

PPZEWODNIK DLA PACJENTA I OPIEKUNA

**PORUSZANIE SIĘ PO SYSTEMIE OPIEKI
ZDROWOTNEJ:**

Znalezienie drogi w Oksfordzie

**Opieka zdrowotna
może być
skomplikowana:**

Jesteśmy tutaj, aby pomóc

Witamy

Bycie Pacjentem lub Opiekunem nie jest łatwe. Nie masz wyboru, co do swojej sytuacji, możesz nie mieć pewności, co oznaczają dane objawy, a w głębi duszy pragniesz po prostu poczuć się lepiej i żyć dalej.

Do tego dochodzą różnego rodzaju spotkania, konsultacje lekarskie, badania, zabiegi, skierowania do specjalisty i wizyty kontrolne. Prawdopodobnie w proces leczenia będzie zaangażowanych wiele różnych osób, organizacji i instytucji.

W krótkim czasie możesz poczuć się przytłoczony i niepewny, co robić i dokąd się udać.

Dlatego właśnie, jako pomoc dla Ciebie, Pacjenta, oraz osób sprawujących opiekę, proponujemy niniejszy przewodnik. Mamy nadzieję, że dostarczy on praktycznych wskazówek, które przyczynią się do poprawy Twego zdrowia i pozwolą na pozytywny przebieg leczenia.

Niniejszy przewodnik stanowi jedynie punkt wyjścia. Wiele organizacji opieki zdrowotnej proponuje poradniki dla pacjentów dotyczące konkretnych schorzeń. Radzimy się z nimi zapoznać i w razie potrzeby stosować do szczegółowych zaleceń.

Aby ułatwić poruszanie się po przewodniku, podzieliliśmy go na następujące działy:

- Wizyty lekarskie
- Badania
- Zabiegi medyczne
- Opieka stała i zmienna
- Sprawowanie opieki
- Dbanie o siebie
- Uczenie się na podstawie doświadczenia pacjenta
- Rozwiązywanie problemów
- Zasoby i referencje

SUGESTIE OGÓLNE

- Załóż teczkę z informacjami medycznymi, w tym folder z informacjami medycznymi, w tym kontaktami alarmowymi, ważnymi numerami telefonów lub e-mailami.
- Prowadź dziennik dziennika objawów, myśli i pytań.
- Używaj kalendarza do notowania ważnych dat.
- Opisz jasno historię medyczną rodziny i przeszłych problemów / schorzeń medycznych.
- Sporządź oficjalny dokument dotyczący Twojej woli i zredaguj testament. Porozmawiaj o tym z rodziną i wskaż zaufane osoby.
- Upewnij się, jaki zakres świadczeń pokrywa Twoje ubezpieczenie zdrowotne.
- Bądź otwarty i cierpliwy tak, jak tylko jest to możliwe. Twoja podróż może nie być liniowa.

Wizyty lekarskie

Przed wizytą

- Wyraźnie określ cel wizyty. Czy to Twoja pierwsza konsultacja, czy spotykasz się ze specjalistą? Jeśli jest to spotkanie ze specjalistą, upewnij się, że dotarły odpowiednie informacje / wyniki.
- Zapisz wcześniej swoje objawy chorobowe i pytania.
- Napisz jak obecnie radzisz sobie z objawami. Co przynosi ulgę, a co powoduje nasilenie dolegliwości?
- Przynieś listę leków i przyjmowanych suplementów, łącznie z dostępnymi bez recepty preparatami zdrowotnymi, takimi jak leki ziołowe; zapisz harmonogram, według którego je przyjmujesz (ile razy dziennie, w jaki sposób np. w trakcie posiłku lub na czczo, w formie tabletki czy zastrzyku).
- Zaplanuj, w jaki sposób dostaniesz się na / z spotkania i wszelkie związane z tym wydatki, takie jak parking lub opłata za taksówkę / autobus.
- Skoordynuj swoją wizytę z opiekunem, członkiem rodziny lub sąsiadem, który do Ciebie dołączy. Podczas wizyty może ona służyć pomocą uważnie słuchając, zadając pytania i robiąc notatki.

W czasie wizyty

- Angażuj się w proces opieki. Zadawaj pytania i dziel się wszelkimi wątpliwościami.
- Poproś o łatwe do zrozumienia informacje i / lub renomowane miejsca, aby aby zasięgnąć szerszych informacji. Sprawdź, czy istnieje przewodnik dla pacjenta poświęcony specyficznym problemom zdrowotnym.
- Zapytaj, jakiego czasu oczekiwania możesz się spodziewać.
- Proś o wyjaśnienie kolejnych etapów leczenia, ich przebiegu oraz następnych kroków.

Po wizycie

- Postaraj się zdobyć informacje dotyczące potencjalnej listy oczekujących.
- Jeśli została wystawiona recepta, zrealizuj ją.
- Zaplanuj badania, wizyty kontrolne, prowadź dziennik objawów i kalendarz.
- Zrób listę konsultacji, nazwisk i danych pracowników służby zdrowia oraz wszelkich użytecznych informacji. Używaj ujednoliconych kalendarzy (lub wspólnego kalendarza) z bliską Ci osobą.

Pomocne pytania:

- Co jest najbardziej prawdopodobną przyczyną obserwowanych objawów?
- Czy istnieją inne możliwe przyczyny?
- Czy konieczne będzie wykonanie dodatkowych badań, aby potwierdzić?
- Czy mój stan jest tymczasowy czy przewlekły?
- Jakie metody leczenia są obecnie dostępne i które z nich są zalecane?
- Cierpię również na inne dolegliwości. Jak radzić sobie ze współwystępującymi schorzeniami?
- Czy istnieją ograniczenia, których należy przestrzegać, jak na przykład unikanie pewnych czynności?
- Czy powinienem udać się do specjalisty? Jeśli tak, kogo Pan poleca?
- Czy mogę otrzymać broszury lub inne dostępne publikacje? Które strony internetowe Pan poleca?

Badania

Bycie pacjentem wymaga pewnej ciekawości, co do natury i powodów prowadzonego postępowania. Zespół opieki zdrowotnej może poprosić Cię o poddanie się całej serii badań, aby dotrzeć do sedna sprawy. Oto kilka sugestii przydatnych w tej sytuacji:

- Poproś o udzielenie informacji dotyczących przeprowadzanego badania.
- Zapytaj, czy OHIP (The Ontario Health Insurance Plan, tzn. Plan Ubezpieczeń Zdrowotnych Ontario) pokrywa koszt badania. Jeśli nie, jaki jest jego koszt.
- Zapytaj, czy istnieje jakiekolwiek ryzyko lub skutki uboczne związane z poddaniem się badaniu.
- Zapytaj, czy wymagane jest wcześniejsze przygotowanie organizmu, np. post.
- Zapytaj, czy leki mogą być przyjmowane jak zazwyczaj, czy należy je odstawić do czasu zakończenia badań.
- Zapytaj, kiedy i w jaki sposób możesz odebrać wyniki i w przybliżeniu, jak długo czekać. Zapytaj o dalszy ciąg postępowania, czy powinieneś zadzwonić, by zasięgnąć informacji, czy czekać na telefon? Co oznacza brak wiadomości?
- Zapytaj, czy będziesz w stanie prowadzić, czy będziesz musiał zorganizować kierowcę?

Zabiegi medyczne

Podobnie jak w przypadku badań poddawanie się zabiegom/operacjom wymaga pewnej dozy cierpliwości i spokoju, aby poradzić sobie z niepewnością wiążącą się z tym doświadczeniem. Oto kilka pomocnych sugestii:

- Zapytaj, o istniejące alternatywy.
- Przyjmij do wiadomości potencjalne ryzyko związane z leczeniem, jak również ryzyko związane się z brakiem podjęcia leczenia.
- Zapytaj, czy uzyskane informacje będą wymagały pogłębionej diagnostyki.
- Zapytaj, czy OHIP (The Ontario Health Insurance Plan, Plan Ubezpieczeń Zdrowotnych Ontario) pokrywa koszty zabiegu. Jeśli nie, spytaj o cenę.
- Zapytaj, jak inwazyjna jest procedura.
- Zapytaj, czego powinieneś się spodziewać pod względem powrotu do zdrowia?
- Zapytaj, czy podczas i po zabiegu planowane jest podanie leków przeciwbólowych.
- Jeśli konieczna będzie opieka domowa, zapytaj, czy prowadzone są listy oczekujących na tego rodzaju opiekę.
- Zapytaj, czy wymagane jest wcześniejsze przygotowanie organizmu, np. post.
- Zapytaj, czy leki mogą być nadal przyjmowane, czy należy je wstrzymać do czasu zakończenia.
- Zapytaj, czy będziesz w stanie prowadzić, czy będziesz musiał zorganizować kierowcę?

Opieka stała i zmiany

Niekiedy interweniujący zespół opieki zdrowotnej może należeć do różnych organów służby zdrowia. Na przykład, pacjent (lub jego bliski) może być prowadzony przez lekarza rodzinnego, następnie być hospitalizowany, po czym powrócić do trybu opieki domowej. Bliska Ci osoba może też oczekiwać w szpitalu na miejsce w domu opieki.

Oto kilka sugestii pomocnych w czasie zmian trybu opieki:

- Przyjęcie do szpitala
 - Upewnij się, które osoby należą do personelu medycznego i jaki jest zakres ich odpowiedzialności.
- Wypis ze szpitala
 - Upewnij się, że wydano Ci odpowiedni dokument wypisu ze szpitala
- Opieka w domu
 - Upewnij się, że wiesz, kto wchodzi do Twojego domu i dlaczego.

Niezależnie od sytuacji, ważne jest, aby aktywnie uczestniczyć w opiece podczas tych zmian opieki. Podczas zmiany opieki wymiana informacji może być utrudniona, dlatego uzyskaj potwierdzenie, że personel medyczny zna Twoją sytuację i opiekun zapoznał się z planowanym przebiegiem opieki. Poproś o wyraźne wyjaśnienie warunków wypisu. Omów wszelkie niepokojące Cię kwestie dotyczące wyjścia ze szpitala do domu. Jeśli nie masz lekarza rodzinnego (lub pielęgniarki), poinformuj swój zespół opiekuńczy o tym zespół opieki zdrowotnej. Poproś o podanie bezpośredniego numeru, pod którym będziesz mógł się skonsultować w razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości.

Aby towarzyszyć pacjentom w czasie powrotu ze szpitala do domu, przygotowaliśmy przewodnik dostępny pod następującym adresem: [Hospital to Home Patient Guide](#) (Wyjście ze szpitala do domu. Przewodnik dla pacjentów)

Sprawowanie opieki

Jeśli jesteś opiekunem, może to być wyzwaniem fizycznym i emocjonalnym. W rezultacie mogą pojawić się problemy zdrowotne i możesz potrzebować wsparcia, by podjąć opiekę nad bliską osobą.

Oto kilka rzeczy, które mogą Ci pomóc:

- Upewnij się, że jesteś zaangażowany w planowanie opieki nad ukochaną osobą, aby uniknąć zaskoczenia.
- Przedstaw się zespołowi medycznemu, w tym kierownictwu, i poinformuj o roli, jaką masz nadzieję odegrać w opiece nad bliskim.
- Zrozum, czy jesteś proszony o odgrywanie bardziej formalnej roli w opiece nad ukochaną osobą, na przykład zmieniając opatrunki lub podając leki. Upewnij

się, że zostałeś uprzednio przeszkolony i jesteś przygotowany do wykonania tych zadań.

- Zapytaj, gdzie dowiedzieć się więcej o problemie zdrowotnym, z którym boryka się Twoja ukochana osoba, jak najlepiej ją wspierać i jakie są istniejące formy wsparcia lub zasoby dla opiekunów (np. doradztwo, grupy wsparcia, warsztaty).

Dbanie o siebie

Bycie życzliwym dla siebie może być ostatnią rzeczą, o której myślisz, kiedy zmagasz się z problemami zdrowotnymi, lecz pamiętaj, że niepewność i niepokój towarzyszące radzeniu sobie z chorobami mogą odbić się na twoim zdrowiu.

Oto kilka sugestii, które pomogą Ci poradzić sobie z tym stresem:

- Poszukaj informacji na temat pomocy udzielanej w Twojej okolicy.
- Sprawdź, czy istnieją programy wsparcia grupowego, w ramach których możesz porozmawiać z osobami znajdującymi się w podobnej sytuacji. Możesz skorzystać z ich doświadczeń i wyciągniętych wniosków.
- Oddychaj głęboko, ćwicz, chodź na spacer, medytuj, aby uwolnić się od stresu. Rozmawiaj z bliskimi.
- Rozważ możliwość skorzystania z poradnictwa, terapii.

Jeśli masz trudności i nie jesteś pewien, jak należy postąpić, zadzwoń do Telehealth Ontario. Dyplomowana pielęgniarka przyjmuje telefon 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Usługa ta jest bezpłatna i poufna.

- **Bezpłatny numer: 1-866-797-0000**

Możesz również nawiązać kontakt z Reach Out 24/7 i porozmawiać z kimś osobiście o ewentualnych problemach dotyczących zdrowia psychicznego.

- **Bezpłatny numer: 1-866-933-2023**

Możesz też zadzwonić do Connex Ontario, aby uzyskać pomoc w korzystaniu z licznych źródeł informacji i usług.

- **Bezpłatny numer: 1-866-531-2600**

Uczenie się na podstawie doświadczenia pacjenta

Doświadczenia pacjentów

Wiele organizacji zdrowotnych oferuje ankiety zwrotne, w których można komentować swoje doświadczenia związane z opieką. Są one analizowane, aby zrozumieć, przez co przeszedłeś i czy poznać sugerowane ulepszenia w opiece. Poproś o ankietę, jeśli nie jest została ci oferowana. Twoja opinia pomaga upewnić się, że osoby podejmujące decyzje zdrowotne rozumieją potrzeby tych, którym służą.

Zaangażowanie pacjentów

Wiele organizacji zdrowotnych stworzyło obecnie możliwości wolontariatu dla doradców pacjentów i rodzin, aby aktywnie uczestniczyć w projektowaniu i wdrażaniu programów, projektów i polityk. Zapytaj organizację, które zapewniają Twoją opiekę, w jaki sposób możesz się zaangażować, aby podzielić się swoimi doświadczeniami i pomysłami na temat możliwości usprawnienia systemu opieki. Doświadczenia i wiedza wnoszone przez pacjentów i opiekunów przyczyniają się do są lepszego dostosowania organizacji zdrowotnych do wartości pacjentów.

Rozwiązywanie problemów

Jeśli Twoje doświadczenie zdrowotne naprawdę było negatywne, możesz złożyć skargę lub wniosek. Organizacje opieki zdrowotnej zazwyczaj mają proces relacji z pacjentami, w którym można udokumentować swój problem i przedstawić go do rozpatrzenia. Zapytaj dowolną organizację konkretne informacje nt. sposobu postępowania, ponieważ procesy różnią się w zależności od sektora opieki. Istnieją także kolegia regulacyjne rozpatrujące skargi dotyczące poszczególnych praktyków.

Zasoby i referencje

Istnieje wiele wspaniałych zasobów. Oto kilka lokalnych i regionalnych portali, które pomogą Ci zacząć. Zrób kilka poszukiwań na temat tych, które są dla najbardziej pomocne dla Ciebie.

[South West Health Line](#)

[South West Self Management Program](#)

[Ontario Caregiver Organization](#)

[The Hub for Parent Caregivers](#)

[Ottawa Hospital Research Institute Decision Aids](#)

[Cleveland Clinic – Questions to Ask Your Doctor](#)

Kim jesteśmy? Dołącz do nas!

Jesteśmy Oxford and Area Ontario Health Team, składającym się z około 20 różnych organizacji zdrowotnych wraz z pacjentami, rodzinami, opiekunami i klientami, którzy spotykają się, aby zintegrować nasze usługi, a wszystko to z zamiarem poprawy opieki zdrowotnej w naszym regionie. Jeśli chcesz pomóc w kształtowaniu ulepszeń w lokalnym systemie opieki zdrowotnej, dołącz do nas, wysyłając e-mail na adres **info@oxfordoht.ca**.



Odwiedź naszą stronę internetową

Dowiedz się więcej o rozwoju opieki zdrowotnej w Oxfordzie i okolicy, wejdź na naszą stronę internetową : www.oxfordoht.ca.

Twitter: @oxford_oht

Facebook: @OxfordOntarioHealthTeam

LinkedIn: linkedin.com/company/oxford-oht