

Przewodnik po placówce medycznej

Szpitalny bedeker

Rafał Staszewski

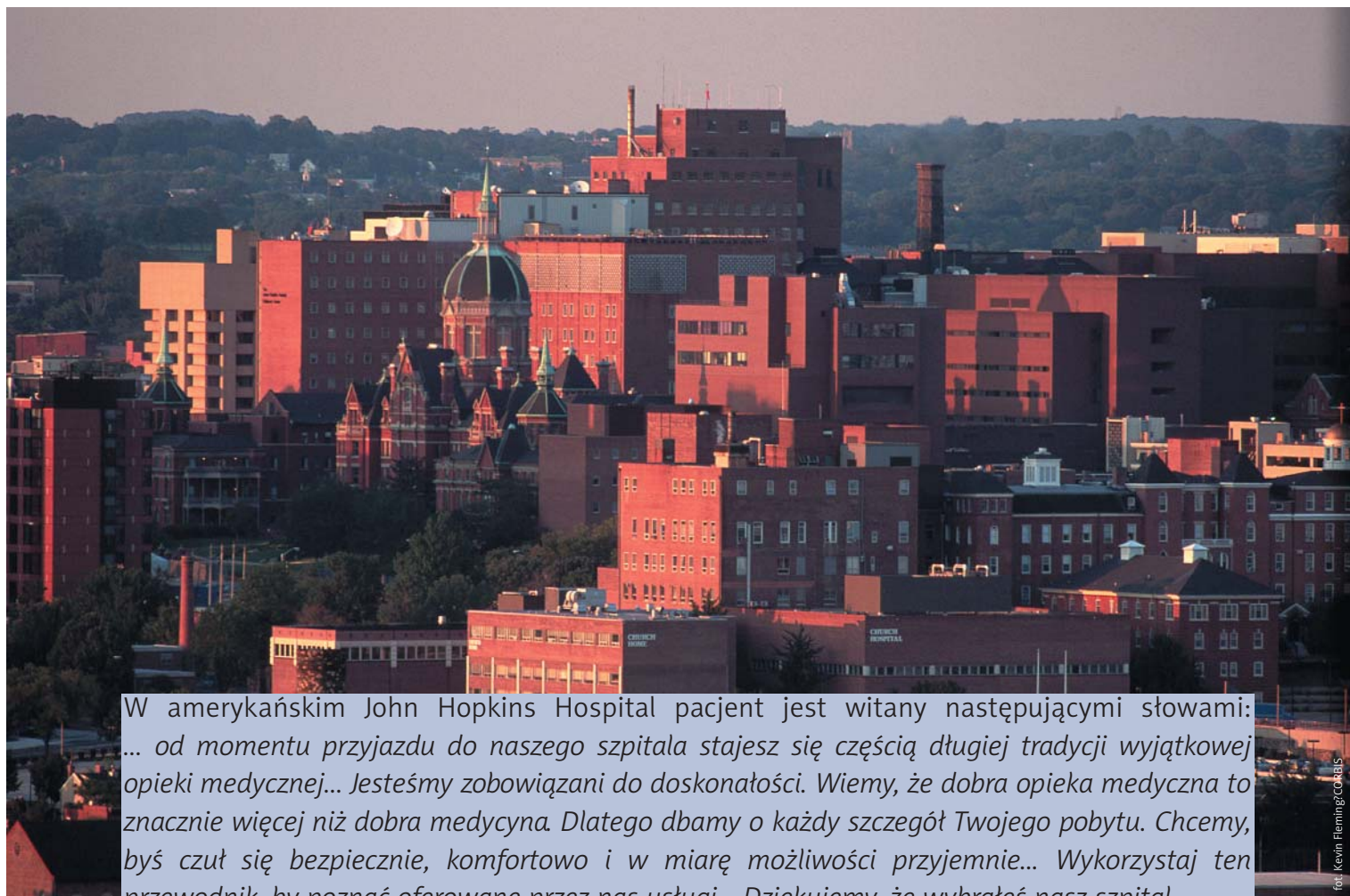


foto: Kevin Fleming/CKRBS

W amerykańskim John Hopkins Hospital pacjent jest witany następującymi słowami: *... od momentu przyjazdu do naszego szpitala stajesz się częścią długiej tradycji wyjątkowej opieki medycznej... Jesteśmy zobowiązani do doskonałości. Wiemy, że dobra opieka medyczna to znacznie więcej niż dobra medycyna. Dlatego dbamy o każdy szczegół Twojego pobytu. Chcemy, byś czuł się bezpiecznie, komfortowo i w miarę możliwości przyjemnie... Wykorzystaj ten przewodnik, by poznać oferowane przez nas usługi... Dziękujemy, że wybrałeś nasz szpital....*

To zaledwie fragment z ponad 20-stronicowego przewodnika, który dostaje pacjent, jego rodzina lub znajomi. Wszystko po to, by jak najlepiej się przygotować do pobytu w szpitalu i zapoznać się z wewnętrznymi uregulowaniami placówki.

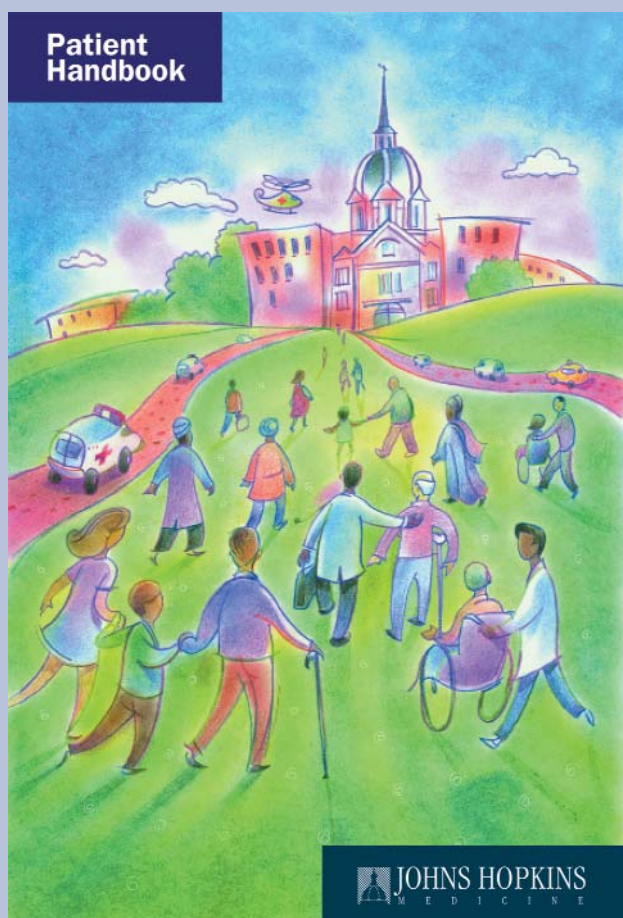
Instrukcja dla pacjenta

Takie przewodniki i informatory są w wielu krajach standardem – jak instrukcja obsługi telewizora czy apa-

ratu do mierzenia ciśnienia. To nie tylko nieodzowna wizytówka wielu szpitali w Europie i Stanach Zjednoczonych, ale również ważny element komunikacji z pacjentem. Niestety, w Polsce broszury informacyjne dla pacjentów należą do rzadkości, a jeśli już są, to zawierają zazwyczaj podstawowe informacje o udzielanych świadczeniach i dane adresowe. Daleko im do wzorów zza Atlantyku. Tymczasem dobrze przygotowany przewodnik jest cenną pomocą dla pacjenta. Przecież pobyt w szpitalu jest sytuacją stresującą i warto się do niej

przygotować. Wielu polskich menedżerów może krytycznie potraktować ideę przewodników (przygotowanie, koszty), skoro są ważniejsze potrzeby, a za drzwiami czeka kolejny związek zawodowy z groźbą strajku. Kiedyś trzeba jednak zacząć, także przy skromnych funduszach. Może na początek wystarczy mniejsza liczba stron lub jedynie wersja elektroniczna? Przecież można podążać wzorem znacznie bogatszych państw – gdzie informatory szpitalne są umieszczane także na stronie internetowej.

ra szczegółowe, choć napisane prostym językiem, informacje dla danej grupy. W wypadku osób wymagających opieki szpitalnej informator zatytułowany *Przewodnik o twoim pobycie w szpitalu*, podzielony został na główne działy: *Przed przyjściem do szpitala*, *Jak nas znaleźć*, *Twój pobyt w szpitalu*, *Twoje leczenie*, *Usługi dla pacjentów i odwiedzających*, *Opuszczenie szpitala* i *Usługi dodatkowe*. To, co wyróżnia przewodniki w Wielkiej Brytanii czy Stanach Zjednoczonych, to rzeczywiście zrozumiały język. Jasne i przejrzyste komunikaty do-



John Hopkins Hospital – nowocześnie i z klasą



13

INFORMATION FOR FAMILY AND FRIENDS

VISITORS

Visitors are an important part of the healing process, and we encourage family and friends to visit. General visiting hours are noon to 8 p.m. Visiting hours and rules may differ from unit to unit. Please check with the nurse about specific hours for your nursing unit.

- Friends and family may call 410-502-4000 to obtain your room location and phone number; they will need to provide your full name. Your privacy is important to us, so tell your nurse if you wish this information to be withheld.
- When possible, choose a family spokesperson to relay information to other family members and friends. Visitors should respect patients' privacy by stepping out of the room when care is being given.
- Visitors should not visit any patient if they have a cold, respiratory symptoms or other contagious illness.
- Visitors must wear guest passes at all times. Passes are available at reception desks and security stations throughout the hospital.
- Children under the age of 12 may not be permitted to visit.

Ułatw nam pracę

Rolą informatorów szpitalnych jest przede wszystkim przekazanie informacji usprawniających pobyt chorego. Gdzie należy się udać, by wykonać badania, co na czas terapii należy przynieść do szpitala, jak poruszać się po *głazach* poradni czy pracowni, jakie są prawa pacjenta. To tylko garstka pytań nurtujących chorych, na które odpowiedź próbują znaleźć szpitalne przewodniki Kings College Hospital. Jeden z większych szpitali uniwersyteckich w Wielkiej Brytanii ma dwa rodzaje przewodników: dla pacjentów hospitalizowanych oraz ambulatoryjnych. Każdy z nich zawiera-

stosowane są do każdego odbiorcy. Nawet jeśli pojawia się fachowe medyczne, prawne czy administracyjne słownictwo, jest ono *przetłumaczone* na język potoczny. Nie każdy musi przecież wiedzieć, czym jest dowód ubezpieczenia społecznego lub co to jest wzmocniona diureza.... Bardziej złożone informatory i biuletyny zawierają przekaz istotny także z punktu widzenia udzielania świadczenia zdrowotnego. Są one dość popularne w Stanach Zjednoczonych i krajach Europy Zachodniej. Wśród biuletynów John Hopkins Hospital, jednego z większych szpitali w Stanach Zjednoczonych, znajdują się:

Welcome



HOW TO FIND US

Welcome to King's College Hospital. Our aim is to do everything we can to make your stay as comfortable as possible.

BEFORE YOU COME IN

All our staff are friendly and approachable. If there is anything you would like to discuss during your stay, the charge nurse will find the right person to help you.

YOUR HOSPITAL STAY

YOUR TREATMENT

This guide tells patients what you will need before, during and after your stay with us. If you have been admitted to King's College Hospital as an emergency patient, some of this information may not apply to you.

SERVICES FOR PATIENTS AND VISITORS

LEAVING HOSPITAL

Services for patients and visitors



Postal service

Letters and parcels are delivered to and collected from the ward every day. Incoming mail should be clearly addressed with your name and ward. If letters arrive for you after you have left hospital, they will be forwarded to you. You can buy stamps from the McColl's shop on the ground floor of Hambleton Wing, Denmark Hill site.

Telephones

Every room has a telephone – but a small deposit is required and should be left with the Private Wing Office.

Mobile phones

Mobiles give out signals that can interfere with medical equipment and harm patients. You must switch off your mobile phone in the hospital.

Telephone enquiries

Friends and relatives wishing to enquire about your progress should ring: +44 (0) 20 3299 3076.

So nurses are left free to spend time on patients' direct care, please nominate one person to make the enquiry, then pass on the information to other friends and family.

To maintain confidentiality, for your protection, we do not give detailed medical information on the telephone, but your nurse can say how you are getting on. If you would like a relative or friend to discuss your treatment or care with your doctor, your nurse will be happy to make the necessary arrangement.

King's College Hospital – przewodnik dla prywatnych pacjentów

- *Patient Handbook* – poradnik dla pacjenta (rozdziały: *Przyjazd do szpitala – niezbędne rzeczy; Twoje zdrowie, Przygotowanie do zabiegów; Informacje dla odwiedzających; Pobyt w szpitalu; Twój zespół terapeutyczny; Twoje prawa; Usługi dodatkowe*),
- *Patient Safety* – bezpieczeństwo pacjenta (rozdziały: *Pomóż w zapobieganiu zakażeniom; Dowiedz się więcej o Twoich lekach; Uważaj na sytuacje, w których może dość do wypadku; Rzeczy osobiste; Przygotuj się na pobyt w domu; Jak kontynuować terapię w domu?*),
- *Hospitals Guide to Using Medicines to Right Way* – szpitalny przewodnik po prawidłowym zażywaniu leków.

Na szczególną uwagę zasługują te rozdziały szpitalnych przewodników, które mają pomóc pacjentowi w przygotowaniu się do pobytu w szpitalu. W podrozdziale poświęconym lekom, informuje się zazwyczaj chorych o roli ciągłości farmakoterapii, prosząc jednocześnie o zrobienie przed przyjściem do szpitala spisu zażywanych leków (bądź po prostu zabranie ze sobą opakowań), by lekarz mógł oszacować możliwe interakcje czy działania niepożądane. By zaznajomić pacjenta ze zwyczajami panującymi na oddziale, prezentuje się roz-

kład typowego dnia. Ważnym punktem są informacje poprzedzające zabieg w formie krótkich instrukcji, np. by nie palić bezpośrednio przez znieczuleniem.

W wielu przewodnikach znajdują się działy FAQ, czyli udzielające odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania. Ponadto zachęca się w niej pacjentów do podjęcia aktywnej postawy wobec własnego zdrowia i terapii, proponując listę podstawowych pytań, na jakie przed opuszczeniem oddziału należy uzyskać odpowiedź (np. czego należy unikać w codziennym życiu, jak zażywać leki, czy można prowadzić samochód itp.)

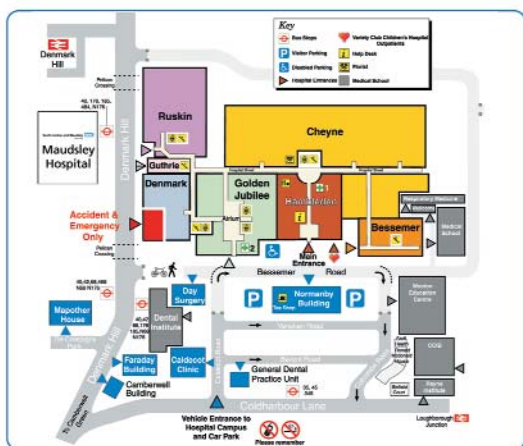
Świadome bezpieczeństwo

Nie bez znaczenia jest fakt, że najbardziej uznany system akredytacji prowadzony przez *Joint Commission on the Accreditation of Healthcare Organizations* (JCAHO) podkreśla w swoich standardach znaczenie komunikacji z pacjentem. Szpital, który chce uzyskać taką akredytację amerykańskiej organizacji, musi zapewnić hospitalizowanym i ich rodzinom odpowiednią informację i edukację zdrowotną, wspierającą przy podejmowaniu decyzji, całym procesie opieki oraz leczenia,

Coming to King's Denmark Hill site

Please consider using public transport – there are good public transport links. Car parking spaces close to King's College Hospital are very limited and we cannot guarantee that a parking space will be available. If a car is the only suitable form of transport for your visit here, we recommend using a cab or asking a friend or relative to drop you at the hospital. There are freephones in the hospital for booking return cabs.

The nearest railway station is Denmark Hill with regular direct rail links to central London at Blackfriars, London Bridge and Victoria, as well as to principal places in south east London such as Bromley South, Catford, Lewisham and Peckham Rye. The station is about 5 minutes walk from the hospital. There is currently no lift from the platforms at this station so you need to be able to climb about 20 steps. Loughborough Junction station, served by Thameslink trains from London Blackfriars via Elephant and Castle, is about 12 minutes walk from the hospital. This station also has steps.



6

King's College Hospital dla pacjentów – NHS – jak nas znaleźć?

a także pomagającą w zrozumieniu efektów końcowych w zależności od zastosowanej terapii.

Przewodniki szpitalne doskonale wpisują się w kampanię świadomego pacjenta, prowadzoną przez JCAHO. W tych publikacjach często zachęca się pacjentów, by przestrzegali zasad SPEAK UP (*Speak up, pay attention, educate yourself, ask, know, use accredited hospitals, participate*):

- Wyrażaj głośno swoje wątpliwości.
- Zwracaj uwagę na swoją opiekę i oczekuj przestrzegania standardów.
- Dowiedz się jak najwięcej o swojej chorobie i leczeniu.
- Poproś rodzinę/znajomych, by wspierali cię w leczeniu.
- Wiedz, jakie leki zażywasz i dlaczego.
- Wybieraj akredytowane szpitale.
- Współuczestnicz w decyzjach dotyczących twojego zdrowia.

Trudno spełnić jakościowe zalecenia bezpieczeństwa bez podparcia się zarówno szpitalnym przewodnikiem, jak i dobrze napisanymi informatorami medycznymi na temat niektórych schorzeń (zazwyczaj chorób cywilizacyjnych). Niewielu pracowników może poświęcić wystarczająco dużo czasu, by rozwiłkć szczegółowe two-

zenie atmosfery, gdzie pacjent może otwarcie wyrazić swoje obawy i opinie, co buduje atmosferę zaufania i przyczynia się zarówno do zwiększenia bezpieczeństwa, jak i postrzegania wizerunku całej organizacji. Swego czasu na łamach BMJ wyraźnie sygnalizowano, że utrudnianie bezpośredniej i pośredniej komunikacji (np. poprzez dobre informatory dla pacjentów) jest źródłem wzajemnego niezrozumienia, a ich konsekwencją mogą być np. błędy medyczne związane z nieprawidłowym przyjmowaniem leków. Podobne słowo wprowadzające znajduje się w informatorze omawiającym bezpieczeństwo pacjenta. Zwrócono tu uwagę na współpracę chorych w procesie terapeutycznym i usprawnienie pobytu w szpitalu: *pacjenci, którzy są bardziej zaangażowani w swoją opiekę, szybciej wracają do zdrowia, a ich pobyt jest bezpieczniejszy. Współpracując z lekarzami, pielęgniarkami i pozostałym personelem szpitala, zmniejszasz ryzyko powikłań, a twój pobyt jest tak bezpieczny, jak to tylko możliwe.* W tej części przewodnika szczególną uwagę zwrócono na wskazanie pacjentom prostych wytycznych, zmniejszających prawdopodobieństwo zakażeń, a także sytuacji związanych np. z upadkami, bezpieczeństwem

Poradnik przewodnika

punkty krytyczne, czyli minimum, którego wymaga NHS w zakresie komunikacji z pacjentem

Leczeni ambulatoryjnie

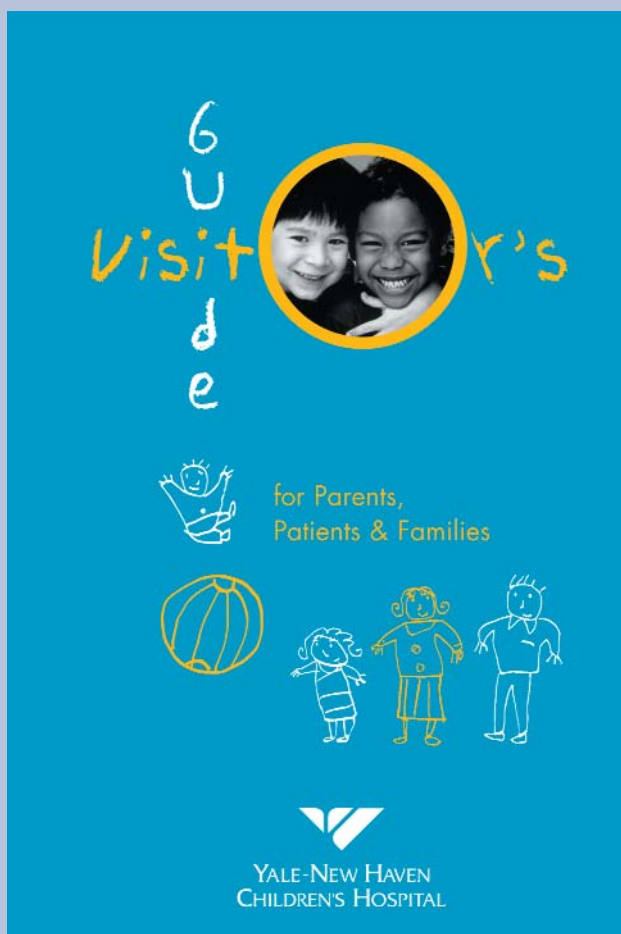
- nazwiska lekarzy
- adresy poradni
- jak dojechać do poradni
- czas oczekiwania na uzyskanie porady
- dane i kontakt do osoby odpowiedzialnej za umawianie wizyt i udzielanie informacji
- informacje czy po zabiegu udzielanym ambulatoryjnie pacjent może sam wrócić do domu
- sposób odbierania wyników badań

Hospitalizowani

- nazwiska lekarzy i pielęgniarek
- gdzie należy się udać w szpitalu
- co przynieść do szpitala, a czego nie zabierać
- zwyczaje panujące na oddziale
- godziny odwiedzin
- kontakt z osobami, do których można zgłaszać uwagi lub pytania
- udogodnienia w szpitalu (kawiarnia, bankomat, Internet)
- jak się zachowywać po opuszczeniu szpitala
- jak zgłosić swoje propozycje zmian organizacyjnych

przebywania w pokojach chorych, bezpieczeństwem kontynuowania terapii w domu.

Zaskakujące dla polskich pacjentów mogłyby się okazać fragmenty szpitalnych przewodników poświęcone zapobieganiu zakażeniom. Autorzy podkreślają w nich rolę chorego w profilaktyce zakażeń, zaznaczając, że także on jest częścią zespołu *opieki zdrowotnej*. Powinien więc aktywnie uczestniczyć w działaniach prewencyjnych, począwszy od dokładnej higieny osobistej, poprzez informowanie personelu, np. o niepokoją-



Yale-New Haven Hospital
– porady dla rodziców i odwiedzających

cych zmianach w opatrunkach, a skończywszy na chęci uzyskiwania szczegółowych informacji. W ulotce zachęca się bowiem pacjentów do zadawania personelowi jak największej liczby pytań w celu zrozumienia prowadzonego leczenia. Co jednak najbardziej zaskakuje, to jedno z pierwszych zdań. Autorzy proszą pacjentów, by nie wahali się przypomnieć lekarzom, pielęgniarkom czy też pozostałemu personelowi medycznemu o konieczności... mycia rąk przed każdorazowym badaniem czy też bezpośrednim kontaktem z chorym. Teoretycznie mogłoby się wydawać, że pacjenci, otrzymując taki przewodnik, podejrzewać będą, że szpital ma określone problemy z zakażeniami szpitalnymi. Jak się jednak okazuje, aktywne włączenie pacjenta w proces leczenia działa wręcz odwrotnie!

Wizerunkowa troska

Spójrzmy ponownie na przewodniki dystrybuowane w amerykańskim John Hopkins Hospital. Wszystkie z wyżej wymienionych informatorów, poza zrozumiałym językiem, mają jednolitą szatę graficzną. Na każ-

Ściągą treściowa

– chronologiczny przewodnik szpitala pediatrycznego Yale-New HAVEN Hospital

Rozdział I – O szpitalu

- Informacje zdrowotne
- Korespondencja e-mailowa z pacjentami
- Obowiązki pacjenta
- Opieka duszpasterska
- Opieka nad osobami niedostyszącymi lub głuchymi
- Opieka nad pacjentami niedowidzącymi
- Palenia papierosów i alkohol
- Parking
- Poruszanie się po szpitalu – mapy
- Polityka medialna
- Prawa pacjenta
- Przewóz pacjentów
- Restauracje
- Usługi bankowe
- Usługi medyczne
- Usługi tłumacza
- Ważne telefony

Rozdział II – Zanim przyjedziesz

- Chirurgia jednego dnia
- Odwiedziny pacjentów
- Pobyt rodziców z dzieckiem
- Polityka bezpieczeństwa
- Pracownicy szpitala – zadania i role
- Przygotowanie dzieci do hospitalizacji
- Przyjęcie do szpitala
- Rachunki i finansowanie świadczeń
- Szpital uniwersytecki
- Zapobieganie zakażeniom

Rozdział III – Kiedy jesteś w szpitalu

- Dostęp do komputerów i Internetu
- Informacje dla pacjentów
- Komunikacja z personelem medycznym
- Komitet etyczny i zasady etyki łąziennki
- Pokoje zabaw dla dzieci
- Postępowanie z bólem
- Sklepy
- TV
- Usługi pralnicze
- Utrzymanie czystości
- Usługi dodatkowe dla dzieci i rodziców
- Żywnienie pacjentów

Rozdział IV – Gdy opuścisz szpital

- Badania satysfakcji pacjenta
- Dalsze leczenie
- Dokumentacja medyczna
- Leki
- Opieka w domu i wizyta poszpitalna
- Transport do domu
- Wypis ze szpitala



Thank you for choosing Mon General for your health care needs. We strive to deliver quality health care services in a professional, yet caring, manner. Our goal is to exceed your expectations for service and quality.

Who we are



Our Mission
To deliver the best health care.

Our Service Theme
“...a dedicated team of professionals providing personalized care and service with compassion and respect.”

Our Service Standards
Safety - dedicated to providing a safe environment free from harm

Integrity - demonstrating compliance with organizational rules, professional standards of conduct, and the law

Courtesy - maintaining politeness that shows compassion and respect for others in all interactions and communications

Presentation - being perceived and remembered as a positive experience in a clean, appealing, and professional environment

Efficiency - providing personalized, quality care and service with competency and proficiency




David J. Robertson
President and CEO

Mon General Hospital – wszystko co ważne dla pacjenta

Pełny serwis

– zakres tematyczny przewodnika Mon General Hospital

- Ważne telefony
- Usługi dla pacjentów (ubezpieczenie, medycyna naturalna, sklepy z upominkami, dostęp do prasy, notariusz, postępowanie z bólem, przeszczepy organów i dawcy, opieka duszpasterska, wyżywienie, opieka socjalna, telewizja)
- Przewodnik dla odwiedzających (zasady grzecznościowe, palenie tytoniu, odwiedziny w nocy, restauracje, telefon, oczekiwanie na pacjentów podczas zabiegów)
- Godziny odwiedzin (odwiedziny na poszczególnych oddziałach)
- Bezpieczeństwo pacjenta (ogólne zasady bezpieczeństwa, alarm pożarowy, rzeczy osobiste, palenie tytoniu, przyjmowanie leków)
- Wypis
- Finansowanie świadczeń
- Pomoc w zapobieganiu zdarzeniom niepożądanym (zasady *Speak Up*, komunikacja z pracownikami medycznymi, rozmowa o wątpliwościach leczenia)
- Prawa pacjenta
- Obowiązki pacjenta
- Akredytacja



dym z nich zamieszczono logo szpitala, a w tekście grafikę i piktogramy obrazujące poruszaną problematykę. Szpitalny przewodnik jest doskonałym narzędziem *public relations*. Prezentowane treści mają budować wizerunek profesjonalnej, bezpiecznej, a zarazem przyjaznej dla pacjenta organizacji medycznej. Większość informatorów pełni zatem ważną funkcję w komunikacji marketingowej. Zazwyczaj przewodniki rozpoczynają się od przekazów budujących wizerunek profesjonalnej organizacji medycznej: pokazanie filozofii, misji i wartości, jakie przyświecają działalności oddziału (np. *wierzymy w naszą odpowiedzialność, tak by doskonalić usługi...*). Zdając sobie sprawę z roli personelu w budowaniu wizerunku instytucji medycznej, pacjentom opisuje się kompetencje poszczególnych grup zawodowych, a zdarza się, że w tabeli jest pozostawione miejsce na wpisanie nazwisk całego zespołu terapeutycznego, który będzie opiekował się pacjentem. Różnorodność treści szpitalnych informatorów jest ogromna. W każdym wypadku trzeba ją dostosować do własnej specyfiki. Jak to zrobić? Katherine Krauss Murphy, dyrektor ds. marketingu z Yale-New Haven Hospital, zachęca, by prace rozpocząć od spotkania się z osobami odpowiedzialnymi

za poszczególne obszary działalności medycznej – menedżerem kadry pielęgniarskiej, lekarskiej, obsługą przyjęć pacjentów, pracownikami socjalnymi i psychologiem. To oni powinni odpowiedzieć, jakie pytania najczęściej zadają pacjenci. Wybór tematów musi być odzwierciedleniem specyfiki szpitala i oczekiwań chorych. Warto też przejrzeć przewodniki wydane przez inne placówki. Następnie zaś zastanowić się nad układem przewodnika – czy ma być alfabetyczny, czy może zastosować układ chronologiczny, zgodny z doświadczeniami pacjenta (czyli wizyta przed hospitalizacją, pobyt i zalecenia po opuszczeniu szpitala). Przykładem połączenia układu chronologicznego z alfabetycznym jest przewodnik Yale-New Haven Hospital, gdzie poszczególne rozdziały obrazują *drogę pacjenta*, a punkty w nich omówione ułożono alfabetycznie.

Wizerunkowe przełożenie przewodnika? W Yale-New Haven Hospital zaledwie po kilku miesiącach po wprowadzeniu tej publikacji wskaźnik satysfakcji hospitalizowanych wzrósł o ponad 3 proc., przy i tak dużym odsetku zadowolonych (81,5 proc.!). Można by rzec – typowy przykład podejścia *win-win* – pacjent i personel po tej samej stronie barykady. ■