1. NAZIV POSTUPKA: UPOZNAVANJE PACIJENTA S MEDICINSKIM POSTUPKOM

Svi izrazi u ovom dokumentu su rodno neutralni.

2. DEFINICIJA

Ovaj operativni postupak propisuje pravila i korake za upoznavanje pacijenta s načinom provođenja medicinskog postupka i opsegom rada koji provodi zdravstveni radnik Ustanove za zdravstvenu njegu u kući (UZNJUK), koji je definiran nalogom nadležnog liječnika.

3. SVRHA (očekivani ishod)

Svrha ovog postupka je jasno definirati postupke upoznavanja pacijenta/ukućana 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 navedeni 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 na vidljivom mjestu nositi istaknutu službenu iskaznicu Ustanove (SOP-OP-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 7:00 do 15:00 sati u kojem zdravstveni radnik dolazi; s obzirom na prirodu posla promjenjivog opsega te na prometne uvjete, zdravstveni radnik obavještava pacijenta o približnom vremenu dolask

- **Učestalost i opseg dobivenog naloga za:**
  - djelatnost zdravstvene njege: medicinska sestra/tehničar dolazi tijekom tekućeg mjeseca sukladno **Nalogu za zdravstvenu njegu u kući**, propisanom od liječnika obiteljske medicine (LOM)
  - postupak fizikalne terapije: fizioterapeut dolazi tjednom učestalošću kroz sveukupni broj dolazaka u skladu s odobrenom **Uputnicom liječničkog povjerenstva, uz crvenu uputnicu D1 2050200**

- **Upoznavanje s medicinskim dijelom:**
  - stručnim postupcima zdravstvene njege djelovat će se npr. na održavanje higijene, zacjeljivanje rane itd.
  - stručnim postupcima fizikalne terapije djelovat će 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 SOP-OP-009 »Potpomognuta komunikacija", 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 sustav CEZIH do 5. dana u mjesecu
   - za fizikalnu terapiju: odobrenu **Uputnicu liječničkog povjerenstva, osim toga potrebno je imati** i **crvenu uputnicu D1 20505200, puštenu u sustav**
2) Kontaktirati Call-centar Ustanove radi dogovora o **zdravstvenoj njezi 01 4841 038 i fizikalnoj terapiji 01 4841 043**

3) Radno vrijeme zdravstvenih radnika Ustanove je od 7:00 do 15:00 sati 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 sata 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 njegu 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 ukućani 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 kući 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**

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 sestrinstvu, 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

7. VEZA S DRUGIM DOKUMENTIMA:

- Letak „Upute za pacijenta“
- SOP-OP-001 „Ulazak zdravstvenog radnika u kuću pacijenta“
- SOP-OP-009 „Potpomognuta komunikacija“
- Komunikacijske kartice UZNJUK-a

8. DOSTAVITI:

- Svim zdravstvenim radnicima Ustanove za zdravstvenu njegu u kući
- Arhivi Službe kvalitete

	Ime i prezime	**Titula**	**Datum**	**Potpis**
Izradio/la:	Saša Radić	bacc. therap. occup.	22.07.2026.	
Izradio/la:	Sanja Novak Orlić	univ. mag. admin. sanit., voditeljica Službe za kvalitetu	22.07.2026.	
Pregledao/la:	Ljubica Crnošija	univ. mag. med. techn., pomoćnica ravnateljice za sestrinstvo	27.07.2026.	
Odobrio/la:	Andrea Miškulin	dr. med., ravnateljica	30.07.2026.	