

საოჯახო მედიცინის პრაქტიკის მიმღები ოფისის მართვა

პაციენტის პირველი შთაბეჭდილება თავის ექიმზე შესაძლოა ჩამოყალიბდეს მანამ, ვიდრე უშუალო კონტაქტი ექნება მასთან. მიმღების ოფისის გამოჩენა და მისი ფუნქციონირება პირდაპირ აისახება ზოგადი პრაქტიკის/ოჯახის ექიმის პრაქტიკაზე. ძალიან დიდია განსხვავება, კომფორტის თვალსაზრისით, რასაც განიცდიან პაციენტები სხვადასხვა ექიმის ოფისში ვიზიტის დროს, რაც უმრავლეს შემთხვევაში გამოწვეულია „წინა ოფისის ოპერაციებით და ორგანიზებულობით“. ისმის კითხვა: რამდენად მაღალი იქნება პაციენტის კმაყოფილება იმ მომსახურებით, რომელიც მას მიეწოდება აღმოჩენილი სამედიცინო დახმარების მიღმა?

მოსაცდელი დარბაზი არის ნამდვილად შესაფერისი?

რა არის პაციენტის მოცდის დრო? ხომ არ იგვიანებს ექიმი? მაგალითად, თუ პაციენტი მივიდა წინასწარ შეთანხმებულ მიღებაზე 5:00 საათზე და ექიმმა ვერ მოახერხა მისი მიღება 6:30-მდე, არც ერთი პაციენტი არ არის ტოლერანტული ასეთი დაგვიანებით მიღებაზე. რატომ ჰგონია ზოგიერთ ექიმს, რომ ეს არ არის პრობლემა? რატომ ხდება ზოგ ექიმთან ხშირად პაციენტის დაგვიანებით მომსახურება, მაშინ როცა სხვა ექიმი ამას შეუფერხებლად ახერხებს? ძალიან იშვიათად, თუკი ეს მაინც მოხდა და სამედიცინო მომსახურების მომხმარებელს მოუწია



არაორდინალური დროით ლოდინი, მათ სერიოზულად უნდა მოუბოდიშოთ, რათა შენარჩუნებულ იქნას პაციენტის მხრიდან მომსახურების მიმწოდებლის მიმართ კეთილგანწყობა.

როგორ ვმართოთ მიმღების ოფისი?

ქვემოთ შემოგთავაზებთ რამდენიმე წინადადებას წინასწარი ჩაწერის განრიგის დაცვის მიზნით. პაციენტის გასინჯვის საშუალო რუტინული დრო წინასწარ უნდა იყოს განსაზღვრული. მისი განსაზღვრისას გასათვალისწინებელია გადაუდებელი შემთხვევები და ზოგიერთი პაციენტების საჭიროებიდან გამომდინარე (მაგ.: დეპრესიის შემთხვევა, თვალის ფსკერის დათვალიერება გაფართოებული გუგით და სხვ.) ვიზიტისათვის გაზრდილი დროც.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, გაითვალისწინეთ შემდეგი საკითხები:

- სამედიცინო ოფისის ყველა თანამშრომელს - ექიმს, ექთანს, ოფისის დამხმარე პერსონალს უნდა გააჩნდეს დროის შეგრძნება (გააცნობიერონ დროის მნიშვნელობა).
- ოფისი უნდა ხელმძღვანელობდეს წინასწარი ჩაწერის ჟურნალებით, რომლის მიზანია საპაემანო კალენდრის შესაბამისად მოხდეს პაციენტის ნაკადის გაშვება.
- არ უნდა აურიოთ პაემანი. არ უთხრათ 5 პაციენტს, რომ მოვიდეს 15:00 საათზე და შემდეგ დაიჭიროს რიგი. თითოეულ პაციენტს მიაკუთვნეთ განსაზღვრული დრო და თვალყური მიადევნეთ მის დაცვას.
- პაციენტს მიეცით სრული ინფორმაცია წინასწარი ჩაწერის (საპაემანო სისტემის) არსებობის შესახებ. ეს უნდა გააკეთოთ მეგობრული, მაგრამ მტკიცე ტონით. იმ შემთხვევაში, თუ 5:00 საათზე დაბარებული პაციენტი მოვა 15:30-ზე, მიმღების პერსონალმა სასიამოვნოდ (და არა საყვედურით) უნდა უთხრას პაციენტს: „ქ-ნო ი-ნა. ჩვენ 15:00 -ზე გელოდებოდით. ასეთ შემთხვევაში, პაციენტები მიიღებენ თქვენს შეტყობინებას.

არის ოფისი კომფორტული?

ოფისის დიზაინი და მოწყობა ქმნის პაციენტებში მნიშვნელოვან შთაბეჭდილებას და ბადებს კომფორტულობისა და უსაფრთხოების შეგრძნებას. გაითვალისწინეთ შემდეგი საკითხები:

- არის თუ არა ახალი ჟურნალ-გაზეთები ხელმისაწვდომი მათთვის?
- არის აქტუალური და საინტერესო ინფორმაციები?
- მისაღებში არის ახალი ყვავილები თუ მტვრიანი და მოუვლელი დეკორაციები?
- არის თუ არა მოსაგდელი ოთახი სუფთა და ყოველთვის მზად მომხმარებლის მისაღებად?
- უნდა გაითვალისწინოთ ჭარბი წონის პაციენტებისათვის შესაფერისი სკამების არსებობა.

როდის მოვაშორებთ პაციენტებს, ნაკლებად მგრძობიარე და პროფესიული სიცივის აღქმას?

პერსონალი უნდა იყოს განსწავლული სხვადასხვა აზროვნების დონის ადამიანთა მომსახურებისათვის. ექიმთან მისვლა, ძალიან ხშირად, სტრესულია. იმისათვის, რომ დაიზოგოს პაციენტის დრო, ექიმთან მისვლამდე, შესაძლოა, პაციენტს, საწყისი შეფასების მიზნით, შესთავაზოთ პრაქტიკის ექთანთან ვიზიტი. პერსონალის ნათელი ფუნქციები მკვეთრად ამცირებს პაციენტის შფოთვისას. უფრო მეტიც, მიმღების მზრუნველ და მხარდამჭერ პერსონალს შეუძლია მეტად ეფექტური გახადოს ოფისის საქმიანობა. ქვემოთ, წარმოდგენილია დაკვირვებები და წინადადებები იმისათვის, თუ როგორ გააუმჯობესოთ პაციენტის, თქვენს ოფისში მიღებული, გამოცდილების ხარისხი:

- მიმღების პერსონალს შეუძლია 2 მარტივი, მაგრამ ძალიან მნიშვნელოვანი ნაბიჯი გადადგას, როდესაც პაციენტი შემოდის დაწესებულებაში/ოფისში: გაიცინოს და გაიგოს პაციენტის სახელი. პერსონალური მისალმება და მეგობრული ღიმილი ყველა პაციენტს, ორივეს - ძველსა და ახალს, ძალიან მალე და მნიშვნელოვნად უმცირებს ექიმის ოფისში მოსვლის სტრესს და ანიჭებს იმის განცდას, რომ ის არის ადამიანი და არა სადაზღვევო ბარათის ნომერი.
- თუკი პაციენტი უკმაყოფილოა, ჩხუბობს, ბუზღუნებს, არ დატოვოთ მარტო მოსაგდელ დარბაზში, როგორმე უზრუნველყავით მისი დროული მომსახურება.

- თუკი ექიმს აგვიანდება, მიმღების თანამშრომელმა უნდა აცნობოს პაციენტს მაშინვე, როგორც კი გაიგებს და თანაც უნდა დაუზუსტოს, თუ დაახლოებით რამდენ ხანს დასჭირდება ლოდინი ექიმის ოფისში დაბრუნებამდე. ეს პაციენტს მისცემს საშუალებას თვითონვე მიიღოს გადაწყვეტილება დაელოდოს ექიმს თუ ჩაეწეროს სხვა დროისათვის. მიმღების პერსონალმა შესაძლოა კიდევ განუმარტოს პაციენტს რომ „ექიმი, მძიმე პაციენტის გადაუდებელი შემთხვევის გამო, შეყოვნდა ჰოსპიტალში“. ხშირია მიმღების პერსონალის ინდიფერენტული, ზოგჯერ გულგრილი დამოკიდებულება ექიმთან ვიზიტის გადავადების გამო. როცა გალიზიანებული პაციენტი კითხულობს „კიდევ რამდენ ხანს შეიძლება ველოდო ექიმს?“. არაფერი გაფუჭდება, თუ მიმღების თანამშრომელი პაციენტს, ექიმის ნაცვლად, მოუხდის ბოდიშს: „ ვწუხვარ, რომ გიგვიანდებათ, მაგრამ დარწმუნებული ბრძანდებოდეთ როცა შეხვალთ, ექიმი დაგიტომობთ ზუსტად იმდენ დროს, რამდენიც დაგჭირდებათ.
- ნებისმიერ პაციენტს, მიუხედავად მისი განათლების დონისა, იქნება ის პირველად თუ განმეორებით მოსული, უნდა აღმოუჩინოთ მიმღებშივე სათანადო დახმარება იქნება ეს დოკუმენტაციის შევსება, თუ სხვა ინფორმაციის მიწოდება და ეცადოთ გაარკვიოთ ყველა საჭირო საკითხში.
- მისასალმებელია გუნდის წევრებს შორის პოზიტიური დამოკიდებულება, განსაკუთრებით ისეთ პრაქტიკებში, სადაც ბევრი თანამშრომელი მუშაობს, მაგრამ უნდა გვახსოვდეს, რომ პაციენტი, რომელსაც არა აქვს ოფისთან ურთიერთობის დიდი გამოცდილება, ძალიან ღიზიანდება და ბრაზდება, თუკი ოფისის პერსონალი აგრძელებს ტელეფონზე ან ერთმანეთს შორის საუბრებს და ახდენს პაციენტის იგნორირებას. მუდმივად უნდა გვახსოვდეს, რომ სამედიცინო სფერო განეკუთვნება მომსახურების ინდუსტრიას და პაციენტი არის აღნიშნული სერვისების მომხმარებელი.

სად შევინახეთ პაციენტების ფაილი?

ექიმს არასოდეს სიამოვნებს იმის გაგონება „ხომ არ იცით სად იქნება პაციენტის სამედიცინო რუკა (ფაილი)? იგივე შეიძლება ითქვას პაციენტზეც. ეს არა მარტო უსიამოვნო და შემაშფოთებელია მისთვის, არამედ დროის ტყუილად კარგვას, დრო კი მოგეხსენებათ, რაოდენ ძვირფასია ადამიანისათვის. იმპერატიულად, ყველა ოფისს უნდა გააჩნდეს სამედიცინო რუქის (პაციენტის ფაილის) მართვის პროტოკოლი. წარმოგიდგინთ წინადადებებს აღნიშნულთან დაკავშირებით:

- ფაილები უნდა იყოს კანონიერი, თანმიმდევრული და ლოგიკურ პრინციპებზე დაფუძნებული. მაგ.: იგი უნდა იყოს გვარების, მისამართების, უბნების მიხედვით, თუ სხვა რაიმე ნიშნით დალაგებული, ყოველთვის უნდა იყოს პროტოკოლის შესაბამისად და მოსაძებნად ადვილი.
- გამოყავით სპეციფიური ადგილი ფაილების შესანახად. შესანახ ყუთებსა თუ თაროებს უნდა ჰქონდეს ნათელი და ზუსტი აღნიშვნები. საჭიროების შემთხვევაში, ფაილიდან ნებისმიერი ქაღალდის ამოღების შემდეგ, იგი სასწრაფოდ უნდა იქნას დაბრუნებული უკან. არა მხოლოდ მენეჯერები, არამედ ექიმი/ექთანიც კარგად უნდა იცნობდნენ საკუთარი ფაილების სისტემას.
- ფაილების შესანახი ადგილი არ უნდა იყოს ხელმისაწვდომი პაციენტებისათვის და უცხო პირებისათვის. პაციენტს უნდა ჰქონდეს პრивატულობის განცდა და მომსახურე პერსონალს კანონით მოეთხოვება კონფიდენციალობის დაცვა.
- საჭიროა, სხვადასხვა სააღრიცხვო ფორმების (ჭურნალების, ცხრილების და სხვ.) გამოყენება სამედიცინო ფაილების შენახვისა და დაცვის უზრუნველსაყოფად.

რაში მდგომარეობს ოჯახის ექიმის მომსახურების წარმატების საიდუმლო?

წარმატებული ოჯახის ექიმის ოფისი ფრთხილი და ყურადღებიანი პერსონალით, არ არის ბედის საჩუქარი. სწორედ ოჯახის ექიმის ნათელი ინსტრუქტაჟი და ურთიერთობა განაპირობებს იმ მოლოდინს, რომელიც უყალიბდება მას დამხმარე პერსონალისადმი, თუმცა აუცილებელია, ყოველდღიურად, თვალყური მიადევნოს, თუ რამდენად ადექვატურად, მისი მოლოდინის შესაფერისად იქცევა მისი გუნდის წევრები. ოჯახის ექიმი იმდენად დატვირთულია, რომ ვერ იცლის ოფისის ფუნქციონირების დეტალებისათვის, თუმცა არც ის არის სწორი, რომ იმდენად დატვირთულია, რომ არ სცალია ჩაუტაროს ტრენინგები თავისი გუნდის პერსონალს და იზრუნოს მათ სწავლაზე. მიმღების ოფისის ფუნქციონირება ძალიან მნიშვნელოვანია და იგი უცილობლად საჭიროებს ზედამხედველობას.

მე მახსენდება ჩემი მასწავლებელი, რომელიც ყოველკვირეულად დაფაზე გვიწერდა: „დეტალები ქმნიან სრულყოფილებას, მაგრამ სრულყოფილება არ არის დეტალი“.

რობერტ ფრიდმანი