


Ustanova za zdravstvenu njegu u kući Preradovićeva 17/1 10 000 Zagreb 	<b>Služba za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete ZZ</b>  <b>Naziv postupka: Upoznavanje pacijenta s medicinskim postupkom</b>	RU-ZNJ-04 Izdanje: 1 Vrijedi od:01.06.2021. Stranica: 1/4
---	---	--

## 1. NAZIV POSTUPKA: Upoznavanje pacijenta s medicinskim postupkom

### 2. DEFINICIJA

Upoznavanjem s načinom provođenja medicinskog postupka, koji provodi zdravstveni radnik Ustanove za zdravstvenu njegu u kući (UZNJUK), pacijenta se upoznaje s načinom i opsegom rada zdravstvenog radnika, koji je definiran nalogom nadležnog liječnika.

### 3. SVRHA (očekivani ishod)

Postupak ima za svrhu upoznati pacijenta/ukućane s:

- načinom i opsegom rada zdravstvenog radnika
- očekivanom suradnjom pacijenta/ukućana tijekom procesa
- očekivanim rezultatima

### 4. PROVODITELJ POSTUPKA

Za provedbu ovog postupka odgovoran je svaki zdravstveni radnik Ustanove koji provodi postupak.

### 5. POSTUPAK

#### 5.1. Procjena:

- suradnje pacijenta
- suradnje ukućana

#### 5.2. Kontraindikacije:

- kompromitiran kognitivni status pacijenta

#### 5.3. Pribor i materijal:

- letak: Upute za pacijenta

#### 5.4. Provedba postupka

##### 5.4.1. Inicijalni telefonski poziv

Zdravstveni radnik telefonski kontaktira pacijenta prije dolaska i dogovara prvi dolazak.


##### 5.4.2. Prvi dolazak

Prilikom prvog dolaska u kućni posjet, zdravstveni radnik se predstavlja i navodi naziv ustanove iz koje dolazi. Obavezno je da na vidljivom mjestu nosi istaknutu službenu iskaznicu Ustanove (RU-ZNJ-01 Ulazak zdravstvenog radnika u kuću pacijenta).

##### 5.4.3. Informiranje pacijenta o nalogu, vezano uz:

###### ➤ Radno vrijeme

- pacijenta se upoznaje s radnim vremenom od 7:30 do 15:30 h u kojem zdravstveni radnik dolazi; s obzirom na prirodu posla promjenjivog opsega te na prometne uvjete, zdravstveni radnik obavještava pacijenta o približnom vremenu dolaska

Ustanova za zdravstvenu njegu u kući Preradovićeva 17/1 10 000 Zagreb 	<b>Služba za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete ZZ</b>	RU-ZNJ-04 Izdanje: 1 Vrijedi od:01.06.2021. Stranica: 2/4
	<b>Naziv postupka: Upoznavanje pacijenta s medicinskim postupkom</b>	

- **Učestalost i opseg dobivenog naloga za:**
  - djelatnost zdravstvene njegu: medicinska sestra/tehničar dolazi tijekom tekućeg mjeseca sukladno **Nalogu za zdravstvenu njegu u kući**, propisanom od liječnika obiteljske medicine
  - postupak fizikalne terapije: fizioterapeut dolazi tjednom učestalošću kroz sveukupni broj dolazaka u skladu s odobrenom **Uputnicom liječničkom povjerenstvu, uz crvenu uputnicu D1 2050200**
- **Upoznavanje s medicinskim dijelom:**
  - stručnim postupcima zdravstvene njegu djeluje se npr. na održavanje higijene, zacjeljivanje rane itd.
  - stručnim postupcima fizikalne terapije djeluje se npr. na poboljšanje držanja i pokretanja te na postizanje funkcionalnosti
  - pacijenta se upoznaje s mogućim očekivanim rezultatima
  - pacijentu treba objasniti da je za postizanje rezultata neophodno njegovo aktivno sudjelovanje u maksimumu njegovih mogućnosti

U situacijama kada pacijent nije u mogućnosti razumijeti, navedeno je potrebno objasniti članovima obitelji/ukućanima. Po potrebi je moguće koristiti potpomognutu komunikaciju, ako ista može osigurati dostatnu razinu razumijevanja.


**Tablica 1. Postupak započinjanja i upoznavanja s uslugama UZNJUK**

RB	Postupak	Opis postupka
1.	telefonski kontaktirati pacijenta	dogovoriti prvi dolazak
2.	prvi dolazak	1. nositi istaknutu službenu iskaznicu Ustanove 2. predstaviti sebe i Ustanovu 3. informirati o učestalosti i opsegu naloga 4. upoznati pacijenta s procesom 5. upoznati pacijenta s očekivanim rezultatima
3.	dogovoriti slijedeći dolazak	dogovoriti termine i učestalost dolazaka

### 5.5. Dužnosti pacijenta

Postupak uključuje definiranje obveza i dužnosti pacijenta, koje su temelj uspješne intervencije.


- 1) Pacijent treba imati:
  - za zdravstvenu njegu: **Nalog za zdravstvenu njegu u kući** od liječnika obiteljske medicine napisanog i puštenog u CEZIH do 5. dana u mjesecu
  - za fizikalnu terapiju: odobrenu **Uputnicu liječničkom povjerenstvu i crvenu uputnicu D1 20505200**
- 2) Kontaktirati Call-centar Ustanove radi dogovora o **zdravstvenoj njezi 01 4841 038** i **fizikalnoj terapiji 01 4841 043**.

Ustanova za zdravstvenu njeгу u kući Preradovićeva 17/1 10 000 Zagreb 	<b>Služba za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete ZZ</b>  <b>Naziv postupka: Upoznavanje pacijenta s medicinskim postupkom</b>	RU-ZNJ-04 Izdanje: 1 Vrijedi od:01.06.2021. Stranica: 3/4
--	---	--

- 3) Radno vrijeme zdravstvenih radnika Ustanove je 7:30 - 15:30 h te će u tom vremenu pacijenti dobiti uslugu.
- 4) Pacijent ne može birati zdravstvenog radnika niti vrijeme njegovog dolaska. Zdravstveni radnik obavještava pacijenta o približnom vremenu dolaska.
- 5) Pacijent treba biti prisutan u svom domu i spreman za postupak.
- 6) Ukoliko je pacijent iz neodgodivih razloga spriječen za dolazak zdravstvenog radnika, obavezan je o tome obavijestiti zdravstvenog radnika koji dolazi u kuću ili Call-centar, barem 24 h unaprijed.
- 7) Pacijent je aktivni sudionik zdravstvenog procesa te je za uspješnost postupka potrebna pacijentova aktivacija u maksimumu njegovih mogućnosti.
- 8) Prostorija u kojoj boravi pacijent treba biti prozračena, a potreban materijal treba biti pripremljen i dostupan (maska, čisto rublje, posteljina, pribor za kupanje i higijenu, pelene, podlošci i kreme).
- 9) Potreban materijal za njeгу rane, stome, kateter, sonde i lijekove potrebno je unaprijed nabaviti od liječnika obiteljske medicine i imati ih pripremljene u kući.
- 10) U prostoriji u kojoj se obavlja zdravstvena skrb trebaju biti prisutni samo pacijent i zdravstveni radnik, osim ako zdravstveni radnik ima potrebu za pomoći nekog od ukućana.
- 11) Obitelji i kućani ne upliću se u izvođenje stručnog dijela provođenja zdravstvene skrbi; sve dogovore, obavijesti o stanju pacijenta i upute dobit će od zdravstvenog radnika nakon provedene zdravstvene skrbi.
- 12) Zdravstvenog radnika nije dopušteno uznemiravati na bilo koji način tijekom njegovog boravka u domu pacijenta.
- 13) U slučaju opetovanog nepridržavanja uputa, Ustanova zadržava pravo otkazati uslugu.
- 14) Svoje pohvale, primjedbe, iskrena mišljenja i prijedloge pacijenti slobodno mogu iznijeti na: [info@zdravstvena-njega.hr](mailto:info@zdravstvena-njega.hr)

## 6. LITERATURA:

- 1) AOTA (2017). Occupational Therapy Practice Framework: Domain and Process (3rd Edition). American Journal of Occupational Therapy, vol. 68, no. Supplement\_1  
Dostupno na: doi:10.5014/ajot.2014.682006
- 2) AOTA (2020). Occupational Therapy Practice Framework: Domain and Process—Fourth Edition. American Journal of Occupational Therapy, August 2020, Vol. 74  
Dostupno na: <https://doi.org/10.5014/ajot.2020.74S2001>
- 3) Zakon o djelatnostima u zdravstvu (NN 87/09)  
Pristupljeno: 10.11.2020.  
Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/442/Zakon-o-djelatnostima-u-zdravstvu>
- 4) Zakon o fizioterapeutskoj djelatnosti (NN 120/08)  
Pristupljeno: 10.11.2020.  
Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/398/Zakon-o-fizioterapeutskoj-djelatnosti>
- 5) Zakon o sestinstvu, pročišćeni tekst zakona (NN 121704, NN 117/08, NN 57/11)  
Pristupljeno: 10.11.2020.  
Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/407/Zakon-o-sestrinstvu>
- 6) Zakon o zdravstvenoj zaštiti (NN 100/18, NN 125/19)  
Pristupljeno: 10.11.2020.  
Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/190/Zakon-o-zdravstvenoj-za%C5%A1titi>

Ustanova za zdravstvenu njegu u kući Preradovićeva 17/1 10 000 Zagreb 	<b>Služba za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete ZZ</b>	RU-ZNJ-04 Izdanje: 1 Vrijedi od:01.06.2021. Stranica: 4/4
	<b>Naziv postupka: Upoznavanje pacijenta s medicinskim postupkom</b>	

#### 7. VEZA S DRUGIM DOKUMENTIMA:

- RU-ZNJ-01 Ulazak zdravstvenog radnika u kuću pacijenta
- Letak »Upute za pacijenta«
- RU-RT-01 Potpomognuta komunikacija
- Komunikacijske kartice UZNJUK-a

#### 8. DOSTAVITI:

- Svim zdravstvenim radnicima Ustanove za zdravstvenu njegu u kući
- Arhiva

	Ime i prezime	Titula	Datum	Potpis
<b>Izradio/la:</b>	Saša Radić Sanja Novak Orlić	bacc. therap. occup. univ. mag. admin. sanit., voditeljica Službe za kvalitetu	25.05.2020. 25.05.2021.	
<b>Pregledao/la:</b>	Ljubica Crnošija	bacc. med. techn., glavna sestra	01.06.2021.	
<b>Odobrio/la:</b>	Andrea Miškulin	dr. med., ravnateljica	01.06.2021.	