

DOBRA PRAKSA Pilot-projekt Doma zdravlja PGŽ-a i Medicinskog fakulteta u Rijeci

Studenti medicine obavljaju administraciju u ambulantama

Trenutno je u projekt uključeno šest studenata završnih godina medicine koji obavljaju administrativne zadatke za 30 ordinacija obiteljske medicine koje skrbe o najvećem broju pacijenata ili su zamjena ordinacijama koje koriste godišnje odmore te time znatno rasterećuju liječnike i medicinske sestre

Barbara ČALUŠIĆ
Snimila Matea JURČIĆ

RIJEKA ► Kako bi dodatno rasteretio zdravstveni kadar u ordinacijama primarne zdravstvene zaštite od administrativnog posla, Dom zdravlja Primorsko-goranske županije u suradnji s Medicinskim fakultetom Sveučilišta u Rijeci pokrenuo je pilot-projekt uvođenja administratora u sustav rada ordinacija obiteljske medicine. Trenutno je u projekt uključeno šest administratora, odnosno studenata medicine završnih godina koji obavljaju administrativne zadatke za 30 ordinacija obiteljske medicine Doma zdravlja koje skrbe o najvećem broju pacijenata ili su zamjena ordinacijama koje koriste godišnje odmore. Ova suradnja predstavlja primjer dobre prakse povezivanja zdravstvenih i obrazovnih institucija u cilju unapređenja dostupnosti i kvalitete primarne zdravstvene zaštite. Planirano trajanje projekta je do sredine rujna, ali s krajnjim ciljem da se ovakav način rada primjenjuje i u ostatku godine te se po potrebi proširi i na ostale ordinacije.

Dupliranje poruka

U okviru ovog projekta Doma zdravlja studenti medicine četvrte i šeste godine preslušavaju poruke koje pacijenti ostavljaju na govornom automatu ordinacija, evidentiraju

“ Administrator je potreban jer olakšava rad medicinskih sestara i liječnika. Puno vremena se gubi preslušavanjem poruka pacijenata, a medicinske sestre moraju dolaziti puno ranije na posao i odlaziti puno kasnije kako bi pacijentima osigurala dostupnost skrbi i terapije

Đana Martinčić,
koordinatrica projekta

ih i šalju natrag u ordinacije. Studente u Domu zdravlja na Vežici koordinira medicinska sestra Đana Martinčić koja iz vlastitog iskustva zna koliko administracija oduzima vremena u njezinoj struci.

– Administrator je potreban jer olakšava rad medicinskih sestara i liječnika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti. Puno vremena se gubi preslušavanjem poruka pacijenata, a s obzirom na to da je u ambulantama velika frekvencija, medicinske sestre gube puno vremena i moraju dolaziti puno ranije na posao i odlaziti puno kasnije kako bi pacijentima osigurala dostupnost skrbi i terapije. Pacijenti



Studenti u Domu zdravlja na Vežici preslušavaju glasovne poruke pacijenata koji tim putem naručuju terapiju

“ Nije problem preslušati pet poruka u danu, no neke ambulate imaju više od 60 poruka dnevno. To možda jesu poruke od desetak sekundi, no stariji ljudi govore nerazgovjetno, naručuju sve i svašta i vjerujemo da medicinskim sestrama odlazi jako puno vremena na to

Ivana Baraba,
studentica šeste godine

imaju puno zahtjeva i to su sve više-manje opravdani zahtjevi, objašnjava Martinčić.

Zajedno sa studentima medicine ona preslušava glasovne poruke liječničkih

ordinacija i prati proces koji će se vremenom nadograđivati.

– Sve što pacijent kaže mi evidentiramo, makar bila i dupla poruka. Mi nemamo uvid u kartone i ne znamo točno je li pacijent dobio lijek, je li se terapija duplira, no mislim da će sustav proraditi s vremenom i da će se to normalizirati. Poruke pacijenata šaljem natrag u ordinacije, a oni najčešće zovu zbog terapije, kaže Martinčić.

Na pitanje je li došlo vrijeme da administratori postanu standardni dio tima u ordinacijama obiteljske medicine u Hrvatskoj, pilot-administratori kažu da je krajnje vrijeme.

– Ovo je posao koji je povezan sa zdravstvom, a mi kao studenti bez završenog fakulteta ne možemo raditi u zdravstvu pa mislim da je ovo dobra prilika da radimo nešto što je povezano sa strukom, kaže studentica šeste godine

“ Iskreno, sebe više vidim na klinici, no za obiteljsku medicinu bilo bi dobro da se rastereti sustav s administratorima tako da liječnici i medicinske sestre mogu više vremena posvetiti pacijentima. Puno je stvari koje se mogu usavršiti i tako dati liječnicima više vremena

Luka Čurić,
student četvrte godine

Ivana Baraba koja ne isključuje mogućnost da nakon diplome odabere specijalizaciju iz obiteljske medicine.

Poruke preslušava i student

četvrte godine Luka Čurić koji kaže da je već odradio stručnu praksu tijekom ljeta kod liječnika obiteljske medicine.

– Oni doista imaju previše administracije. Iskreno, sebe više vidim na klinici, no za obiteljsku medicinu bilo bi dobro da se rastereti sustav uz pomoć administratora tako da liječnici i medicinske sestre mogu više vremena posvetiti pacijentima. Puno je stvari koje se mogu usavršiti i tako dati liječnicima više vremena, smatra Čurić.

Projekt do jeseni

Pilot-projekt traje do jeseni kada će biti analizirani njegovi rezultati. Ministarstvo zdravstva najavljuje uvođenje administratora, i u Domu zdravlja PGŽ-a nadaju se da će postati sastavni dio sustava primarne zdravstvene zaštite.

– Nama studentima medicine i budućim liječnicima ovaj projekt izgleda dobro i može puno pomoći medicinskom osoblju. Nije problem preslušati pet poruka u danu, no neke ambulate imaju više od 60 poruka dnevno. To možda jesu poruke od desetak sekundi, no stariji ljudi govore nerazgovjetno i vjerujemo da medicinskim sestrama odlazi jako puno vremena na to, a pritom i u ordinaciji rade s ljudima, zvonim im telefon i pacijenti neprestano ulaze u ordinaciju. Puno ljudi ni ne zna da postoji telefon za naručivanje terapije i vjerujem da će u budućnosti biti još više ovakvih poruka, pa će potreba za administratorima u ovom sustavu biti još veća, zaključuje Baraba.

Administrativno osoblje u mnogim zemljama standard

Liječnici obiteljske medicine već se godinama suočavaju s izazovima koje donosi preopterećenost, ne samo zbog broja pacijenata, već i zbog količine administrativnog posla koji svakodnevno obavljaju. U praksi to znači da liječnik, osim što liječi, mora voditi opsežnu dokumentaciju, komunicirati s HZZO-om, ispunjavati razne obrasce, izdavati potvrde i odgovarati na niz nemedicinskih upita. U mnogim europskim zemljama, posebno u skandinavskim i zapadnoeuropskim modelima zdravstvene skrbi, uključivanje administrativnog osoblja u timove primarne zdravstvene zaštite postalo je standard. Takvi administratori preuzimaju nemedicinske zadatke, od komunikacije s institucijama do vođenja računa i pripreme dokumentacije, što omogućuje liječnicima i medicinskim sestrama da se više posvete pacijentima. Najbliži primjer je susjedna Slovenija gdje su administratori dio tima i sufinancira ih Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. Uključivanjem administratora u sustav obiteljske medicine liječnici dobivaju više vremena za dijagnostiku i liječenje, medicinske sestre mogu se više fokusirati na zdravstvenu njegu i edukaciju pacijenata, a pacijenti brže dolaze do usluge i točnijih informacija. Samim time, sustav postaje učinkovitiji, s manje pogrešaka i bržim protokom informacija, što dugoročno vodi do smanjenja troškova, boljih zdravstvenih ishoda i većeg zadovoljstva svih korisnika, ali i pružatelja usluga. Ovisno o rezultatima i prihvaćenosti projekta, u Domu zdravlja planiraju i dodatno proširivanje zaduženja i obveza administratora.



Sestra Đana Martinčić i studenti Ivana Baraba, Luka Čurić, Lara Dragić i Marija Kaurić