

Načini za razbremenitev timov
ambulant družinske medicine –
predlogi in rešitve

ZD TRBOVLJE

doc. dr. Denis Tomše, direktor

22. jesensko srečanje Društva
ekonomistov v zdravstvu

Rogaška Slatina, 17., 18. 10. 2019



Načini za razbremenitev timov ambulant družinske medicine – predlogi in rešitve

NAMEN PRISPEVKA:

- Prikazati možnosti za razbremenitev timov družinske medicine znotraj posameznega zavoda.

CILJI PRISPEVKA:

- Izpostaviti težave na področju DM,
- predstaviti možne rešitve na sistemskem, državnem nivoju,
- prikazati možne rešitve na nivoju posameznega ZD – primer ZD Trbovlje

Načini za razbremenitev timov ambulant družinske medicine – predlogi in rešitve

DEJSTVA:

- Zdravniki družinske medicine so (pre)obremenjeni:
 - 50 in več pacientov dnevno;
 - pacienti vedno starejši – v zadnjih 9 letih se je število starostnikov nad 65 let povečalo za 20%;
 - pacienti polimorbidni;
 - več bolnikov v paliativni oskrbi;
 - „nered“ v ambulantah – veliko število nenaročenih pacientov;
 - delo na več deloviščih hkrati;
 - ...



Načini za razbremenitev timov ambulant družinske medicine – predlogi in rešitve

ISKANJE REŠITEV NA SISTEMSKEM (DRŽAVNEM):

- Aneks k SD 2, ki predvideva finančno nagrajevanje tistih timov, ki presegajo 1895 glavarinskih količnikov.
Ne rešuje problema preobremenjenosti zdravnikov in medicinskih sester v ambulantah družinske medicine, ampak jih samo dodatno stimulira;
- sprememba modela financiranja,
- odprava administrativnih obremenitev,
- vzpostavitev enotne vstopne točke za naročanje k specialistom,
- zagotovitev novih zdravnikov družinske medicine,
- reaktiviranje upokojenih zdravnikov,
- razpis specializacij v obsegu števila diplomantov,
- specializant v zadnjem letu specializacije kroži v matični ustanovi,
- itn.

Načini za razbremenitev timov ambulant družinske medicine – predlogi in rešitve

PRAVO REŠITEV, NA DOLGI ROK LAHKO PRINESE SAMO POVEČANJE ŠTEVILA ZDRAVNIKOV DRUŽINSKE MEDICINE:

- Uvoz zdravnikov iz tujine,
- pritek novih specialistov preko sistema šolanja in razpisa specializacij.

ALI JE VOLJA?

POTEM JE TUDI POT!

Načini za razbremenitev timov ambulant družinske medicine – predlogi in rešitve

KAJ LAHKO STORIMO DIREKTORJI ZD ZA RAZBREMENITEV ZDRAVNIKOV DRUŽINSKE MEDICINE:

- Ločitev delovišč,
- uvedba dodatne ambulante za pomoč sestri v ambulanti družinske medicine,
- uvedba sistema avtomatov za razvrščanje pacientov in e – naročanja,
- uvedba akutne ambulante,
- ...

Načini za razbremenitev timov ambulant družinske medicine – predlogi in rešitve

LOČITEV DELOVIŠČ:

- Ločitev delovišč je zakonsko predpisana,
- neupoštevanje ločitve delovišč neodgovorno do pacientov,
- neupoštevanje ločitve delovišč nevarno in stresno za zdravnika.

ZAKONSKO UPOŠTEVANJE LOČITVE DELOVIŠČ NE POMENI NUJNO TUDI UKINITEV VSEH DEŽURNIH MEST IZVEN UC!

Načini za razbremenitev timov ambulant družinske medicine – predlogi in rešitve

PRIMER ZD TRBOVLJE:

- 6,66 timov družinske medicine + 1,08 tima dom upokojencev + DS2 (1 zdravnik v EHP UC 24/7)

Potrebujemo 12,74 (13) zdravnikov

- Pred 1.9. 2017 so celotno delo za 11,66 zdravnika opravljali 4 zdravniki

Večino časa v rednem delovnem času (istočasno delo v ambulanti, izvozi na teren, delo v EHP UC, mrliški ogledi)

UREDITEV RAZMER:

- Za delo v Urgentnem centru dogovorili z zdravniki, ki so zaposleni v drugih zavodih in koncesionarji,
- enega zdravnika nam je uspelo zaposliti izključno za delo v urgentnem centru,

Zdravniki družinske medicine delajo v svoji ambulanti brez strahu, da bodo morali v primeru potreb izvažati na teren + nobenemu izmed naših zdravnikov DM ni potrebno dodatno delati v EHP UC v kolikor tega sami ne želijo

REZULTAT: zdravniki svoje delo opravljajo v kolikor toliko normalnih pogojih + boljša delovna klima + pri delu bolj sproščeni in mirni

DEJSTVO: Še vedno preobremenjeni – povprečje GK zdravnikov DM v ZD Trbovlje preko 2600 GK!

Načini za razbremenitev timov ambulant družinske medicine – predlogi in rešitve

OBREMENJENOST SESTER V AMBULANTI DRUŽINSKE MEDICINE:

- Sestre v ambulantah DM poleg (vedno več) administrativnega dela tudi ogromno telefonskih klicev (60, 70),
- v ambulanto DM pride dnevno veliko pacientov, ki ne potrebujejo nujno obiska pri zdravniku (prevez ran, EKG...) – ta opravila sestram v ambulanti DM vzamejo veliko časa.

PREDLOG REŠITVE:

- V ZD Trbovlje uvedli ambulanto za funkcionalno diagnostiko in terapije (AFDT),
- v tej ambulanti je do nedavnega delala SMS s specialnimi znanji, od 1.8. dalje DMS,
- ordinacijski čas ambulante je med 8:00 in 16:00 (delno pokrije obe izmeni),
- vse storitve v AFDT se beležijo v ambulanto izbranega zdravnika.

Načini za razbremenitev timov ambulant družinske medicine – predlogi in rešitve

STORITVE V AFDT (DNEVNO):

- 10 – 12 prevezov,
- 10 – 12 snemanj EKG,
- 4 injekcije,
- 5 cepljenj,
- 5 – 7 infuzij,
- 5 inhalacij.

Približno 40 storitev dnevno!

Poleg tega še:

- 2 menjavi venske valvule
- 2 menjavi urinskega katetra tedensko,
- 5 meritev gleženjskega indeksa na mesec,
- dnevno svetovanje po telefonu (usmerjanje pacientov, sprejemanje naročil za terapije, sprejemanje naročil za delovne naloge, napotnice, dajanje nasvetov...).



Načini za razbremenitev timov ambulant družinske medicine – predlogi in rešitve

TEŽAVE PRED AMBULANTAMI DM:

- Prepiri zaradi vrstnega reda,
- verbalno nasilje nad SMS v ambulanti DM,
- preskakovanje vrste, ...

Poleg naštetih težav pred ambulantami, tudi veliko število klicev zaradi rezervacije termina pri zdravniku.

REŠITEV, KI SMO JO UVEDLI V ZD TRBOVLJE:

- Sistem e – naročanja na prosti termin pri zdravniku,
- avtomat za razvrščanje pacientov na seznam čakajočih.

TEŽAVA – naš ponudnik informacijskega zdravstvenega sistema te rešitve ni imel razvite.

Načini za razbremenitev timov ambulant družinske medicine – predlogi in rešitve

FAZA 1 – POSTAVITEV AVTOMATOV ZA RAZVRŠČANJE PACIENTOV:

- 1.6. 2019 testna postavitve avtomata v eni izmed ambulant
- 1.6. 2019 – 30.7. 2019 testiranje delovanja avtomata, odpravljanje težav in predlogi izboljšav,
- 1.8. 2019 – 31.8. 2019 postavitve avtomatov v vseh ambulantah DM
- 1.9. 2019 dalje delovanje avtomat v vseh ambulantah DM

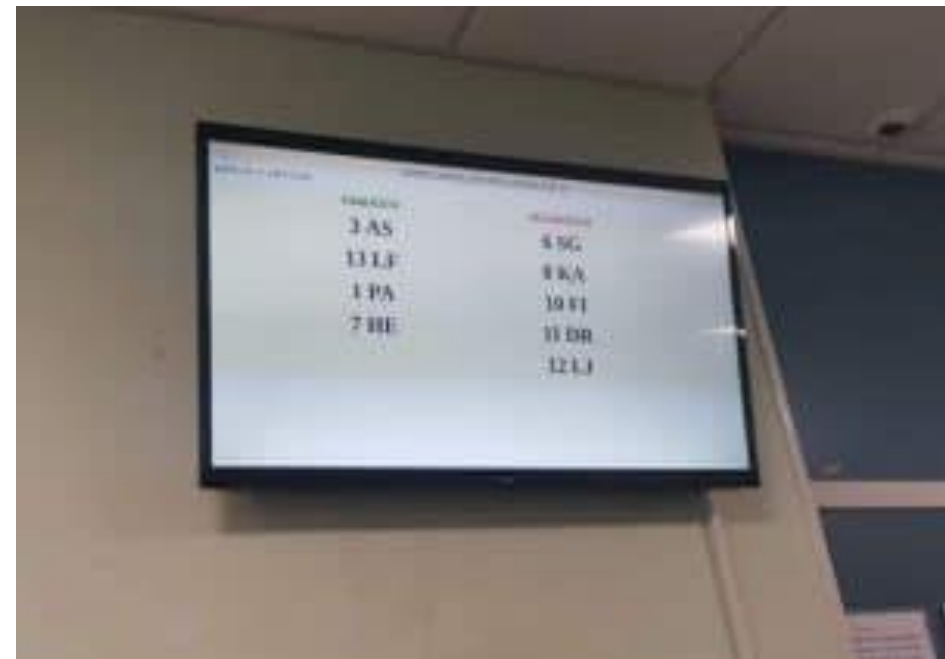
PRINCIP RAZVRŠČANJA:

- Pacient se ob prihodu pred ambulanto registrira na avtomatu – razvrščen na seznam čakajočih na podlagi tega ali je naročen ali nenaročen (naročeni pacienti se razvrščajo na podlagi ure ob kateri so naročeni in **ne na podlagi ure prihoda**, nenaročeni pacienti se razvrščajo na podlagi ure prihoda),
- SMS lahko v ambulanto pokliče prvega naročenega ali prvega nenaročenega s seznama.

Načini za razbremenitev timov ambulant družinske medicine – predlogi in rešitve

POZITIVNI UČINKI AVTOMATOV ZA RAZVRŠČANJE PACIENTOV:

- Ni več prerivanja pred ambulantami DM (s „strojem“ se nihče ne krega, s SMS so se),
- ni več preskakovanja čakalne vrste,
- ni več vpitja na SMS zaradi „domnevnega“ preskakovanja vrste,
- pacienti imajo občutek, da je vrstni red pošten,
- ...



Načini za razbremenitev timov ambulant družinske medicine – predlogi in rešitve

FAZA 2 – UVEDBA APLIKACIJE E – NAROČANJA:

- Pacientom v mobilni aplikaciji in na spletu na voljo prosti termini za obisk pri zdravniku,
- ambulanta DM sama določi proste termine,
- pacient izbere enega izmed prostih terminov,
- pacient preko aplikacije lahko naroči tudi redno terapijo.

Celoten sistem, torej e – aplikacija za naročanje, avtomat in zdravstveni informacijski sistem Iris, ki ga uporabljamo v ZD Trbovlje so medsebojno povezani, tako, da ima sestra v ambulanti v vsakem trenutku v zdravstvenem informacijskem sistemu vpogled v urnik naročanja in v seznam čakajočih pred ambulanto.

POZITIVNI UČINKI APLIKACIJE E - NAROČANJA:

- Sistem uveden 1.10. 2019 – predvidevamo, da se bo zmanjšalo število telefonskih klicev in drugih oblik naročanja.

Načini za razbremenitev timov ambulant družinske medicine – predlogi in rešitve

UVEDBA AKUTNE AMBULANTE

TEŽAVE:

- Največji stres povzročajo nenaročeni pacienti (nikoli ni možno predvideti števila le teh)
- zaradi neznanega števila nenaročenih, SMS naročale manj pacientov, kot bi jih sicer lahko,
- nenaročeni pacienti pred ambulanto DM prihajali tik pred zaključkom ordinacijskega časa – podaljševanje

UGOTOVITEV:

- Tim ambulante družinske medicine bi imel bistveno manj stresno delo, v kolikor bi imel pretežno naročene paciente

REŠITEV:

- Uvedba akutne ambulante

Načini za razbremenitev timov ambulant družinske medicine – predlogi in rešitve

KAJ PRINAŠA UVEDBA AKUTNE AMBULANTE:

- vsaka izmed 7 ambulant DM približno 3x mesečno (na vsakih 7 dni) akutna – sprejema nenaročene paciente vseh ambulant,
- ostale dneve ambulate DM sprejemajo naročene paciente – 20 - 25

Seveda imajo ambulate še vedno možnost sprejeti tudi svojega nenaročenega pacienta, v kolikor ocenijo, da je to potrebno, prav tako si lahko ambulanta družinske medicine na dan, ko sprejema akutno bolne paciente, kakšnega svojega pacienta tudi naroči. Imajo pa na ta način ambulate možnost, da vsaj večino časa delajo bistveno bolj organizirano in bistveno manj stresno.

UČINKI UVEDBE AKUTNE AMBULANTE (PRIČAKOVANJA):

- Pacienti se bodo več naročali,
- nenaročeni pacienti ne bodo več zasedali terminov pri zdravniku, bo posledično ves ordinacijski čas na voljo naročenim pacientom,
- posledično se bo skrajšal tudi čas čakanja za termin obiska pri zdravniku iz sedanjih 5 ali 6 dni na 1 ali 2 dneva

Načini za razbremenitev timov ambulant družinske medicine – predlogi in rešitve

ZAKLJUČKI:

- Družinska medicina je v krizi – v veliki meri krivda na strani države,
- na državnem nivoju ni konsenza in želje (znanja, menim da je dovolj) po ureditvi razmer, zato morajo vodstva zdravstvenih zavodov iskati načine, da vsaj delno razbremenijo time v ambulantah DM,
- zdravniki bodo odhajali v tiste zavode, kjer bodo imeli boljše (bolj normalne) pogoje dela,
- 4 možnosti, s pomočjo katerih poskušamo v ZD Trbovlje normalizirati delo v ambulantah družinske medicine
 - Ločitev delovišč
 - AFDT
 - E – naročanje in avtomati za razvrščanje pacientov
 - Akutna ambulanta
- obstajajo tudi druge rešitve za razbremenitev timov družinske medicine,
- vodstva zdravstvenih domov morajo poiskati takšne rešitve, ki se najbolj skladajo z njihovim načinom dela in njihovo vizijo razvoja zdravstvenega doma.

Načini za razbremenitev timov ambulant družinske
medicine – predlogi in rešitve

Najlepša hvala za pozornost!

Bilo mi je v veselje in čast.