redaktimi

PD Dr. rer. med. David Schwappach
Dr. sc. hum. Olga Frank
Dr. med. Marc-Anton Hochreutener
Ekspertë të shumtë nga fusha e shëndetësisë

Ilustrimet

PD Dr. med. Thomas J. Strasmann

Përkthimi

Bislim Elshani

Korrektor

Osman Osmani

Layouti

René Habermacher, Visuelle Gestaltung, Zürich

Mbështetur nga

Enti federal për shëndetësi
dhe nga migesplus

Broshura lindi me mbështetjen financiare dhe profesionale të migesplus në kuadër të programit nacional Migracioni dhe shëndetësia 2008-2013. www.migesplus.ch – informacione shëndetësore në gjuhë të shumta, Kryqi i kuq zviceran, Departamenti i shëndetësisë dhe integracionit.

Copyright

Fondacioni për sigurinë e pacientëve, Cyrih

2. Botimi I-rë

Cyrih, prill 2013

migesplus



- Bei Sprachproblemen fragen Sie nach einem Dolmetscher.
- Dille ilgili bir sorununuz olursa lütfen bir tercüman isteyiniz.
- Ask for an interpreter if you need one.
- Ako imate jezičnih poteškoća, obratite se prevoditelju.
- Në qoftë se keni problem me gjuhën, pyesni për ndonjë përkthyes.
- U slučaju da ne razumete jezik, potražite prevodioca.
- Heger problèm û astengiyên weyên ziman hebin, wergerênerekî (Tercümanekî) bixwazin.
- Caso tenha problemas linguísticos, solicite o apoio de um intérprete.
- Si tiene problemas con el idioma, consulte a un intérprete.
- В случае затруднений с языком запросите содействия переводчика.
- En cas da problemslinguisticsdumandai p.pl. suenterin interpret.
- மொழிப்பிரச்சினை இருப்பின், மொழிபெயர்ப்பாளர் தேவை எனக் கேளுங்கள்.

Përmbajtja

Faqe

Evitimi i gabimeve – ndihmoni edhe ju!	
Siguria juaj në spital	2
Bashkëfamiljarët dhe miqtë	6
Fëmijët, të alivanosurit ose pacientët me kufizime	7
Të japësh përgjigje – të dish përgjigjen	8
Të dezinfektohen duart	10
Barërat	12
Në rast ndërhyrjesh dhe operacionesh	14
Shmangia e ngatërresave	16
Dalja nga spitali	18
Ç’duhet bërë nëse megjithatë ka ndodhur një gabim i mundshëm?	20
Ky dokument i përket	
Barërat e mia	
Këto barëra nuk m’i pranon dot organizmi	
Pyetje, informacione të tjera të rëndësishme dhe shënime	

Evitimi i gabimeve – ndihmoni edhe ju!

Siguria juaj në spital



- Si paciente dhe pacientë, prindër ose bashkëfamiljarë, edhe ju mund të ndihmoni që gjatë qëndrimit tuaj në spital gjithçka të shkojë mirë.

Ju dhe ne – së bashku kemi një qëllim të përbashkët: ne duam që ju të keni një qëndrim të mbarë në spital. Ne bëjmë gjithçka që gjatë trajtimit tuaj të mos paraqiten gabime. Megjithatë:

Edhe në një spital mund të ndodhin gabime – ashtu si gjithkund tjetër ku punojnë njerëz.

Si një paciente ose pacient, si prindër ose bashkë-familjarë, mund të kontribuoni që gabimet të evitohen.

- Shtroni pyetje.
- Na tregoni, në rast se keni vënë re diçka që ju vë në dyshime.

Ky do të ishte një kontribut për sigurinë tuaj personale si pacient! Dhe me këtë ju i ndihmoni të gjithë: në rast se spitali i njeh gabimet e veta, ai mund të mësojë prej tyre që t'i shmangë ato në të ardhmen.

Në faqet vijuese do të gjeni rekomandime të rëndësishme. Do të gjeni këshilla se ku duhet bërë kujdes dhe cilat pyetje mund t'i shtroni. Ndoshta jo të gjitha rekomandimet kanë të bëjnë me ju. Megjithatë i studioni të gjitha rekomandimet me saktësi. Në rast paqartësish, drejtojuni tek infermierët ose tek mjekët.

Me shumë rëndësi: Sipas rastit mbase nuk merrni guxim për të pyetur ose për të thënë diçka. Ne e kuptojmë që për këtë gjë ndonjëherë duhet guxim. Mirëpo kjo shpaguhet. **Mos lejoni t'ju ikë mendja për të mos thënë asgjë ose për të mos pyetur gjë, vetëm sepse nuk merrni kurajë!**

Gjithsesi jini dashamirës. Nuk bëhet fjalë për konfrontim por për bashkëpunim.

Në rast problemesh gjuhësore, interesohuni për ndonjë përkthyes.

Ne do të jemi të lumtur nëse i merrni parasysh këto rekomandime. Mirëpo kjo është sipas dëshirës. Përgjegjësinë për sigurinë tuaj gjithnjë e bart spitali. Në rast se për shkaqe shëndetësore ose të tjera ndonjë rekomandim nuk do ta merrni parasysh, kjo për ju nuk do të ketë pasoja negative.

Shembull 1

Zonja Hoxha është shtruar në spital për shkak të vuajtjes në zemër. Mjekja në spital i ka caktuar asaj barëra të reja. Ajo i merr tabletat e reja që prej disa ditësh. Ajo e di se si duken ato dhe se sa duhet të marrë prej tyre. Një mëngjes një kujdestar i shërbimit të mbrëmjes i sjell asaj medikamentet që duhet t'i merrte përpara mëngjesit. Zonja Hoxha i shikon medikamentet. Ajo vë re se një tabletë është më shumë se zakonisht. Për këtë gjë ajo ia tërheq vërejtjen infermierit. Ky verifikon medikamentet dhe vërteton se me të vërtetë një tabletë është e tepërt. Ai është i lumtur për vërejtjen. Zonja Hoxha ka mundur që përmes syçeltësisë së saj të shmangë një gabim.

Shembull 2

Zoti Shehu dhe zoti Prifti pas operacionit janë shtrirë në të njëjtën dhomë spitali. Që të dy kanë plagë nga operacionet të lidhura me fasho. Gjatë vizitës, mjeku hap fashatin tek zoti Shehu. Ai kontrollon plagën e tij të operacionit. Ai do të shikojë më pas edhe plagën e operacionit të zotit Prifti. Ai është paksa i stresuar dhe harron që me këtë rast t'i dezinfektojë duart. Zoti Prifti pyet mjekun nëse në mes ndërrimit të fashave të dy pacientëve të ndryshëm nuk duhen dezinfektuar duart. Mjeku e falënderon për vërejtjen. Ai vë në vend pakujdesinë e tij dhe i dezinfekton duart përpara se të kontrollojë plagën operacionale të zotit Prifti. Z. Prifti, përmes pyetjes së tij, ka parandaluar që mikrobe eventuale të barten përmes duarve të mjekut në plagën e tij të operacionit.

Bashkëfamiljarët dhe miqtë



- Edhe bashkëfamiljarët ose miqtë tuaj mund të kontribuojnë në sigurinë tuaj dhe t'i respektojnë udhëzimet.

Bashkëfamiljarët tuaj mund të jenë vigjilentë dhe të shtrojnë pyetje. Katër sy shohin më mirë se dy. Katër vesh dëgjojnë më mirë se dy. Në rast se e konsideroni si ndihmë, pyesni një bashkëfamiljar ose mik nëse mund t'ju përcjellë.

Fëmijët, të alivanosurit ose pacientët me kufizime

Të gjitha këshillat dhe rekomandimet e kësaj broshure vlejné sidomos edhe për

- prindër fëmijësh
- bashkëfamiljarë të pacientëve të rritur me aftësi të kufizuar për marrje vendimesh: p.sh. pacientët me demencë, alivani ose kufizime psikike.

Si prind ju e njihni fëmijën tuaj më së miri. Si bashkëfamiljar ju e njihni pacientin më mirë se sa mjekët dhe infermierët. Për këtë shkak përshtypjet tuaja janë të rëndësishme dhe me plot vlerë për bashkëpunëtorët tanë!

Si prind ju keni të drejtën që të jeni pranë fëmijës suaj. Kjo vlen edhe gjatë zbatimit të kontrolleve, trajtimeve dhe masave infermierike. Në rast se prania juaj nuk është e dëshirueshme ose e mundur, kërkoni sqarim.



- E njëjta gjë vlen edhe për bashkëfamiljarët e pacientëve të rritur me aftësi të kufizuar vendim-marrëse.

Të japësh përgjigje – të dish përgjigjen



- Sa më shumë që ne mësojmë për ju dhe ju për ne, aq më i sigurt do të jetë qëndrimi juaj në spital.

Pyesni me rastin e hyrjes në spital, se cilët mjekë dhe infermierë janë përgjegjës për ju.

Informoni mjekët dhe infermierët për sëmundjet dhe për medikamentet tuaja. Mos harroni t'i përmendni dhe alergjitë tuaja. Për shembull alergjitë nga

- Medikamentet
- Produktet ushqimore
- Materialet që përdoren në spital, si mjete dezinfektuese, llapa, lëndë kontrastuese etj.
- Alergjitë nga sende të tjera

Në rast të secilit kontroll ose trajtim dhe të secilit medikament të ri, ju duhet ta keni kuptuar se

- përse ju duhet ai
- ç'pasoja ose efekte do të keni
- si do të zbatohen kontrollet ose trajtimet
- kush do t'ju udhëheqë

Pyesni nëse nuk e keni kuptuar këtë! Është e dobishme që në bisedë me infermierët ose mjekët informacionet t'i përsërisni me fjalë tuajat. Provojeni!

Nëse nuk jeni i sigurt se gjithçka shkon në mënyrë korrekte, shtroni pyetje. Pyesni gjersa ta kuptoni.

Po që se merrni informacione kontradiktore, gjithmonë kërkoni sqarime!

Në rast se keni pyetje, mundësisht pyesni menjëherë. Për asnjë pyetje mos prisni deri në ditën tjetër! Mos keni turp që për një problem ta tërhiqni shumë herë vërejtjen ose të pyesni. Edhe për shkak se bashkëpunëtorët ndërrohen. Pyetjet tuaja ju mund t'i shënoni edhe në fletën mbështjellëse të kësaj broshure.

Në rast se keni simptoma të reja, ia thoni këtë menjëherë infermierit ose mjekut. I thoni p.sh. nëse keni dhimbje ose zënie fryme!

Në rast se si prind ose bashkëfamiljar keni vënë re se gjendja shëndetësore e fëmijës suaj ose e bashkëfamiljarit tuaj është përkeqësuar, atëherë ia transmetoni këtë gjë menjëherë ndonjë infermieri ose një mjeku. Pyesni gjithë përderisa sqarimet e tyre të mos jenë të qarta dhe të kënaqshme.

Të dezinfektohen duart



■ Bashkëndihmoni në shmangien e infeksioneve.

Infeksionet në spital janë të shpeshta. Për të penguar infeksionet, është e rëndësishme që midis pacientëve të mos transmetohen mikrobet (bakteret, viruset). Mjeti më i mirë është që të dezinfektohen duart (duart të fërkohen me një përzierje alkooli)!

Para çdo trajtimi të ndonjë pacienti dhe para çdo kontakti fizik, infermierët, mjekët dhe terapeutët tjerë duhet t'i dezinfektojnë duart. Kjo gjë, ndërkaj, ndonjëherë harrohet. Edhe kur barten dorëzat: dezinfektimi i duarve duhet bërë përpara vendosjes së dorëzave.

Bëni kujdes që personeli t'i dezinfektojë duart. Kjo përbën një ndihmë të madhe.

Në rast se personeli nuk i fërkon duart direkt para syve tuaj me një përzierje alkooli,

- përpara çdo trajtimi tuaj i pyesni nëse i kanë dezinfektuar duart
- Mos ngurroni që edhe mjekëve t'ua shtroni këtë pyetje!

Si mund të pyesni? Ju mund të thoni për shembull: «Do t'ju isha mirënjohës, po t'i dezinfektonit duart të gjithë. Prandaj dua t'ju pyes nëse të gjithë i keni dezinfektuar duart». Ose mund të thoni: «Jam i brengosur për infeksione të mundshme dhe do të isha i/e lumtur nëse njerëzia i dezinfektojnë gjithmonë duart. I keni dezinfektuar duart tuaja?».

Bëni kujdes që edhe ju bashkë me bashkëfamiljarët gjatë qëndrimit spitalor t'i lani duart rregullisht. Larja e duarve pas tualetit është e domosdoshme.

Barërat



■ Me barërat tuaja gjithçka duhet të jetë në rregull.

Informoni mjekun ose një infermier për të gjitha barërat që merrni aktualisht. Më së miri e merrni një listë me vete. I shtoni edhe të ashtuquajturat lëndë shëruese «të buta». Këto do të ishin p.sh. barishtet, mjete bimore ose homeopatike, mjekësia kineze, vitaminat, mineralet (mikroelementet), produktet ushqimore plotësuese ose produktet anti-aging (kundër mplakjes). Mos i harroni dhe medikamentet që i merrni vetëm sipas rastit (p.sh. hapet për dhimbje koke). Dhe i emëroni medikamentet që nuk i honepsni (nuk ua pranon organizmi).

Njoftoni mjekun ose infermierin për të gjitha alergjitë tuaja. P.sh alergjitë ndaj

- Medikamenteve
- Produkteve ushqimore

- Materialeve që përdoren në spital, p.sh mjete dezinfektuese, llapa, mjete kontrastuese etj.
- Alergjitë ndaj sendeve tjera

Në fundin e këtij libërthi ju do të gjeni një listë ku mund t'i shënoni të gjitha këto gjëra.

Përpara marrjes së çfarëdo medikamenti, ju duhet të pyesni se

- për çfarë shërben
- çfarë duhet të dini për mënyrën e përdorimit dhe ndikimet anësore
- Nëse medikamentet që merrni mund të shkojnë së bashku.

Në rast se pas marrjes së një medikamenti vëreni ndonjë reaksion të pazakonshëm, ia raportoni këtë menjëherë një infermieri ose një mjeku. Shikojeni mirë secilin medikament. Verifikoni nëse ai është i vërteti.

Thuajeni, nëse dyshoni se

- keni marrë një ilaç të gabuar
- keni marrë dozën e gabuar
- keni marrë ilaçin në kohën e gabuar
- keni marrë më shumë ilaçe se ç'duhet

Mos e merrni atë derisa dyshimi juaj të jetë zhdukur.

Pyesni infermierët ose mjekun për një listë të mundshme medikamentesh të cilat do t'i merrni në spital.

Mos i përdorni kurrë ilaçet e të tjerëve. Mos ia jepni ilaçet tuaja asnjë personi tjetër! Ajo çfarë është e mirë për ju, një tjetri mund t'i shkaktojë dëmtime të rënda.

I lini ilaçet tuaja gjithnjë mbi komodinën tuaj dhe askund tjetër brenda dhomës. Kështu ju shmangni të keqen që ilaçet tuaja të merren padashur nga personi i gabuar.

Në rast ndërhyrjesh dhe operacionesh



- Syçeltësia juaj është e mirëseardhur përpara dhe pas ndërhyrjeve dhe operacioneve.

Pyesni mjekun tuaj lidhur me operacionin e planifikuar, derisa të keni kuptuar gjithçka. Atë që keni kuptuar gjatë bisedës mund ta përsërisni me fjalët tuaja. Kështu ju verifikoni nëse i keni kuptuar të gjitha. Fotot dhe skicat nga operacioni i planifikuar ndihmojnë për të kuptuar më mirë. Pyesni për to!

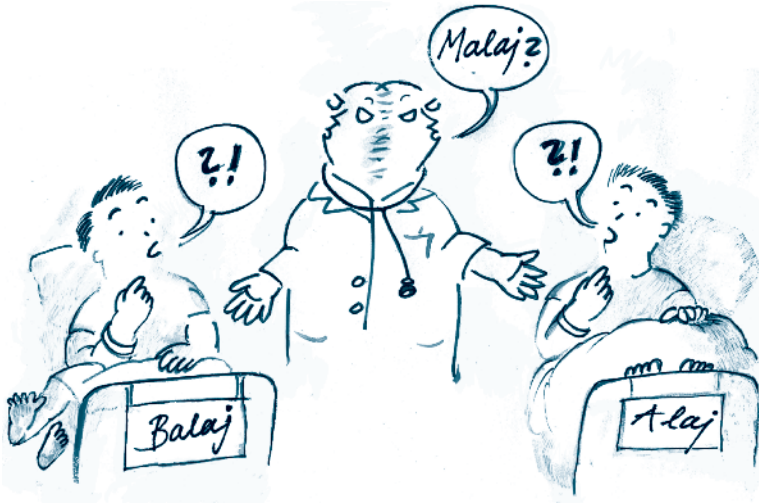
Pyesni mjekun që t'ju jepet një kopje e protokollit informativ lidhur me operacionin e planifikuar.

Nëse vendi i ndërhyrjes operacionale markohet më parë në trupin tuaj me një laps, ndihmoni që të markohet vendi i duhur. Thuajeni menjëherë mendimin tuaj nëse keni dyshim për vendin e duhur. Nëse vendi i ndërhyrjes operacionale nuk markohet, pyesni se përse nuk është bërë kjo gjë.

Ndihmoni edhe ju në mbrojtjen e plagës së operacionit. Fashatimi mund të ndërrohet vetëm prej mjekësh ose infermierësh me duar të dezinfektuara. Informojeni mjekun ose infermierët menjëherë në rast dhimbjesh, trokitjesh (pulsimesh), përskuqjesh, vlagës, zberthimit të fashave ose problemesh tjera në plagën e operacionit.

Kontrolli i plagës së operacionit dhe ndërrimi i fashatimit mund të zbatohet vetëm nga infermierët ose mjekët!

Shmangia e ngatërresave



- Të bëhet gjëja e duhur tek pacienti i duhur.

Në spital ndalojnë shumë e shumë njerëz, ndonjëherë vetëm për pak kohë. Në mjekësinë moderne shpeshherë detyra të ndërlikuara e të larmishme realizohen njëkohësisht. Me këtë rast, me gjithë kujdesin e gjithanshëm, mund të ndodhë që gjërat, informacionet apo njerëzit të ngatërrohen. Ne bëjmë gjithçka që kjo të mos ndodhë. **Megjithatë është e dobishme nëse ju kontribuoni që të mos ndodhin ngatërresa.**

Bëni kujdes që mjekët, infermierët dhe terapeutët të konstatojnë gjithmonë se ju jeni pacienti përkatës. Për këtë shkak ju do të pyeteni, për shembull, për emrin, mbiemrin dhe datën e lindjes. Kjo ka rëndësi përpara çdo kontrolli dhe trajtimi. Mund të ndodhë që ju të pyeteni shumë herë për identitetin tuaj. Ndhmoni në secilin rast! Përmendni **emrin dhe mbiemrin** tuaj në formë korrekte që të mos ju ngatërrojnë kurrë.

Nëse ju drejtohen me emër të gabuar ose në formë të paqartë, korrigjoni ngatërresën menjëherë dhe thuajeni se kush jeni.

Nëse bëjnë diçka në ju, ndërsa ju nuk jeni i/e sigurt nëse jeni personi i supozuar, pyesni.

Nëse merrni një transfuzion gjaku, kontrolloni nëse emri, mbiemri dhe datëlindja juaj janë shënuar në formë korrekte në produktin (qeskën) e gjakut. Bëjeni këtë kontroll bashkë me infermierët ose me mjekun.

Repartet e lindjes (maternitetet) dhe qendrat për foshnja dhe për të porsalindur: nëse pomponi qumështin e nënës, shikoni mirë që enët e qumështit dhe biberoni për fëmijën tuaj të jenë shënuar me emrin dhe mbiemrin e vërtetë.

Dalja nga spitali



■ Që pas spitalit të jeni mirë edhe më tej.

Kur t'ju lëshojnë nga spitali, ju duhet të dini për sa vijon:

- kush është përgjegjës për trajtimin tuaj të mëtejshëm
- kujt i jepet raporti i daljes
- për çfarë duhet të bëni kujdes
- cilat ilaçe do t'i merrni më tej dhe si do t'i merrni ato
- cilat janë ilaçet e reja që duhet t'i merrni më tej
- cilat ilaçe të mëparshme janë ndërruar me të tjera
- çfarë duhet të keni kujdes në kurimin tuaj
- për cilat simptoma dhe kur duhet të paraqiteni
- kur do të lëshoheni

- si do të arrini atje
- si dhe prej kujt do të përkujdeseni atje

Le t'ju jepet një kopje e raportit dalës (fletëdaljes) ose të raportit të shkurtër mjekësor. Ky përmban diagnozën tuaj, udhëzimet mjekësore dhe ilaçet.

Nëse do t'ju duhet të merrni edhe më tej ilaçe, pyesni për një plan medikamentesh. Në të duhet të jetë shënuar se cilat medikamente, kur, si, sa gjatë dhe në çfarë doze duhet t'i merrni.

Pyesni nëse do t'i merrni me vete ilaçet e duhura për ditët në vijim bashkë me një recetë.

Pyesni për kontrollin e ardhshëm mjekësor dhe për një dëshmi mjekësor për paaftësi në punë, nëse keni nevojë për të.

Ç'duhet bërë nëse megjithatë ka ndodhur një gabim i mundshëm?



Nëse keni përjetuar një gabim të mundshëm, ose e keni vënë re atë, informoni menjëherë mjekun ose infermierët. Ju mund të drejtoheni edhe në ndonjë vend tjetër. Disa spitale kanë një qendër për pacientë, një ombuds-qendër ose një zyrë ankimore. Mirëpo ekzistojnë dhe qendra të jashtme referimi. Le t'ju rrëfejë dikush nga infermierët ose ndonjë qendër spitalore se ku mund të drejtoheni.

Nëse një gabim i mundshëm ka ndodhur me ju, pyesni mjekun se çfarë ka ndodhur në të vërtetë. Pyeteni se cilat janë efektet që do të ketë gabimi në shëndetin tuaj dhe se çfarë do të ndërmerret për të shmangur dëmet tjera.

Pos tjerash, ju mund të drejtoheni gjithmonë tek:

spo – mbrojtja e pacientëve
 Häringstrasse 20
 8001 Zürich
 Telefon +41 (0)44 252 54 22
www.spo.ch

Kryeshoqata e qendrave zvicerane për pacientë
 Hofwiesenstrasse 3 / Postgebäude Schaffhauserplatz
 8042 Zürich
 Telefon +41 (0)44 361 92 56
www.patientenstelle.ch

Ky dokument i përket:

Mbiemri _____

Emri _____

Ditëlindja _____

Qendra (luteni ta përmirësoni, nëse kjo ndryshon)

- Është e dobishme, që para bisedës me mjekë dhe infermierë të përgatitemi. Këtu mund t'i shënoni gjërat e rëndësishme. Listat mund t'ju duhen për të informuar mjekët dhe infermierët, në rast se nuk keni me vete një plan të plotë medikamentesh si dhe një pasaportë (librezë) për alergji.

- I shënoni këtu të gjitha alergjitë tuaja. Për shembull alergjitë ndaj medikamenteve, produkteve ushqimore, materialeve që përdoren në spital si mjetet dezinfektuese, llapat, mjetet kontrastuese etj., si dhe alergjitë ndaj sendeve tjera.

■ Alergjitë e mia:















Barërat e mia

- I shënoni këtu të gjitha ilaçet që i merrni aktualisht. Merrni parasysh dhe të ashtuquajturat mjete shëruese të buta si barishte, preparate bimore ose homeopatike, mjekësinë kineze, vitaminat, mineralet (mikroelementet), produktet ushqimore plotësuese ose produktet kundër mplakjes (anti-aging). Mos i harroni dhe medikamentet që i merrni vetëm sipas rastit (p.sh. hapet për dhimbje koke). I shënoni dhe medikamentet që nuk i honepsni (nuk ua pranon organizmi).

■ Këto barëra i i marrë tani për tani:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

■ Këto barëra nuk m'i do organizmi:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____



patientensicherheit schweiz
sécurité des patients suisse
sicurezza dei pazienti svizzera
patient safety switzerland

Stiftung für Patientensicherheit
Asylstrasse 77
CH-8032 Zürich
Telefon 043 244 14 80
info@patientensicherheit.ch
www.patientensicherheit.ch