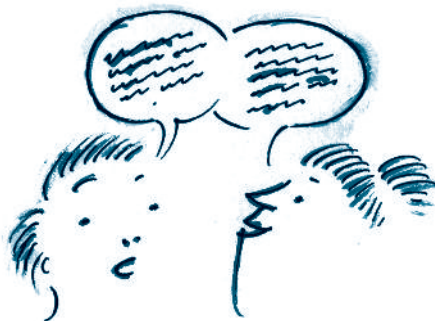


Pomozite nam, da spriječimo greške!

Vaša sigurnost u bolnici



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

Impresum

Izdavač

Fondacija za zaštitu pacijenata
(Stiftung für Patientensicherheit)

Asylstrasse 77

CH-8032 Zürich

Telefon 043 243 76 70

info@patientensicherheit.ch

www.patientensicherheit.ch

Sadržaj i redakcija

PD Dr. rer. med. David Schwappach

Dr. sc. hum. Olga Frank

Dr. med. Marc-Anton Hochreutener

Mnogobrojni stručnjaci iz oblasti zdravstva

Ilustracije

PD Dr. med. Thomas J. Strasmann

Prevod

Adelita Bešić

Lektorat

Enesa Purić

Grafička obrada

René Habermacher, Visuelle Gestaltung, Zürich

Uz podršku:

Saveznog ministarstva za zdravlje (BAG) i
migesplus-a

Brošura je nastala uz stručnu i finansijsku podršku
migesplus-a, u okviru nacionalnog programa
«Migracija i zdravlje 2008–2013».

www.migesplus.ch – Informacije o zdravlju, na
raznim jezicima, Švicarski crveni križ, odjel
«Zdravlje i integracija»

Izdavačko pravo

Stiftung für Patientensicherheit, Zürich

2. izdanje

Zürich, travanj 2013

migesplus



Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Bundesamt für Gesundheit BAG



- 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 problêm 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.

Sadržaj

Strana

Pomozite nam, da spriječimo greške!	
Vaša sigurnost u bolnici	2
Članovi porodice i prijatelji	6
Djeca, osobe u besvjesnom stanju i hendikepirani pacijenti	7
Reći svoju odluku – biti upućen	8
Dezinfekcija ruku	10
Lijekovi	12
Kod hiruških zahvata i operacija	14
Spriječiti zamjenu	16
Otpuštanje iz bolnice	18
Kako se ponašati, u slučaju da se dogodi moguća greška?	20
Ovaj dokument pripada	
Moji lijekovi	
Ove lijekove ne podnosim	
Pitanja, važne informacije i bilješke	

Pomozite nam, da spriječimo greške! Vaša sigurnost u bolnici



- Kao pacijentica ili pacijent, roditelj ili član porodice, možete pomoći, da Vaš boravak u bolnici protekne u najboljem redu.

Vi i mi imamo zajednički cilj. Mi nastojimo, da Vaš boravak u bolnici bude ugodan i činimo sve da se, za vrijeme Vašeg liječenja, ne dese greške. Usprkos tome:

U bolnicama se mogu dogoditi greške – kao i svugdje, gdje rade ljudi.

Kao pacijentica, pacijent ili roditelj, možete i Vi doprinijeti, da se greške izbjegnu:

- Postavljajte pitanja.
- Recite nam, ukoliko primijetite nešto, što u Vama budi sumnju.

Time doprinosite Vašoj, vlastitoj sigurnosti i pomažete da, bolnica upozna svoje greške, da iz njih nešto nauči i da ih u budućnosti izbjegne.

Na slijedećim stranicama naći ćete važne preporuke i upute o tome, na šta treba da obratite pažnju i koja pitanja možete postaviti. Možda se neki, od savjeta, ne odnosi na Vas. Ipak, obratite pažnju na svaki od njih. U slučaju, da Vam nešto nije jasno, slobodno se obratite medicinskom osoblju ili ljekarima.

Posebno važno: Ovisno o situaciji, možda ćete se ustručavati, da pitate ili da nešto kažete. Mi znamo, da je za to, ponekad, potrebno dosta hra-

brosti. Ali, isplati se. Ne dozvolite, da Vas bilo šta zbuni, pa da ne kažete ništa ili da ne pitate, samo zato što se ustručavate!

Budite odlučni i jasni, ali prijateljski naklonjeni. Ovdje se ne radi o sukobljavanju već o saradnji.

U slučaju da ne razumijete jezik, zamolite za prevodioca.

Pridržavanje naših preporuka i savjeta je stvar Vaše dobre volje, pa ipak, radovaće nas, ako obratite pažnju na njih. Za Vašu sigurnost u bolnici, odgovorna je bolnica. Ukoliko iz zdravstvenih ili drugih razloga, ne obratite pažnju na neke od naših savjeta, to neće značiti da ste manje sigurni.

Primjer 1

Gospodja Babić leži u bolnici zbog srčanih tegoba. Ljekarka, u bolnici, propisala joj je nove lijekove. Pacijentica dobija nove tablete već nekoliko dana. Ona zna, kako one izgledaju i koliko ih dnevno treba uzeti. Jednog joj jutra, medicinska sestra iz noćne smjene, donosi lijekove, koje bi pacijentica trebala uzeti prije doručka. Gospodja Babić prvo pogleda lijekove. Ubrzo potom, zaključuje da je dobila tabletu više, nego inače. Svoje zapažanje ona, odmah, saopšti sestri. Nakon što je sestra pogledala u bolnički karton, ispostavilo se, da je uistinu jedna tableta previše. Ona je sretna da je pacijentica to primijetila. Tako je gospodja Babić, svojom pažljivošću, spriječila grešku.

Primjer 2

Gospodin Sušić i gospodin Bašić leže nakon operacije u istoj bolničkoj sobi. Obojica imaju previjene rane. Prilikom vizite, ljekar prvo otkriva zavoj gospodinu Sušić-u i kontroliše mu ranu. Nakon toga, ljekar želi, takodje, pogledati i ranu gospodina Bašić-a. Tog jutra je ljekar u žurbi i zaboravlja da između dva pregleda dezinfikuje ruke. Gospodin Bašić pita ljekara, da li je neophodno dezinfikovati ruke između dva pregleda. Ljekar se zahvaljuje pacijentu na primjedbi i na mjestu nadoknadjuje, ono što je propustio. Ljekar dezinfekuje ruke, pa tek onda pregleda ranu gospodina Bašić-a. Svojim pitanjem, pacijent je spriječio prenošenje eventualnih klica, sa jedne rane na drugu.

Članovi porodice i prijatelji



- Takodje i članovi porodice mogu doprinijeti Vašoj sigurnosti i obratiti pažnju na upute.

Ako su oprezni i pažljivi, i oni mogu pitati u Vaše ime, jer ipak, više ušiju bolje čuju.

Ukoliko Vam je potrebna podrška, zamolite nekog od članova porodice ili prijatelja, da Vas prati.

Djeca, osobe u besvjesnom stanju i hendikepirani pacijenti

Svi savjeti i preporuke ove brošure, posebno vrijede za:

- roditelje djece, koja trebaju bolnički smještaj
- za članove porodica, odraslih pacijenata, koji imaju ograničenu sposobnost donošenja odluke: kao npr. pacijenti koji boluju od demencije, pacijenti u besvjesnom stanju ili oni, koji imaju neki duševni poremećaj.

Roditelji poznaju svoje dijete najbolje. Isto tako, kao član porodice, bolje poznajete pacijenta nego ljekar ili medicinsko osoblje. Zbog toga su Vaši utisci važni i od velike koristi medicinskom osoblju!

Kao roditelj, Vi imate pravo biti uz Vaše dijete. To vrijedi, takodje, pri obavljanju raznih pregleda, terapija i njege. Ukoliko Vaša prisutnost nije poželjnija ili uopšte nije moguća, zatražite da Vam se to obrazloži.



- Isto vrijedi i za članove porodice odraslih pacijenata, koji su ograničeni u donošenju odluke.

Reći svoju odluku – biti upućen



- Što više informacija, Vi o nama i mi o Vama, saznamo, to će Vaš boravak u bolnici biti sigurniji.

Pitajte, pri ulasku u bolnicu, koji su ljekari i medicinsko osoblje za Vas odgovorni.

Informišite ljekare i medicinsko osoblje o Vašim bolestima i lijekovima, koje uzimate. Ne zaboravite navesti, na šta ste alergični. Primjerice, ako imate alergiju na

- lijekove
- neke od životnih namirnica
- materijale, koji se koriste u bolnici, kao npr. dezinfekciona sredstva, flastere, kontrastna sredstva itd.
- neke druge stvari

Pri svakom pregledu i terapiji, kao i u slučaju da dobijete novi lijek, trebate znati:

- zašto Vam je to potrebno,
- sa kojim posljedicama i popratnim dejstvima možete računati,
- na koji način će se obavljati pregledi i terapije,
- ko će ih obavljati.

Pitajte, ukoliko nemate odgovore na postavljena pitanja ili ih niste razumjeli! Pomoći će Vam, ako za vrijeme razgovora sa ljekarom ili sestrom, pokušate vlastitim riječima, ponoviti dobivene informacije. Pokušajte to!

Ukoliko sumnjate da nešto ne protiče ispravno, pitajte. Pitajte, sve dok niste sigurni da ste razumjeli.

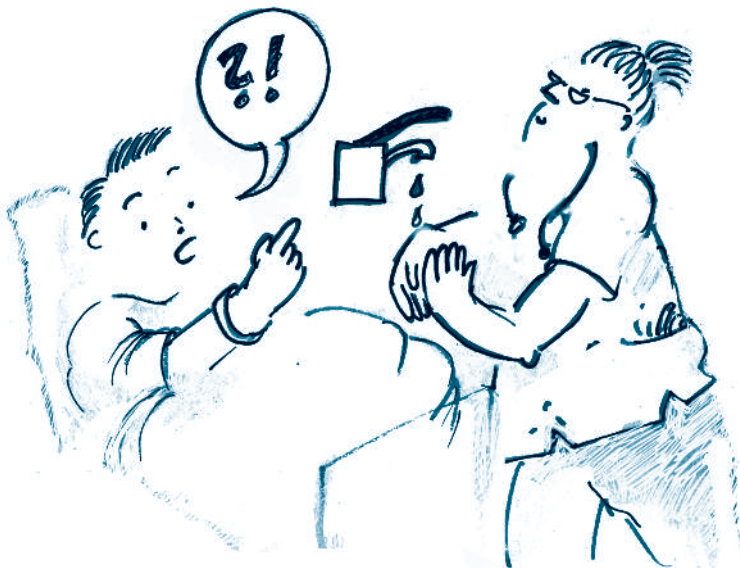
Ukoliko dobijate proturječne informacije, zamolite da Vam se tačno pojasni o čemu se radi!

Ukoliko imate pitanja, pitajte, po mogućnosti odmah. Ne ostavljajte ni jedno pitanje za slijedeći dan! Ne ustručavajte se da nekoliko puta ukažete na isti problem ili da isto pitate. Ovo je važno, jer se bolničko osoblje svakodnevno smjenjuje. Možete sebi zabilježiti pitanja i na dijelu omota ove brošure, koji za to predviđen.

Ukoliko Vam se jave novi simptomi, odmah obavijestite ljekare i medicinske sestre. Recite odmah, npr. ako Vam se jave bolovi ili Vam ponestane zraka!

Ukoliko, kao roditelj ili član porodice, primijetite da se zdravstveno stanje Vašeg djeteta ili člana porodice pogoršava, odmah informišite medicinsku sestru ili ljekara. Pitajte, sve dok ne dobijete jasne i zadovoljavajuće odgovore.

Dezinfekcija ruku



■ Pomozite da spriječimo infekcije.

U bolnicama su infekcije česta pojava. Kako bi se one spriječile, veoma je važno da pacijenti između sebe ne prenose klice (bakterije, virusi). Najbolji način za sprječavanje infekcija je dezinfekcija ruku (istrljati ruke rastvorom alkohola)!

Prije svake aktivnosti sa pacijentom i prije svakog tjelesnog dodira, trebali bi, medicinsko osoblje, ljekari i drugi terapeuti, dezinfikovati ruke. To se ponekad zaboravlja.

Ako se koriste zaštitne rukavice: također se, prije navlačenja rukavica, treba obaviti dezinfekcija ruku.

Obratite pažnju, da li medicinsko osoblje dezinfikuje ruke. Time ćete biti od velike pomoći.

Ukoliko medicinsko osoblje ne dezinfikuje ruke u Vašoj prisutnosti,

- pitajte, prije svakog tjelesnog kontakta sa Vama, da li su dezinfikovali ruke,
- ne ustručavajte se, takodje, lekarima, postaviti ovo pitanje!

Kako da postavite pitanje? Možete npr. reći: «Zahvalan sam Vam svima, kada dezinfikujete ruke. Zbog toga bih želio upitati, da li ste ih već dezinfikovali?» Ili možete reći: «Brinem se zbog infekcija i zato sam sretan, kada ljudi dezinfikuju ruke. Jeste Vi dezinfikovali ruke?»

Isto tako se pobrinite, da Vi i članovi Vaše porodice, za vrijeme boravka u bolnici, redovno perete ruke. Pranje ruku nakon posjete WC-u je obavezno!

Lijekovi



■ Sa Vašim lijekovima mora sve biti uredi

Informišite ljekara ili medicinsko osoblje o lijekovima, koje trenutno uzimate. Najbolje je da sa sobom ponesete spisak lijekova. Navedite takodje i tzv. lagana lijekovita sredstva. U njih se ubrajaju npr. biljni i homeopatski preparati, kineska medicina, vitamini, minerali, razni dodaci ishrani i «Anti-Aging»-proizvodi. Ne zaboravite, takodje i lijekove, koje povremeno uzimate (tablete protiv bolova u glavi). Ne zaboravite navesti lijekove, koje ne podnosite.

Informišite ljekara i medicinsko osoblje o Vašim alergijama. Npr. ako ste alergični na

- lijekove
- životne namirnice

- materijale i sredstva, koja se koriste u bolnicama, kao npr. dezinfekciona sredstva, flastere, kontrastna sredstva i sl.
- na druge stvari

Na kraju ove brošure, naći ćete formular, u koji možete unijeti Vaše podatke.

Prije nego što uzmete novi lijek, raspitajte se detaljno

- zašto se on koristi
- šta biste morali znati o upotrebi i popratnim posljedicama
- da li se lijekovi, koje uzimate, međusobno podnose.

Ako se desi da, poslije uzimanja nekog lijeka, osjetite neobične reakcije, odmah to saopštite medicinskoj sestri ili ljekaru/ljekarku.

Pogledajte svaki lijek, prije nego što ga popijete. Provjerite, da li je to, Vama propisan lijek.

Recite, ako ste mišljena:

- da su Vam dali pogrešan lijek
- da se radi o pogrešnoj dozi
- da Vam se daje u pogrešno vrijeme
- da ste dobili previše lijekova

Ne uzimajte lijekove, sve dok ne prestanete sumnjati.

Zamolite medicinsko osoblje ili ljekara/ljekarku, da Vam daju spisak lijekova, koje ste uzimali za vrijeme boravka u bolnici.

Nikad ne uzimajte tuđe lijekove. Isto tako, ne dajte svoje lijekove drugim osobama! Lijek, koji Vama pomaže, može nekoj drugoj osobi da nanese veliku štetu.

Svoje lijekove ostavljajte samo na svoj noćni ormarić i nikako negdje drugdje u sobi. Time će spriječiti mogućnost, da neka druga osoba, iz neopreznosti, uzme Vaše lijekove.

Kod hiruških zahvata i operacija



- Prije i poslije hiruških zahvata i operacija, Vaša opreznost je od velike pomoći.

Informišite se kod ljekara o planiranoj operaciji. Pitajte, sve dok niste razumijeli! Pokušajte ono što ste razumijeli, još u razgovoru, ponoviti vlastitim riječima. Na taj način možete provjeriti da li ste sve razumjeli. Slike i skice o planiranoj operaciji mogu pomoći boljem razumijevanju. Raspitajte se, da li ih možete pogledati, prije operacije!

Zatražite od ljekara kopiju protokola, u kojem je zabilježen razgovor, u kojem Vas ljekar informiše o planiranoj operaciji.

Budite oprezni, kad, prije operacije, ljekar označava olovkom mjesto na Vašem tijelu, gdje će poslije nastati rez. Ukoliko niste sigurni da se radi o pravom mjestu, odmah izrazite svoju sumnju. Tako ćete, najbolje, pomoći. U slučaju, da ljekar ne označava olovkom mjesto na tijelu, pitajte ga zašto on to izostavlja.

Pomozite da se rana poslije operacije ispravno zaštititi. Zavoje smiju mijenjati samo ljekari ili sestre, nakon što su dezinfikovali ruke. U slučaju da Vas, poslije operacije, rana boli, da osjećate kuckanje rane, da se zacrvenila, zavoj se smočio ili se pomjerio sa rane, ili imate neki drugi problem sa ranom, neizostavno informišite ljekara ili medicinsko osoblje.

Samo medicinske sestre i ljekari smiju da kontrolišu i previjaju ranu!

Spriječiti zamjenu



- Sprovesti ispravnu terapiju nad pacijentom, kome je ona namije-njena.

Kroz bolnicu prolazi mnogo ljudi, neki ostaju samo nakratko. U modernoj se medicini često dešava, da se komplikovani i složeni zadaci obavljaju istovremeno. Pri tome, usprkos svim poduzetim mjerama opreznosti, može doći do zamjene stvari, informacija, pa i ljudi. Mi poduzimamo sve da do toga ne dodje. Ipak je od pomoći, ako Vi sami doprinesete, da do ovakvih zamjena ne dodje.

Obratite pažnju na to, da su ljekari i medicinsko osoblje uvijek sigurni, da ste Vi taj pacijent, koji se traži. Zbog toga će Vas npr. pitati za Vaše prezime, ime i datum rođenja. Ovo je važno prije svakog pregleda i svake terapije. Može se desiti da Vas se u više navrata pita za Vaš identitet. Pomozite tako, što ćete svaki put odgovoriti na pitanja! Vaše prezime i ime izgovorite ispravno, kako Vas ne bi zamijenili.

Ako se dogodi, da Vam se obrate pogrešnim ili nejasno izgovorenim imenom, odmah ispravite grešku i jasno recite, ko ste Vi.

Ako se s Vama nešto poduzima i niste sigurni, da se uistinu na Vas odnosi, svakako upitajte.

Ako dobijate transfuziju krvi, kontrolišite, da li na vrećici uistinu stoji Vaše ime i prezime, kao i datum rođenja. Obavite kontrolu zajedno sa medicinskim osobljem ili ljekarom.

Porodilišta i odjeli za novorodjenčad i bebe: ako ispumpavate majčino mlijeko, obratite pažnju, da na posudama za mlijeko i flašicama, koje su namjenjene Vašoj bebi, stoji ispravno napisano, ime i prezime Vašeg djeteta.

Izlazak iz bolnice



- Da biste se poslije otpuštanja iz bolnice dobro osjećali.

Prije otpuštanja iz bolnice, trebali bi znati:

- ko je odgovoran za daljnju terapiju
- ko će dobiti Vaše otpusno pismo
- na šta biste trebali obratiti pažnju
- koje lijekove i kako ih dalje uzimati
- koje biste nove lijekove trebali dalje koristiti
- koje su Vam stare lijekove, zamijenili novim
- na šta trebate obratiti pažnju u vezi s Vašim ozdravljenjem
- pri pojavi kojih simptoma i kome biste se trebali obratiti
- gdje ćete biti otpušteni
- kako ćete tamo dospjeti
- ko i kako će se tamo brinuti o Vama

Zatražite **kopiju otpusnog pisma ili kratkog izvještaja** o Vašem boravku u bolnici. U ovim dokumentima stoje informacije o Vašoj dijagnozi, propisanim terapijama i o lijekovima.

Ako ih trebate i dalje uzimati, zatražite da Vam daju **spisak propisanih lijekova**. Na spisku bi trebalo stajati kad, i koje lijekove biste trebali uzimati, koliko dugo i koju dozu.

Pitajte da li su Vam potrebni **lijekovi za slijedeći dan i da li Vam odmah mogu napisati recept**.

Pitajte kad Vam je slijedeća kontrola i zatražite lje-karsko uvjerenje o radnoj nesposobnosti, ukoliko Vam je ono potrebno.

Kako se ponašati, u slučaju da se dogodi moguća greška?



Ukoliko ste sami doživjeli grešku ili ste je primijetili kod drugoga, odmah informišite ljekara ili nekog od medicinskog osoblja. Možete se obratiti i nekoj instituciji. Neke bolnice imaju tzv. službe za pacijente (Patientenstelle) ili mjesto, gdje možete podnijeti žalbu. Postoje takodje i službe, koje su neovisne o bolnicama. Informišite se kod medicinskog osoblja ili kod neke od službi u bolnici, kome se možete obratiti u slučaju da Vam je to potrebno.

Ukoliko se greška dogodila nad Vama samima, raspitajte se kod ljekara, šta se tačno desilo. Pitajte, s kakvim posljedicama po Vaše zdravlje morate računati i šta bi trebalo poduzeti, da se spriječe daljnje negativne posljedice.

Možete se obratiti na slijedeće adrese:

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

Dachverband Schweizerischer Patientenstellen
Hofwiesenstrasse 3 / Postgebäude Schaffhauserplatz
8042 Zürich
Telefon +41 (0)44 361 92 56
www.patientenstelle.ch

Ovaj obrazac se odnosi na:

Prezime _____

Ime _____

Datum rođenja _____

Odjel (molimo, promijeniti, ukoliko dodje do neke promjene)

- Od pomoći je, ako se pripremite za razgovor sa ljekarima i medicinskim osobljem. Ovdje možete napisati važne podatke o Vama. Ove liste možete koristiti, da informišete ljekare i medicinsko osoblje, u slučaju da kod sebe nemate detaljan plan o uzimanju lijekova ili alergijsku iskaznicu (Allergiepass).

- Napišite ovdje, na šta ste sve alergični. Na primjer: alergični ste na lijekove, na životne namirnice ili na razne materijale, koji se uglavnom koriste u bolnicama, kao što su sredstva za dezinfekciju, flasteri, kontrastna sredstva itd., ili ste pak alergični na druge stvari.

■ Moje alergije:

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

Moji lijekovi

- Napište ovdje sve lijekove, koje trenutno uzimate. Ne zaboravite i tzv. lagana ljekovita sredstva, kao npr. biljni i homeopatski preparati, kinesku medicinu, vitamine, minerale, preparate, koje koristite kao dodatak ishrani, te «Anti-Aging»-Produkte. Navedite, takodje, i lijekove, koje povremeno uzimate (npr. tablete protiv bolova u glavi). Ne zaboravite napisati lijekove, koje ne podnosite.

■ Ove lijekove trenutno koristim:

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

■ Ove lijekove ne podnosim:

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



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