

OBIČAJNI DELOVNI DAN MEDICINSKE SESTRE V AMBULANTI DRUŽINSKE MEDICINE V ČASU KORONAKRIZE

Kaj me je vzpodbudilo, da napišem nekaj o delu medicinske sestre v ambulanti družinske medicine? Zlasti naša nenadna »prepoznavnost« na socialnih omrežjih, forumih, radiu in televiziji ... po tem, da smo prenehale dvigovati telefone, imamo povsem prazne čakalnice, pacienti pa kljub temu ne morejo do nas.

Svetujejo nam odpiranje informacijskih točk, kjer se bodo prevezovali telefonski klici? A pri tem pozabljajo na najpomembnejše: kdo bo sprejemal te klice in kompetentno odgovarjal na njih? Zdravstveni delavci ali administratorji (tudi slednjih ni dovolj niti za delo v ambulantah)?

Ali bi morala sama sprejemati in prevezovati telefonske klice, ko sem popolnoma zasedena z drugim delom in se ukvarjam s pacientom? Veliko je odprtih vprašanj, na katera ne vemo odgovorov ...

Najbolje bi bilo, da bi vsi, ki se tako spoznajo na naše delo in imajo vse odgovore, preživijo en dan z nami v ambulanti družinske medicine, da vidijo in doživijo, kako poteka naše delo. Nihče od nas v prvem valu epidemije ni in ne bi mogel delati od doma, saj smo vsi ostajali na svojih deloviščih in opravljali delo profesionalno po kodeksu, prilagojeno novemu položaju in tudi ob vseh tveganjih. V nadaljevanju bom torej opisala bom svoj tipični dan in delo v ambulanti družinske medicine in verjamem, da podobno velja za vse oziroma vsaj večino mojih kolegic v ambulantah širom po Sloveniji. Sama imam že kar dosti izkušenj; v Zdravstvenem domu Piran sem zaposlena 15 let, pred tem sem pa bila 21 let zaposlena v Splošni bolnišnici Izola na kirurgiji.

Moj delovni dan v ambulanti izgleda približno tako:

Delo nastopim ob 6.30 uri, ko se preoblečem v svojo najlepšo barvo – modro kot morje, in seveda zaščitno masko, na vstopu v ZD mi za dobro jutro izmerijo tudi telesno temperaturo:

Razkužim si roke, prezračim ambulanto, prižgem računalnik, preverim e-pošto, nato pripravim kartone naročenih pacientov ob zavedanju, da jih bo še kar nekaj poklicalo, da potrebujejo našo pomoč. In čeprav seveda niso naročeni, vendar jih ne odklonimo, če presodimo, da potrebni obravnave.

Z zdravnico se na kratko pogovoriva o delu in pričneva dan z nasmehom ...

Ob 7.30 se oglasi prvi telefon, ki nato ne neha zvoniti ves dan: naročajo recepte, napotnice, bolniške liste, naloge za prevoz z reševalnim vozilom, tehnične pripomočke in še kaj. Številni preverjajo, ali jim še velja napotnica, kam naj se naročijo, če lahko pridejo do zdravnice itd. Vmes že začenjajo prihajati prvi naročeni pacienti ...

Zaradi epidemije COVID-19 mora vsak pacient pred zdravstveno obravnavo izpolniti anketni vprašalnik in podatke iz vprašalnika vnesemo v e-karton. Prvi pacient ima predoperativno pripravo na operativni poseg, posneti moram EKG, nato ga pogleda zdravnica. Ko zaključi obravnavo, ponovim najpomembnejše informacije in preverim, ali je pacient razumel postopek, nato vnesem ustrezne podatke o storitvi v računalnik in zaključim obravnavo.

Telefon pa zvoni in zvoni ... Zakaj se ne morem oglasiti, na drugi strani ne vedo, medtem ko sama opravljam intervencije okrog pacienta.

Prihajajo tudi nenaročeni pacienti, povedo za svoje težave. Ker ne gre za nujno stanje, jih bomo pogledali, a prednost imajo naročeni pacienti. To jim pojasnim, ljudje razumejo in se mi zahvalijo.

Pride pacientka, nastaviti moram infuzijo z zdravilom, ker je anemična. Natančno ji pojasnim celoten postopek, kako poteka in kaj bo prejela. V tem času me že potrebuje zdravnica, a ker sem zasedena, ona pripravi napotnice, jih žigosa in zaključi postopek s pacientom.

Telefon zvoni, zvoni ... Pacientka to opazi in mi reče »Vi pa res nimate miru«. Lahko se zgolj nasmehnem.

Imam to srečo, da moja zdravnica tudi sama pokliče paciente k sebi na obravnavo. Druga drugi si pomagava, saj je to tisto pravo timsko delo, ki na primarnem nivoju še bolj pride do izraza.

Ko slučajno ni nikogar, ki ga moram sprejeti, začnem vnašati recepte in napotnice, ki so jih naročili pacienti dan prej.

Telefon še kar zvoni in ko se oglasim, gospod na drugi strani vpraša, če je dobil ambulanto. Odgovorim pritrnilno in on mi pove, da je vesel, da sem se oglasila. Kliče iz ZZZS?!? Torej še oni vršijo kontrolo nad nami. Sprva nisem niti razumela, kaj želi povedati, a sem se potem »zbudila« in mu odgovorila, da ima tudi on srečo, ker sem se lahko oglasila, saj sem imela prav tisti trenutek proste roke in nekaj sekund časa.

Zdaj pa v predale. Spremljati moram dolge bolniške staleže, do kdaj veljajo odločbe, ali so pacienti prinesli izvide, posamezne moram poklicati ... Telefoni še naprej zvonijo, pacienti odpirajo bolniške staleže, potrebujejo potrdila o odsotnosti z dela. Na ZZZS zagotov mislijo, da so nam olajšali delo z e-BOL, a vse moraš pripraviti sam; nekaterih pacienti niti ne preverijo, ali smo poslali potrdila ali ne. Očitno smo servis za vse.

Iz Ljubljane me kliče pacient. Tam je na pregledu, a ga nočejo vzeti, ker nima veljavne napotnice. Se mu nasmejem ter ga pomirim, da bom uredila.

Ker je urgenca na terenu, moramo pregledati še turiste z zdravstvenimi težavami.

Ko se ob 13.30 zaključi ordinacijski čas, mora zdravnica pregledati laboratorijske izvide. Patološke izvide moramo sporočiti pacientom ter jim predpisati zdravila, če jih potrebujejo.

Pregledam e-pošto, odgovorim na vsa vprašanja, naročila receptov, napotnic, posredujem bolniške delodajalcem. Vedno več je pritiskov tudi s strani računovodstev, predvsem pred prazniki, ker si nekatera podjetja vzamejo 'mostove' in mislijo, da smo uradniki, ki samo pišemo ... Sporočiti tudi moram številke e-napotnic na sms sporočila, da se lahko pacienti sami naročijo (ki jih večkrat pozabijo in jih moramo zato ponovno pisati). Polno birokracije!

Pacienti obiskujejo specialistične pregled, prejmejo izvide in na njih piše, da so prejeli zdravila na e-recept, a v lekarni zdravila ne dobijo. Zato kam? K osebному zdravniku, torej najprej k meni. Če bi vsak opravljal svoje delo, ne bi pacienti tekali od vrat do vrat.

Pohvaliti moram naše pridne patronažne medicinske sestre. Lepo je z njimi sodelovati, ogromno stvari opravijo na terenu za naše paciente in nam potem poročajo.

Z našo ambulanto sodeluje tudi referenčna ambulanta, kjer sem vložila veliko truda, da sem poučila naše paciente, zakaj je dobro udeležiti se pregleda pri referenčni medicinski sestri.

Delovnik z zdravnico zaključiva ob 14.30 in pregledam mojo realizacijo dneva: odgovorila sem na 60 telefonskih klicev, odgovorila na več kot 30 e-pošt. Kje so ob tem še vse moje negovalne intervencije, vsi pregledani pacienti?

Ponovno se bom vrnila na članek, intervjuji z direktorji bolnišnic, pomočniki direktorjev za zdravstveno nego: ali je delo na primarnem nivoju res lažje kot na sekundarnem?

Naše delo ni lažje, ampak je drugačno.

V vsem mojem času dela v zdravstvu nam nikoli ni bilo lahko, a tudi nikoli doslej nismo zapirali oddelkov, ker preprosto ni kadra. So se pristojni kdaj vprašali, kako to urediti, da bodo naši uporabniki imeli kakovostno in varno zdravstveno nego?

Veliko ministrov za zdravje se je zamenjalo doslej, a nihče od njih ni našel odgovora, kako urediti plačilo oziroma nagraditi mlad kader, ki bi ob zaključku šolanja – namesto da odidejo v tujino – raje ostali v Sloveniji.

V času epidemije in ko je koronavirus še kako med nami, ni čas, da kdor koli podpihuje nesoglasja med nami. Verjamem, da naši pacienti razumejo, kaj (zanje) pomeni dobra medicinska sestra in zdravnik na primarnem nivoju.

Čakalnice niso prazne, ker ne bi delali in se dela otepamo, ampak ker imajo pacienti določeno uro za obravnavo, pridejo ob ustreznem času, opravijo potrebno in odidejo zadovoljni, da jim ni treba čakati in, kar je še v tem času pomembnejše, se ne srečujejo z drugimi in se ne izpostavljajo morebitnemu stiku z okuženo osebo. Mi pa medtem opravimo sto drugih opravil, nekatera od teh so opisana v mojem pismu, mnoga so nevidna. Žal številni tega ne vedo in zaposleni v zdravstvu doživljamo verbalno nasilje in smo deležni tudi groženj nekaterih, ki nas ne dobijo takoj ali po nekaj klicih.

Naše delo v bolnišnicah, zdravstvenih domovih, urgentnih centrih, domovih upokojencev ... je še kako naporno ter odgovorno in to bi morala vsaj naša vlada dobro razumeti. Nismo tovarne, nismo delavci, ki delamo za stroji, ampak se posvečamo pacientom, ranljivim skupinah prebivalstva, ki potrebujejo našo pomoč, včasih zgolj toplo besedo. Dosti je bilo lomljenja kopij na hrbtih zdravstvenih delavcev!

Lepo vas pozdravljam in sem na voljo tudi za dodatna pojasnila ali ob vprašanjih.

Jasminka Božič, medicinska sestra
Zdravstveni dom Piran
(jasminab6@gmail.com in 040 279 500)