

Ordinace bez front a bez kartoték

O českém zdravotnictví se nedá říci, že by prošlo elektronizací a modernizací jako většina jiných oborů. A nedá se to zatím říci ani o síti zdravotnických zařízení EUC. Jeho zaměstnanci i vedení ale pracují na změně, aby se klienti mohli objednávat on-line a aby mohli s lékaři konzultovat prostřednictvím videohovoru nebo chatu.

Elektronizací bude možné léčbu efektivněji plánovat a maximum lékařských zákroků, u kterých je to možné, provádět ambulantně. „V dnešní době ve zdravotnictví člověk často doslova bloudí, a pokud chce získat konkrétní pomoc, mívá to těžké. Naším cílem je umožnit klientům hladký vstup do péče a poskytnout jim takové služby, které opravdu potřebují. Bez zbytečného čekání, komplexně, nejlépe pod jednou střechou. Chceme být našim klientům kvalitním a především bezpečným průvodcem,“ uvádí MUDr. Michal Bednář, MBA, který je už téměř rok zdravotnickým ředitelem EUC, sítě nestátních zdravotnických zařízení. Jeho vizí je moderní zdravotnictví, kde je pacient chápán především jako klient, tedy jako aktivní spolutvůrce péče o své zdraví.

Dosáhnout lepší kvality péče

Základem úspěchu je jednotný informační systém. Pokud zdravotník nemá data, pak dělá zbytečné, čas-

to duplicitní kroky. Léčebný proces se tím prodlužuje a roste rovněž jeho finanční náročnost. Dále je nutné dostat potřebné informace ke klientům, což znamená mít funkční receptce, ne jen vrátnice nebo informační tabule. Receptce je totiž prvním záchytným bodem, kde má každý příchozí možnost se poradit, být doslova nasměrován ke správným dveřím či se objednat bez zbytečného bloudění chodbami a čekání v nekonečné anonymní frontě s nejistým výsledkem. Uvedené situace stresují nejen klienta, ale i zdravotnický personál.

“Musíme se více zaměřit na primární péči, kde vše začíná. Praktický lékař je vlastně takovým hlavním dispečerem celé zdravotní péče. Pokud dokážeme, aby nám fungoval tento segment, budeme mít vyhráno. Fungující primární péče je základním a hlavním atributem naší kvality. Nespornou výhodou je, že praktik se může opřít o komplement, specialisty a tým celé kliniky.

Jak jsem zmínil již v úvodu, tak naším cílem je efektivní sdílení informací o klientovi a poskytování komplexních služeb. Je to bezpečnější nejen pro pacienta, ale i pro lékaře. Známe spoustu příběhů, kdy měl praktik podezření na onkologický problém, předepsal další vyšetření u specialisty a už neměl zpětnou vazbu, zda a kdy vyšetření proběhlo. A právě u onkologických nálezů je čas hodně důležitý. V našem prostředí s jednotným nemocničním informačním systémem a širokou paletou specialistů hned víme, zda pacient na vyšetření přijde, a jaké má výsledky,“ popisuje systém fungování primární péče v EUC MUDr. Bednář.

Uvědomuje si ale všechny překážky, mezi které patří zejména nedostatek praktických lékařů či zdravotních sester. Často rovněž narážejí na zkompatibilitu systému – vše je nějak zaběhlé, tak proč dělat změny. Ano, změnit chování či smýšlení lidí je velice těžké. Nejvyšším oceněním a indikátorem spokojenosti a kvality jsou pro ředitele Bednáře registrace nových klientů. (red)



EUC Klinika v Kladně má řadu oddělení, cévní, kýlní a proktologickou poradnu, ortopedickou a chirurgickou ambulanci, operační sály a další. **MUDr. Michal Bednář, MBA** vysvětluje úkoly, které má jako zdravotnický ředitel před sebou, i postavení sester na klinice.

Při otevření kliniky jste se nechal zvážit. Proč?

Váha je důležitý ukazatel našeho zdraví. Nadváha je nežádoucí a každý s ní může bojovat. My mu s tím pomůžeme. Zavádíme program disease management nejen pro diabetiky. Edukujeme, učíme selfmonitoringu. Co je problémem diabetiků? Možná špatný životní styl. A jak se projeví? Často právě nadváhou.

Jaké úkoly máte v roce 2017 před sebou?

Musíme implementovat jednotný informační systém napříč skupinou, sdílet jeho výhody mezi klinikami, využívat možnosti organizace péče o naše klienty. Dobře organizovaná primární péče, důsledná preventivní péče jako je mammoscreening, management péče o diabetiky jsou zkrátka základem,

Věříme, že:

- budoucnost je v prevenci a ambulantním zdravotnictví,
- bez prevence nebude zdravotnictví financovatelné,
- čeká nás revoluce vztahů lékař-klient,
- proběhne stejná elektronizace jako třeba v bankovníctví,
- EUC bude u všeho jako záruka péče.

dem, od něhož se odvíjí naše další činnosti. Určitě se musíme posunout v oblasti elektronického zdravotnictví, čeká nás zavedení e-Receptu, rozvoj a využití elektronických žádavek a budeme pokračovat v debatě o elektronizaci zdravotnické dokumentace. Pokud se dožijí ordinací bez kartoték, přičemž u jednoho nejmenovaného praktického lékaře jich máme 32, tak stálo za to žít.

Ve zdravotnictví aktuálně rezonuje slovo kvalita. Jak ji vnímáte?

Ze dvou aspektů. Jedním je spokojenost klienta a druhým dodržování zákonů. To jsou dva zásadní atributy, které určují směr našich kroků. Jedině péče, jež splňuje tato dvě hlediska, může být považována za kvalitní. Na druhou stranu sledování kvality má obecně tendenci k masivnímu nárůstu administrativy pro náš personál. Je třeba, aby všechny procesy zvyšující kvalitu byly vyvážené a nepřinášely zbytečné papírování.

A co postavení sester v EUC?

Jejich postavení je klíčové, jako kdekoli jinde ve zdravotnictví. Kromě odborných, ryzě zdravotnických výkonů, zvládají totiž celou řadu dalších činností. Především jsou často v prvním kontaktu s klientem a vytvářejí jakýsi „první dojem“. Úroveň



Foto: archiv EUC

jejich komunikačních dovedností má velký dopad na to, jak bude klient vnímat celé zdravotnické zařízení. Pokud chceme mít jistotu, že se sledování kvality ubírá tím správným směrem, zvládneme to díky našim sestřím.

A co EUC sestřím nabízí?

Kromě pěti týdnů dovolené a zázemí stabilní zdravotnické skupiny, oceňují nově příchozí i stávající sestry náš vstřícný přístup k rozložení pracovních povinností a péče o rodinu. U nás je sestra taky maminka.

Nechybí Vám jako anesteziologovi adrenalin operací?

Nechybí, na centrále společnosti EUC ho mám až dost. Když jdu dnes v Kladně na sál, je to pro mě spíše příjemné odreagování. Naše anesteziologická sestra vždy něco dobrého navaří nebo napeče, přijde s košíčkem dobrot a hned je na světě líp. (red)