



# **Manažment informovanosti pacientov v ambulancii**

**Mgr. Jaroslava Lunterová,  
Kardiologická ambulancia, Revúca**

**V. Celoslovenská konferencia sestier pracujúcich v  
ambulantných ZZ**

**26.-27. október, Spišská Nová Ves/Metropol**

# Objednávanie sa pacientov na prednostné vyšetrenie za poplatok – schvaľované jednotlivým SK



## OBJEDNÁVANIE SA PACIENTOV NA PREDNOSTNÉ VYŠETRENIE

K prednostnému vyšetreniu je potrebné objednať sa vopred a to denne telefonicky na číslach 0907 870 616 /sestra/, alebo 058/44 242 45 /ambulancia/ v čase od 09:00 – 12:30 hod.

Dožadovanie sa prednostného vyšetrenia v deň návštevy ambulancie bez predchádzajúceho telefonického objednania nie je samozrejmosťou a je možné len v tom prípade, keď na uvedený čas v uvedený deň nemáme objednaného žiadneho pacienta.

ĎAKUJEME.

# Dĺžka čakania na vyšetrenie



## *Vážení pacienti,*

neprístojné správanie kvôli prípadnému dlhému čakaniu nebudeme tolerovať. Okrem toho, že nás takéto prejavy zbytočne obťažujú pri práci, vyvolávajú aj napätie medzi pacientmi v čakárni *a tomuto je*

*potrebné vyhnúť sa.*

Pred návštevou našej ambulancie je potrebné si uvedomiť, že dôkladné a precízne vyšetrenie realizujeme pre Vaše dobro.

Dôrazne Vás žiadame zvažovať agresívne prejavy kvôli čakaniu – prípadné neprístojné situácie budeme riešiť cestou dostupných legislatívnych postupov.

*S úctou personál ambulancie*

# Klopanie na dvere



## ĎAKUJEME VÁM, MILÍ PACIENTI...

Za to, že:

- predtým, ako zaklopete si zvážite, či je vôbec nutné klopať na dvere,
- viete a uvedomujete si, že lekár i sestra robia svoje odborné činnosti – *teda pracujú*,
- zbytočným klopaním nerušíte a nespomaľujete zbytočne činnosť našej ambulancie,
- viete, že prioritou je pre nás pracovať dôsledne a sústredene a ustavičné klopanie na dvere nám to poriadne sťažuje.

Ešte raz – *VĎAKA* za to, že *NEKLOPETE* zbytočne na dvere... :-)

## PREČO NEOTVÁRAM HNEĎ, KEĎ ZAKLOPETE...?

To, že neotvorím hneď, neznamená, že som drzá a schválne, zámerne Vás ignorujem. Znamená to najskôr to, že pracujem a vykonávam nejakú činnosť, pri výkone ktorej od nej nemôžem odbiehať.

Preto Vás prosím – neklopte a trpezlivo čakajte, kým vojdem do čakárne.

Keď neotváram po zaklopaní, znamená to, že možno:

- Práve robím pacientovi EKG,
- *Práve robíme echokardiografiu a vyšetrenie a ja zapisujem hodnoty, ktoré mi diktuje pán doktor,*
- Práve pracujem pri PC a práve pracujem možno s Vašou zdravotnou dokumentáciou 😊,
- *Práve zapisujem údaje do dokumentácie a priebežne kontrolujem výsledky laboratórnych vyšetrení,*
- Telefonujem a vybavujem objednávanie pacientov,
- *Práve sa rozprávam s pacientom o niečom dôvernom, pre neho dôležitom /ani Vám by sa nepáčilo, keby som Vás nepočúvala sústredene a neustále odbiehala ☹/,*
- Práve pacienta edukujem /ako schudnúť, nesoliť pri hypertenzii a pod./,
- *Pomáham pacientovi, ktorý je čiastočne imobilný a potrebuje moju fyzickú pomoc,*
- Riešim iné administratívne záležitosti vyžadujúce sústredenosť a pozornosť,
- *Pracujem a myslím, že v čakárni je počuť, že nerobím nič iné, čo nesúvisí s mojím pracovným procesom 😊*



**Kto určuje poradie pacientov?**



Poradie pacientov môže ovplyvniť lekár na základe zhodnotenia klinického stavu a urgentnosti vyšetrenia.

V takomto prípade má pacient prednosť pred pacientmi čakajúcimi v poradí, pred pacientmi objednaným na prednostné vyšetrenie za poplatok, či pred pacientmi privezenými sanitným vozidlom.

Pacienti privezení sanitným vozidlom k vyšetreniu nemajú automaticky nárok na prednostné vyšetrenie.

**Kde to vlastne pacient je?**



**Vážení pacienti,**

nachádzate sa v priestoroch Kardiologickej ambulancie MUDr. Karola Urbanca /internistu, kardiológa/.

**Kardiológia** je náročný medicínsky odbor, v ktorom sa diagnostikuje a lieči problematika ochorení srdca a ciev. Všetci vieme, že **srdce je životne dôležitý orgán** – aj preto sa kardiologické vyšetrenie realizované v priestoroch našej ambulancie robí precízne, dôsledne, dôkladne, prihliada sa na mnohé súvisiace okolnosti a vychádza sa z najnovších medicínsko-vedeckých trendov.

Nie je výnimkou, ak je pacient v ľahšom prípade vyšetrený do 20 minút, niektoré vyšetrenia však trvajú aj dlhšie ako polhodinu. Podstatný je však vždy výsledok a záver, ktorý je ukazovateľom ďalšieho fungovania pacienta.

V **medicíne nesmie** byť cieľom rýchlosť, ale **kvalita** vyšetrenia. Dôsledné, podrobné, odborne vedené a precízne kardiologické vyšetrenie môže byť nástrojom záchrany Vášho života, prípadne nástrojom zvýšenia kvality Vášho ďalšieho života.

**Slovo „pacient“ pochádza z latinčiny „patiens“ a znamená „trpezlivý“, preto aj Vás žiadame o trpezlivosť pri čakaní – pracujeme kvalitne a benefitne pre Vaše ďalšie optimálne fungovanie v živote.**

**PRE**

To, že neotvorí

## PRIEBEH VYŠETRENIA V KARDIOLOGICKEJ AMBULANCI

- a/ Po vstupe do ambulancie prosíme predložiť sestre preukaz poistenca /ide o povinnosť každého poistenca po návšteve ZZ/, sestra Vám dá do ruky poradové číslo, podľa ktorého budete pozvaní do ordinácie k samotnému vyšetreniu
- b/ Pacient sa pred vyšetrením vyzlečie do pol pása a vyzuje sa.
- c/ EKG je bezbolestné vyšetrenie, počas ktorého pacient leží na chrbte s uvoľnenými končatinami /bez špeciálnej prípravy/
- d/ Po upevnení zvodov na hrudník a končatiny pacienta sledujeme záznam prebiehajúceho EKG zachytávajúceho činnosť srdca – záznam vyhodnotí lekár
- e/ Po skončení vyšetrenia pacient ostane ležať – nasleduje lekárske vyšetrenie /hodnotenie stavu posluchom, meranie fyziologických funkcií/, sumarizácia údajov, určenie diagnózy a liečby /+ ďalších postupov/ a záver vyšetrenia.

# **Prevenca infekčného ochorenia, chrípky, nachladnutia, protiepidemiologický režim**



## UPOZORNENIE PRE PACIENTOV

Žiadame dôrazne pacientov, aby v prípade, že momentálne trpia chrípkovým ochorením, nachladnutím, či angínou zvážili nutnosť vyšetrenia.

V čakárni totiž ohrozujú svojim ochorením aj pacientov, ktorí sú po vážnych kardiouchirurgických zákrokoch a prípadná chrípka pre nich môže mať dramatické následky.

Chrípkovým nákazám sa dá predísť cielenými preventívnymi opatreniami, medzi ktoré patrí okrem iného aj ohľaduplnosť k iným ľuďom - t.j. neohrozovať ich svojou prítomnosťou a nešíriť ochorenie, ale zostať doma a dostupnými spôsobmi sa liečiť.

# **Poskytnutie základných informácií**





Milí pacienti, viete:

- spamäti svoje telefónne číslo?
- vymenovať lieky, ktoré užívate?
- pomenovať ochorenia, na ktoré sa liečite?
- pravdivo odpovedať na otázky, týkajúce sa nesprávnych návykov, či zlovykov?
- povedať, či sa vo vašej rodine vyskytli vážnejšie choroby a aké?
- povedať nám svoju výšku a hmotnosť?

Pretože toto sú základné údaje, ktoré by ste o sebe naozaj mali vedieť a ktoré by ste nám mali samozrejme zodpovedať, keď sa Vás na ne budeme pýtať za účelom čo najkvalitnejšie poskytnutej zdravotnej starostlivosti... Učením sa týchto údajov pomôžete sebe, nám ušetríte čas a vycibrite si mozog :-)) a preto sa ich naučte...

## **Ako zahnať nudu v čakárni?**



*Nudíte sa tu a teraz v tejto chvíli?*

*Zoberte si mobil, nájdite aplikáciu „kalkulačka“ a vypočítajte si svoje BMI:*

**hmotnosť v kilogramoch / výška v metroch<sup>2</sup>**

**BMI 18,5 – 24,9:** normálna hmotnosť

**BMI 25 – 29,9:** *nadváha*

**BMI nad 30:** obezita

**BMI nad 40:** *extrémna obezita*

**ROVNICA ZDRAVÉHO ŽIVOTNÉHO ŠTÝLU:**

**0 – 30 – 5 – 140 – 90**

(fajčenie **0**, fyzické cvičenie denne **30** a viac minút, hladina celkového cholesterolu v krvi **5** a menej mmol/l, krvný tlak menej ako **140/90** mmHg)

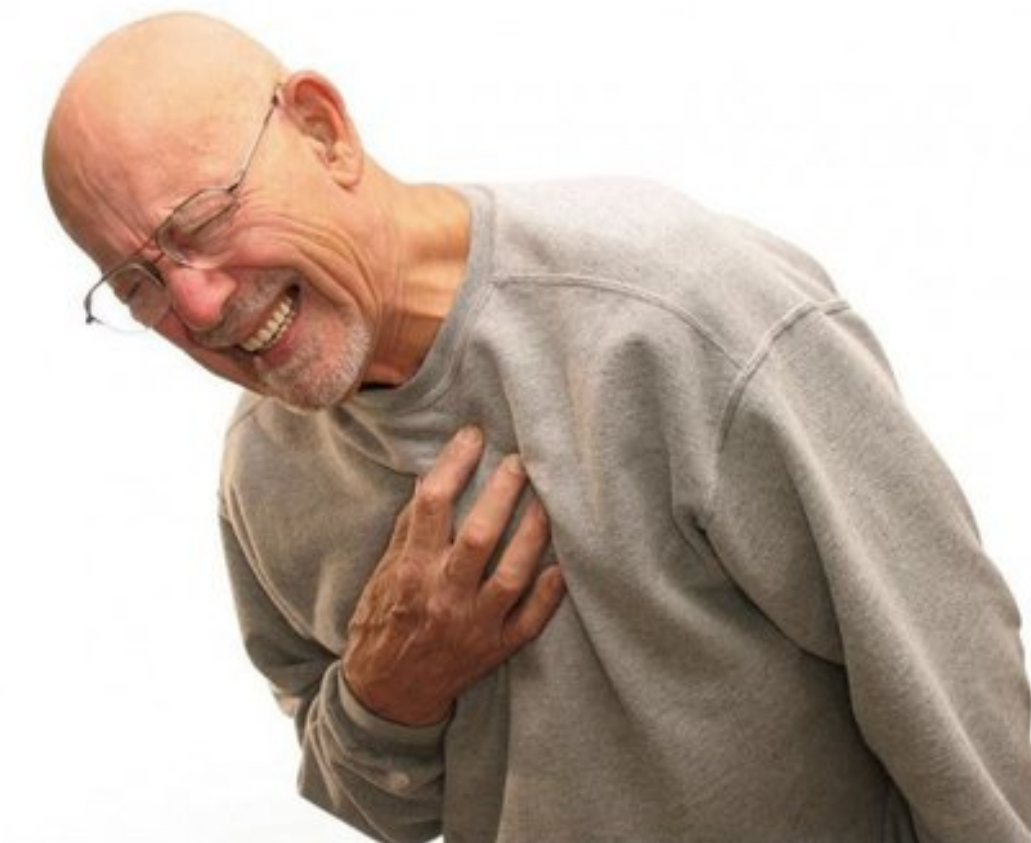
## AK SI MERIATE TLAK KRVI V DOMÁCOM PROSTREDÍ, MALI BY STE VEDIETĽ, ŽE:

- odporúčajú sa dve merania **ráno v čase od 6:00 hod. do 10:00 hod.** a dve merania **večer v čase od 18:00 hod. do 22:00 hod.** najmenej tri pracovné dni v týždni
- nadmerný počet meraní má malú výpovednú hodnotu, veľa meraní Vás môže **neurotizovať**
- odporúčané hodnoty TK pri domácom monitorovaní sú menej ako **135/85 mmHg**
- TK sa meria v sede, **dve hodiny** pred meraním by pacient nemal fajčiť, piť alkohol, ani čiernu kávu, najmenej **10 minút** pred meraním má posedieť v klude, v tichej miestnosti
- odporúčajú sa tlakomery s manžetou na rameno, ktoré sú schválené napríklad **Americkou asociáciou lekárskeho pomôcok, Britskou hypertenziologickou spoločnosťou** – tá je v posudzovaní prístrojov najprísnejšia/
- **neodporúčajú sa západné digitálne tlakomery**
- šírka manžety má byť u dospelého najmenej **35 cm**
- uvoľňovanie ventilu pri vypúšťaní manžety musí byť pomalé, gumeným balónikom nafukujeme manžetu najmenej o 20 mmHg viac, ako je predpokladaný systolický TK

**PACIENTI, KTORÍ SI MERAJÚ TK V DOMÁCOM  
PROSTREDÍ MAJÚ HODNOTY TK LEPŠIE, LIEKY  
UŽÍVAJÚ DISCIPLINOVANEJŠIE A MAJÚ  
ZODPOVEDNEJŠÍ PRÍSTUP K ŽIVOTNÉMU  
ŠTÝLU...**



## **Bezpečnost' pacienta a jeho intimita**



Kľúč je k dispozícii u sestry.

**Milí pacienti,**

**prosíme Vás, aby ste za sebou vo WC nezamykali dvere. V prípade potreby /nevoľnosť, mdloba, závrat/ by to výrazne sťažilo náš prístup k Vám a mohlo by dôjsť až k situácii, v ktorej by nebolo možné poskytnúť Vám neodkladnú a rýchlu prvú a nevyhnutnú pomoc.**



OBSADENÉ





**ON TON**

# Informovanosť a vysvetľovanie





Informácie  
a rakobezpečnosť  
môžeme



Rakovina prsníka

Rady nielen pre postihnutých



LIGA PROTI RAKOVINE SR

Asi ste už počuli  
o jej existencii

**A herék  
önvizsgálata**

LIGA PROTI RAKOVINE  
VÁS POZYVA  
DO CENTIER POMOCI

Centrum pomoci sú určené pre onkologicky chorých, ich blízkych a príbuzných, ale aj pre zdravých ľudí, ktorí majú záujem o zdravý životný štýl, ako aj o zdravú stravu, neškodnú kozmetiku, ako aj o zdravé oddeňovanie. Sú to služby, ktoré vám pomôžu žiť lepšie.

**CENTRUM POMOCI BRATISLAVA**

Bratislava 4  
Kollárova 10  
802 02 Bratislava  
Tel.: 021 23 81 20 47  
Fax: 021 23 81 20 47  
lept@lpr.sk, lept@bratislava.lpr.sk



**CENTRUM POMOCI KOŠICE**

Prešovská 63  
040 01 Košice  
Tel.: 051 20 00 21 44  
ko@lpr.sk, ko@kosice.lpr.sk



**CENTRUM POMOCI MARTIN**

Kukučínova 2  
036 01 Martin  
Tel.: 043 534 04 07  
m@lpr.sk, m@martin.lpr.sk



V Centrách pomoci vám poskytneme bezplatne:



Rakovina  
kože

Rady nielen  
pre postihnutých



Liga proti rakovine SR

**Coronary Arteries**



**The Coronary Artery & Atherosclerosis**



Normal Coronary Artery

Early Stage

Advanced Stage

Critical Stage



Blockage in Coronary Artery



Blockage in Coronary Artery

**Coronary Artery Disease**



Heart Attack

Myocardial Infarction

Angina

Left Ventricular Hypertrophy

**Plavix**

sanofi-sintelabo

*[Faint, illegible text block at the bottom of the page, likely containing detailed medical information or a disclaimer.]*

údeniny, vnútornosti, bravčové mäso, hovädzie mäso, sladkosti, vyprášané jedlá, bielu múku a výrobky z nej a potraviny, ktoré nie sú uvedené v týchto odporúčaniach nekonzumujte vôbec alebo ich spotrebu obmedzte na najnižšiu možnú úroveň



obmedzte príjem tukov, uprednostnite olivový olej, slnečnicový olej, sójový olej, arašidové maslo, mäkké margaríny, vylúčte maslo, bravčovú masť, kačaciu masť, tvrdé margaríny (na pečenie) a halvaríny a minimalizujte spotrebu potravín, ktoré obsahujú „stužený pokrmový tuk“

tuky

ako zdroj bielkovín uprednostnite **strukoviny a výrobky z nich** (tofu, seitan, miso a pod.), **tučné morské ryby** (makrela, losos, sardinky a pod.), **chudé druhy mäsa** (kuracie, morčacie, jahňacie) a **nízkotučné (kvasené) mliečne výrobky**

bielkoviny

zjedzte 100 g ovocia alebo zeleniny na každých 10 kg svojej hmotnosti každý deň

zelenina a ovocie

**obilniny** (ovos, ryža natural, pšenica, raž, jačmeň, kukurica, pohánka), **obilné vločky** (ovsené, pšeničné, ražné), **celozrnné/grahamové pečivo** (rozhoduje konzistencia, nie farba), **celozrnné cestoviny**

obilniny

**fyzická aktivita:** 45 minút aeróbnej aktivity každý deň (o druhoch aktivity a jej intenzite sa poraďte so svojím lekárom)

fyzická aktivita



pri súčasnom výskyte chorôb srdca alebo iných chorôb podľa odporúčania odborného lekára.

## 5. Nefajčiť.

6. **Znižovať postupne obsah soli v potrave** a nahrádzať soľ prírodnými rastlinnými koreninami, vyhýbať sa jedlám a nápojom s vysokým obsahom soli (údeniny, konzervované a instantné jedlá, niektoré minerálne vody).

7. **V potrave uprednostniť jedlá s vysokým obsahom vlákniny a vitamínov** (5 kusov ovocia alebo 500 g denne, surovú a sparenú zeleninu, celozrnné výrobky), plnotučné mliečne výrobky nahradit' nízkotučnými (siry s obsahom tuku v sušine menej ako 30 %), znížiť príjem živočíšnych tukov (maslo, žltka, červené mäso a výrobky z neho), zvýšiť príjem rýb a rybacích výrobkov, nevysmážať, nefritovať, variť na pare. Pri nadváhe zároveň redukovať kalorický príjem a zvýšiť energetický výdaj.

8. **Pri vysokom príjme alkoholu znížiť jeho konzumáciu** na maximálne denne 2-3 dl vína, alebo 0,3-0,5 l piva, alebo 0,04 dl destilátu.

9. **Tieto zmeny je potrebné zavádzať postupne**, nie všetky naraz. Kľúčom k úspechu je sústrediť sa na 1 alebo 2 zmeny a až po ich dosiahnutí a fixovaní, zamerať sa na ďalšie.

10. **Pravidelne si doma merať krvný tlak** v rovnaký čas ráno a večer, z nameraných hodnôt vypočítať priemerné hodnoty. Cieľom je dosiahnutie priemerných hodnôt nižších alebo rovných 135/85 mmHg. Používať kalibrované tlakomery, ktorých presnosť bola overená porovnaním so štandardným ortuťovým tlakomerom (pri elektronických tlakomeroch uprednostniť tlakomery, ktorých presnosť bola overená podľa protokolu BHS alebo AAMI).





**Ďakujem za pozornosť**

