

Ambulatorijos slaugytojos darbo ypatumai – nuo registratorės iki atvejo vadybininkės

Irmina Žižienė

Bendrosios praktikos slaugytoja – atvejo vadybininkė

Ukmergės PSPC Taujėnų ambulatorija

Ambulatorijos slaugytojos darbo ypatumai – nuo registratorės iki atvejo vadybininkės

- ▶ Ambulatorijos slaugytojos darbo specifika
- ▶ Pagrindiniai darbo etapai
- ▶ Iššūkiai ir praktiniai sprendimai
- ▶ Pokyčių ir profesinio tobulėjimo svarba
- ▶ Slaugytojos savarankiško darbo patirtis

Ambulatorijos slaugytojos vaidmuo sveikatos priežiūros sistemoje

► Ambulatorijos slaugytojos vaidmens svarba

Sveikatos priežiūros sistemoje ambulatorijos slaugytoja yra svarbi grandis, užtikrinanti ne tik pacientų priežiūrą, nuolatinį ryšį tarp paciento, gydytojo ir kitų specialistų, bet ir efektyvų paslaugų organizavimą.

► Darbo pobūdžio universalumas

Slaugytoja ambulatorijoje atlieka daugialypes funkcijas – nuo administracinių iki tiesiogiai medicininių, taip pat užima svarbų vaidmenį pacientų švietime ir prevencijoje.

Ambulatorijos slaugytojos atliekamos funkcijos



Registratorės pareigos



Slaugytojos darbas



Slaugytoja kaip atvejo vadybininkė

Registratorės atliekamos funkcijos



Pacientų registravimas į vizitus – telefonu, internetu ar tiesiogiai



Vizitų grafiko derinimas su gydytojais ir kitais specialistais



Dokumentų tvarkymas ir pacientų kortelių administravimas



Užtikrinimas, kad pacientams būtų suteikta aktuali informacija apie paslaugas

Pacientų registracija

► Pacientų registravimas telefonu:

- Atsakymas į pacientų klausimus – pagalba parenkant tinkamą specialistą arba paslaugą.
- Užsakymo sistema – vizito datos ir laiko suderinimas pagal paciento poreikius bei specialistų užimtumą.
- Priminimų siuntimas pacientams dėl suplanuoto vizito.
- Sprendimų priėmimas esant skubiems atvejams, kai pacientas turi būti priimtas nedelsiant.

Pacientų registracija

▶ Pacientų registravimas internetu:

- Elektroninių registracijos platformų priežiūra – užtikrinimas, kad pacientai galėtų naudotis sistema lengvai ir greitai.
- Pagalba pacientams, susiduriantiems su registravimosi problemomis (pvz., pamirštas slaptažodis ar neteisingai užpildyta forma).

Pacientų registracija

▶ Pacientų registravimas tiesiogiai:

- Pacientų aptarnavimas tiesiogiai atvykus į ambulatoriją.
- Vizito priežasties nustatymas ir nukreipimas pas atitinkamą specialistą arba paslaugos suteikimas.
- Skubių pacientų (pvz., ūmios būklės) registravimas ir jų nukreipimas gydytojui be eilės.

Vizitų grafiko derinimas su gydytojais ir kitais specialistais

► Grafikų sudarymas:

- Gydytojų darbo valandų stebėjimas ir jų integravimas į bendrą sistemos grafiką.
- Pacientų užrašymas atsižvelgiant į paslaugos pobūdį (pvz., ilgesnės konsultacijos trukmės planavimas sudėtingiems atvejams).

► Konsultacijų ir procedūrų suderinimas:

- Darbo koordinavimas su gydytojais, laboratorija, rentgeno ar fizioterapijos specialistais.
- Tuo atveju, jei pacientui reikalingos kelios skirtingos procedūros tą pačią dieną, efektyvaus grafiko sudarymas, kad būtų užtikrintas trumpesnis laukimo laikas.

► Grafiko koregavimas nenumatytais atvejais:

- Problemų specialistui atšaukus vizitą ar pacientui neatvykus sprendimas (pvz., pranešimas pacientams apie pokyčius ir alternatyvios datos siūlymas).
- Skubių atvejų integravimas į dienos tvarkaraštį.

Dokumentų tvarkymas ir pacientų kortelių administravimas

▶ Pacientų asmens duomenų tvarkymas:

- Užtikrinimas, kad pacientų duomenys būtų tikslūs ir atnaujinti (kontaktai, draustumas, anamnezės įrašai).
- Asmens duomenų apsaugos reikalavimų laikymasis (suderinimas su BDAR reglamentu).

▶ Medicininės dokumentacijos priežiūra:

- Pacientų elektroninių kortelių pildymas arba koregavimas.
- Popierinių dokumentų (pvz. tyrimų rezultatų) saugojimas ir administravimas.
- Dokumentų ruošimas specialistams prieš paciento vizitą (pvz., anamnezės suvestinės ar tyrimų ataskaitos).

▶ Bendravimas su draudimo bendrovėmis ir kitomis institucijomis:

- Draudimo patikra prieš vizitą.
- Pagalba pacientams, kuriems reikalingos pažymos ar dokumentai socialinei paramai gauti ar kitoms įstaigoms pateikti.

Užtikrinimas, kad pacientams būtų suteikta aktuali informacija apie paslaugas

▶ Pacientų švietimas:

- Suteikta informacija apie teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimas kompensacijas.
- Patarimai pacientams, kokių gali prireikti dokumentų ar kaip pasiruošti tam tikroms procedūroms (pvz., prieš kolonoskopiją, prieš kraujo tyrimus).

▶ Informacinių kampanijų palaikymas:

- Pacientų skatinimas naudotis prevencinėmis programomis (pvz., nemokami sveikatos patikrinimai).
- Informacinių stendų ir skrajučių sklaida ambulatorijos laukiamajame.

▶ Techninė pagalba pacientams:

- Pagalba prisijungiant prie e-sveikatos platformų ar paaiškinant ten pateiktą informaciją (pvz., išrašytų receptų ar tyrimų rezultatų peržiūra).

Slaugytojos darbas

► Pirminis paciento aptarnavimas:

- Paciento pasitikimas ir pradinės informacijos surinkimas apie jo sveikatos būklę.
- Gyvybinių funkcijų matavimas (kraujo spaudimas, temperatūra, pulsas, EKG, deguonies saturacija).
- Pirminis simptomų įvertinimas ir nukreipimas pas tinkamą specialistą.
- Tęstinių vaistinių preparatų išrašymas

Slaugytojos darbas

► Medicininės procedūros:

- Kraujospūdžio matavimas, kraujo paėmimas laboratoriniams tyrimams.
- Vakcinacija, intraveninės ar injekcinės terapijos atlikimas.
- Žaizdų perrišimas, siūlų šalinimo ir kitų medicininių intervencijų priežiūra.
- Pagalba gydytojui atliekant sudėtingesnes procedūras.

Slaugytojos darbas

► Prevencinė veikla:

- Pacientų švietimas sveikos gyvensenos, ligų prevencijos, savirūpos klausimais.
- Rizikos grupių pacientų stebėjimas (pvz., cukriniu diabetu ar hipertenzija sergančiųjų) ir jiems skirtų prevencinių programų įgyvendinimas.
- Skiepų programų koordinavimas.

Slaugytojos darbas

► Pacientų lankymas namuose:

- Būtinosis pagalba ir slaugos paslaugų teikimas sunkiai judantiems pacientams.
- Paciento būklės vertinimas natūralioje jo aplinkoje.
- Bendradarbiavimas su paciento artimaisiais dėl gydymo ir priežiūros organizavimo.

Slaugytoja kaip atvejo vadybininkė

► Atvejo vadybininkės darbas:

- Kompleksinių pacientų priežiūros planų sudarymas ir koordinavimas.
- Bendradarbiavimas su gydytojais, socialiniais darbuotojais bei kitais specialistais.
- Pacientų informavimas apie jiems skirtas paslaugas, pagalbą ir reabilitacijos galimybes.
- Ilgalaikių pacientų būklės stebėjimas ir reagavimas į jų sveikatos pokyčius.

Iššūkių ir praktiniai sprendimai

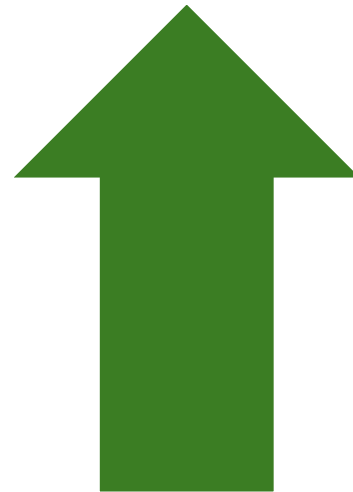


Dažnai pacientai kreipiasi suirzę, pikti,
neigiamas emocijas sukrauna
medicinos darbuotojui



Registratorė pirmoji pasitinka pacientą, todėl:

- - malonus ir profesionalus pacientų aptarnavimas, komunikaciniai įgūdžiai,
- - tinkamas pacientų srauto ir dokumentacijos valdymas,
- - sklandi paslaugų teikimo eiga, kai pacientai laiku gauna jiems reikiamas paslaugas, užtikrina pacientų pasitenkinimą ir paslaugų efektyvumą.



Iššūkliai ir praktiniai sprendimai

Pacientų srautų valdymas -

dėl didelio pacientų skaičiaus gali būti sunku užtikrinti kokybišką paslaugą kiekvienam.

Sprendimai:

- Tinkamas laiko paskirstymas tarp planuotų vizitų, neplanuotų situacijų ir skubių užduočių.
- Darbo grafiko suderinimas su gydytojų ir kitų komandos narių darbo planais.
- Laiko rezervas nenumatytiems atvejams - nenumatytų situacijų (pvz., skubus vizitas į paciento namus) integravimas į darbo dieną.

Iššūkliai ir praktiniai sprendimai

Technologiniai iššūkliai:

- Elektroninių sistemų (pvz., pacientų duomenų bazės, e-sveikatos sistemos) trikdžiai.
- Žinių trūkumas dirbant su elektroninėmis sistemomis.
- Popierinės ir skaitmeninės dokumentacijos derinimas.

Sprendimas –
darbuotojų kompetencijų didinimas IT
technologijų srityje.

Iššūkliai ir praktiniai sprendimai

- **Stresas ir emocinis perdegimas** - emociškai sunkūs atvejai, kai tenka dirbti su sunkiai sergančiais ar terminalinės būklės pacientais.
- **Darbo krūvis ir pertraukų stokojantis grafikas** - personalo trūkumas, nenumatyti darbai ar situacijos, reikalaujančios papildomo laiko.
- **Sprendimai:**
 - **Reguliarūs mokymai ir kvalifikacijos kėlimas** - naujausių gydymo metodų, prevencinių programų ir technologijų įsisavinimas.
 - **Komandinis darbas** - bendradarbiavimas su kitais specialistais siekiant užtikrinti holistinį požiūrį į pacientą.
 - **Savęs priežiūra** - emocinės sveikatos palaikymas, perdegimo prevencija.

Iššūkių ir praktiniai sprendimai

► Paciento ir slaugytojos bendradarbiavimas -

ambulatorijos slaugytojos ir paciento santykiai yra esminiai sėkmingo gydymo elementai. Bendradarbiavimas tarp šių dviejų pusių turi būti pagrįstas abipuse pagarba ir pasitikėjimu.

🕒 **Pagarbus ir atviras bendravimas:**

- Slaugytoja turi aktyviai klausytis paciento, rodyti empatiją ir suteikti reikiamą informaciją suprantamai.
- Pacientas turi jaustis išklausytas ir gerbiamas, kad užmegztų pasitikėjimo ryšį su sveikatos priežiūros specialistu.

🕒 **Bendradarbiavimo svarba:**

- Pacientas, aktyviai dalyvaudamas savo gydymo procese, geriau supranta ir laikosi gydytojo ar slaugytojos rekomendacijų.
- Toks santykis padeda anksti identifikuoti problemas ir rasti geriausius sprendimus, prisidedant prie gydymo sėkmės.

🕒 **Edukacinis vaidmuo:**

- Slaugytoja ne tik padeda gydyti, bet ir moko pacientą savarankiškai rūpintis savo sveikata.
- Gera komunikacija leidžia užtikrinti, kad pacientas suprastų savo būklės valdymo principus ir gebėtų pritaikyti žinias kasdieniame gyvenime.

Pokyčių ir profesinio tobulėjimo svarba

Siekiant, kad ambulatorijos slaugytoja galėtų atlikti savo pareigas efektyviai ir užtikrinti aukštą paslaugų kokybę, būtina sukurti tinkamas sąlygas:

🕒 **Darbo krūvio paskirstymas:**

- Reikalingas optimalus darbo krūvio valdymas, kad slaugytoja galėtų susikonsultuoti tiek į medicininės, tiek į švietėjiškas ir administracines funkcijas.
- Per didelis krūvis gali neigiamai paveikti slaugytojos produktyvumą ir emocinę būseną, todėl būtina užtikrinti balansą.

🕒 **Techninė parama:**

- Kokybiški ir modernūs darbo įrankiai palengvina slaugytojos darbą bei pagerina pacientų priežiūros kokybę.
- Informacinės sistemos, skaitmeninės dokumentacijos sprendimai gali sumažinti administracinio darbo našumą.

🕒 **Emocinė parama:**

- Sveikatos priežiūros specialistų darbas dažnai susijęs su stresinėmis situacijomis, todėl būtina užtikrinti psichologinės paramos sistemas.
- Darbo aplinkos palaikymas ir pozityvi komandinė atmosfera padeda išvengti perdegimo sindromo.

Pokyčių ir profesinio tobulėjimo svarba

- ▶ **IT technologijų kompetencijų didinimas**
- ▶ **Kvalifikacijos tobulinimo kursai**
- ▶ **Aukštasis universitetinis išsilavinimas savarankiško darbo galimybėms**
- ▶ **Motyvacija sąžiningai ir kokybiškai dirbti**

Slaugytojos savarankiško darbo patirtis – universalumas didžiausia stiprybė

Ambulatorijos slaugytojos veiklos sritis yra labai plati, apimanti tiek tiesiogines medicininės užduotis, tiek administracinį darbą ir pacientų švietimą:

⌚ **Medicininė veikla:**

- Slaugytoja atlieka pacientų sveikatos būklės stebėjimą, įvairias procedūras (pvz., kraujo mėginių ėmimas, vakcinacija), vaistų leidimą ir jų vartojimo kontrolę.
- Ji padeda gydytojui diagnozuoti ir gydyti pacientus, taip pat vykdo slaugos planų monitoringą.

⌚ **Administracinė veikla:**

- Organizuoja pacientų priėmimo laiką, tvarko medicininius įrašus, pildo dokumentaciją.
- Koordinuoja pacientų priežiūros procesą ir teikia rekomendacijas pacientams dėl tolesnių veiksmų ar specialistų konsultacijų.

⌚ **Pacientų švietimas ir prevencija:**

- Ambulatorijos slaugytoja vykdo pacientų švietimo programas apie sveiką gyvenimo būdą, lėtinių ligų valdymą ir prevencines priemones.
- Ji informuoja apie vakcinacijos svarbą, ligų profilaktiką ir padeda pacientams suprasti gydymo procesus.

Slaugytojos savarankiško darbo patirtis – universalumas didžiausia stiprybė

Ambulatorijos slaugytoja yra universalus sveikatos priežiūros specialistas, kurio darbo universalumas – didelė stiprybė.

Tačiau efektyviam darbui būtina užtikrinti tinkamą sisteminę paramą ir subalansuotą darbo krūvį.

Paciento ir slaugytojos bendradarbiavimas yra pagrindas sėkmingam gydymui, todėl pagarba, atviras bendravimas ir švietimas turi būti pagrindinės sąveikos dalys.



Děkoju už děmesj!