

PROCJENA KVALITETE RADA  
U ORDINACIJI OPĆE MEDICINE  
DR. IVICA CVETKOVIĆ

*IVICA CVETKOVIĆ, dr. med*  
*Samobor, Gajeva 37*

## Samobor

U zapadnom dijelu županije, između zaprešićkog i jaskanskog područja, uz granicu sa susjednom Republikom Slovenijom, na površini od 315 četvornih kilometara, s oko 55.000 stanovnika, prostire se samoborsko područje. Tu su grad Samobor i Sveta Nedelja i Stupnik. Gospodarsku osnovicu čine i poljoprivreda, obrtništvo, kemijska industrija, staklarstvo. Turistički je to jedno od najjačih i najrazvijenijih područja, ne samo u Zagrebačkoj županiji, nego i u ovom dijelu Hrvatske.

Samobor je slikoviti gradić s očuvanom starom gradskom jezgrom, s dugom izletničkom i turističkom tradicijom. Duga povijest, bogato kulturno naslijeđe i atraktivna okolica osiguravaju mu značajno mjesto u svekolikoj hrvatskoj turističkoj ponudi. Odavno je možda i najpopularnije izletišta Zagrepčana, koji ovamo dolaze da bi uživali u njegovom jedinstvenom šarmu, u prirodnim ljepotama, u popularnim samoborskim restoranima, gostionicama i izletištima.

Samobor se smjestio na istočnim obroncima Samoborskog gorja. Srednjovjekovni gradić barokne arhitekture sa oko 15.000 stanovnika nastao je na mjestu sutoka dvaju krakova potoka Gradne (Rudarske i Lipovečke), na prijelazu iz nizine u gorje i raskrižju povijesnih puteva. Okružuje ga raskošna planinska ogrlica koja se proteže od Okićgrada, preko Plešivice, Oštrca, Velikog dola, Lipovca i Japetića do Žumberka

Grad je izgrađen po mjeri čovjeka. Sredina je kakvu priželjkuje suvremeni čovjek: čiste atmosfere, zelenih blagih obronaka idealnih za kretanje prirodnim krajobrazima. Tradicija izletničkog dolaženja u Samobor starija je od jednog stoljeća.

Prometna povezanost sa metropolom je izuzetna. Samo je dvadesetak kilometara udaljen od središta Zagreba. Pet je kilometara daleko od hrvatsko-slovenske granice. Samo je na pola sata vožnje od Zračne luke Zagreb, zagrebačkog željezničkog i autobusnog kolodvora, a uz njega prolazi magistralni cestovni pravac istok - zapad, koji se na nedalekoj zagrebačkoj obilaznici sječe s isto tako važnim pravcem sjever - jug. (1,2,3,4)(Slika 1) Sve ovo Samobor čini posebnim i autentičnim.

## Samobor "iz zraka"

### Slika 1 Samobor

#### Općenito o Ordinaciji

Nedaleko centra Samobora, u Gajevoj ulici broj 37 nalazi se Dom zdravlja Samobor u čijem su sastavu prostori Ordinacije opće medicine Ivica Cvetković dr. med. (Slika 2, 3 ) U Domu zdravlja u dvije smjene radi jedanaest ordinacija opće medicine, četiri pedijatrijske ordinacije i dvije ginekološke ordinacije. U sklopu Doma zdravlja radi i Hitna medicinska pomoć, tako da je cijeli teren opskrbljen zdravstvenim uslugama kroz dvadeset i četiri sata. Predstavljajući okruženje svoje ordinacije svakako treba spomenuti polikliničko – konzilijarnu službu u kojoj rade stalno zaposleni specijalisti: reumatolog, internista, pulmolog, okulista, dermatolog. Svaki dan poslije podne dolazi kirurg iz KB Sestara milosrdnica te po dvaput tjedno otorinolaringolog i jednom urolog. Time je odlazak pacijenata sa teritorije općina Samobor i Sveta Nedjelja na konzultativne preglede u dvadesetak kilometara udaljeni Zagreb sveden na minimum. U Domu zdravlja postoji novouređeni RTG kabinet koji radi cijeli dan kako bi u poslijepodnevnim satima bio zapravo servis kirurga u slučajevima koji zahtijevaju RTG dijagnostiku. U sklopu RTG – a postoji i UZV dijagnostika abdomena. Medicinsko – biokemijski laboratorij dostupan je cijeli dan. Naime kontrolu leukocita i urina moguće je učiniti i u poslijepodnevnim satima. Na kraju, odnedavno otvorena je i kardiološka ambulanta sa UZV dijagnostikom krvnih žila vrata te srca. Ljekarnička služba nalazi kako u prostorijama Doma zdravlja tako i u neposrednoj blizini i dostupnost je dvadeset i četiri sata.

Karta Samobora  
Slika 2 DZ Samobor

DZ Samobor  
Slika 3 DZ Samobor

Ordinacija opće medicine Ivica Cvetković dr. med ima tradiciju dugu gotovo osam godina. Od toga je tri i pol godine radila kao sastavni dio Doma Zdravlja Samobor, a četiri i pol u zakupu. Prije osam godina

Ordinacija je započela rad sa petstotinjak pacijenata i sa pola radnog vremena. Druga polovica radnog vremena odrađivana je u Hitnoj pomoći koja je bila u sklopu Doma zdravlja Samobor. Kako je broj pacijenata rastao, tako je već slijedeće godine, budući da je bilo upisano u Ordinaciju oko 1200 pacijenata, počela sa radom u punom radnom vremenu. U prvoj godini zakupa, dakle nakon oko tri i pol godine rada, u ordinaciji se liječilo 1780 pacijenata, da bi broj osiguranika 2003. godine dosegao gornju granicu od 2040 za koju HZZO doznačuje glavarinu. Zapravo u Ordinaciji je upisano realno 2070 osiguranika, no uvijek određeni broj nije na spisku HZZO – a. Najčešći razlog je trenutni ili privremeni gubitak osiguranja: bilo zbog služenja vojnog roka, bilo promjene osnove osiguranja itd. Površna ordinacije od 64 m<sup>2</sup> raspoređena na tri prostorije: sestriinske sobe sa kartotekom, velikim previjalištem i ujedno "opservacijom" te ordinacijom liječnika. (Slika 4,5) Ispred Ordinacije je čekaonica sa dovoljnim brojem klupa za sjedenje. (Slika 6) U istom prostoru, u suprotnoj smjeni također radi ordinacija opće medicine te su pacijenti iz obje smjene zbrinuti cijeli dan. Naime, kolega i ja bez iznimke u slučaju potrebe pružamo zdravstvenu zaštitu osiguranicima obje ambulante.

Slika 4 Sestrinska soba i kartoteka

Slika 5 Ordinacija

Slika 6 Čekaonica

Kratke biografije.

Dr Ivica Cvetković rođen u Zagrebu gdje je završio osnovnu i srednju školu. Na Medicinskom fakultetu diplomirao je u veljači 1987. godine. 1989. godine položio je ispit za instruktora prve pomoći. 1991. Završio Tečaj akupunktura. 1998. pohađao poslijediplomski tečaj trajnog usavršavanja 1. kategorije "Pristup osobi sa šećernom bolesti", a 2000. godine poslijediplomski tečaj trajnog usavršavanja 1. kategorije Elektrokardiograf u liječničkoj praksi. Osim svakodnevnog posla u ordinaciji bavi se znanstvenim radom te na medicinskim kongresima sudjeluje kao aktivni sudionik. Od 1997. sudjeluje u grupi za kontinuirano

provođenje programa zaštite dijabetičara u obiteljskoj medicini prema preporukam St. Vincent Deklaracije koja je bila sastavljena od dvadesetak liječnika iz Hrvatske. Od ove godine sudjeluje u projektu "CRO DIAB GP".

Medicinska sestra Karmen Šogorić rođena u Zagrebu. Završila srednju medicinsku školu za medicinske sestre u Zagrebu. (5)

#### Procjena kvalitete rada.

Tijekom privatizacije u Ordinaciju s obzirom na visinu glavarine pokušao se uložiti maksimum edukaciju i opremanje kako bi se unaprijedio rad. Kontinuirana edukacija i primjena stečenih znanja temelj su kvalitetnom radu te mogućnosti nabave adekvatne medicinske opreme koja služi u svakodnevnom radu. U prvoj godini zakupa sudjelovao sam na tečaju prve kategorije Pristup bolesniku sa tipom 2 šećerne bolesti. Budući da je šećerna bolest svakodnevni posao u praksi smatrao sam to najboljim početkom za dodatnu edukaciju. Osim toga sudjelovanje u projektima kontinuirane zaštite dijabetičara zahtijevalo je dodatnu edukaciju. Kako se zakup zahuktao korištenje EKG- a u prostorima Hitne pomoći za pacijente koji su došli na pregled ne kao hitni pacijenti postalo je limitirano. S druge strane, upućivanje svakog pacijenta kod kojeg treba razriješiti "srčane tegobe" internisti na snimanje EKG je neopravdano. To je bio povod završetku tečaja trajne edukacije : Primjena EKG – u praksi. Na taj način otvorio se put obnavljanju, ali i usvajanju novog znanja te kupovini vlastitog EKG – a. Tako je unaprijeđena dostupnost pacijentima jer je moguće učiniti dijagnostičku pretragu kako u ordinaciji tako i u kućnoj posjeti. Nastavak edukacije išao je preko tečaja Pristupu pacijentu sa respiratornim infektom organiziranim u Školi narodnog zdravlja Andrija Štampar do tečaja trajne edukacije na Klinici za infektivne bolesti Dr. Fran Mihaljević Racionalno propisivanje antimikrobne terapije itd.

Kao objektivne pokazatelje procjene kvalitete rada ordinacije od pet koji su preporučeni u radnoj verziji instrumenata za procjenu kvalitete (Oprema, Stručnost rada, Pokazatelji rezultati rada, Odnos sa pacijentom te Društveni rad) obrađeni su Oprema i pripadajući kriteriji, Stručnost rada i kriteriji te Društveni rad kao izborna kategorija. Procjena se vrši opservacijom ili samoprocjenom liječnika, a zadovoljenje kriterijskih jedinica znači osvajanje boda ili zvjezdice za pojedini pokazatelj.(6,7)

Pokazatelji opreme i pripadajući kriteriji. Maksimalni zbroj bodova je 20. (Tablica 1 )

Od maksimalnog broja bodova 20 za opremljenost Ordinacija je dobila 19. Budući da je Dom zdravlja smješten na 300 m od centra grada, a do autobusne stanice ima 30 m zaista bolji smještaj se ne može ni poželjeti. Ulaz u Dom zdravlja i u ordinaciju potpuno je prilagođen invalidima i zaista ne postoji niti jedna zapreka koja bi im onemogućavala nesmetano kretanje. Ugodan ambijent čekaonice i besprijekorna čistoća potpuno udovoljavaju kriterijima modernog doživljaja prostora. Osjećaj domaćeg upotpunjuju lončanice kako u prostoru čekaonice tako i u ordinaciji. Da bi se što kvalitetnije radilo potrebni su i EKG i glukometar bez kojeg je rad gotovo nezamisliv. Ordinacija je prije 2 godine kompjuterizirana. Naravno kompjuteri (postoje 2 kompjutera: za doktora i sestru) i program kupljeni su iz glavarine. Nakon potpune informatizacije rad sa preko 2000 osiguranika od kojih prosječno 65 dnevno bude u ambulanti umnogome je olakšan i glede vođenje dokumentacije, ali i izvještaja i pisanja računa za Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje. Inhalator se koristi samo povremeno, a boca sa kisikom je često neizostavna potreba kako bi se hitni pacijenti kojima je kisik u terapiji neophodan mogli u potpunosti zbrinuti.

Budući da je ordinacija opće medicine mjesto gdje započinje i završava liječenje najvećeg postotka pacijenata, opskrbljenost lijekovima je neupitna. Naravno ni liječnička torba ne zaostaje za opremljenošću ordinacije lijekovima. Od infuzijskih otopina u ordinaciji uvijek ima fiziološke otopine, 5% glukoze i "Ringera", pa se najveći broj pacijenata

kojima je dehidracija potrebna iz bilo kojeg razloga ne upućuju u bolnicu nego se zbrinjavaju u ordinaciji.

Moderno doba zahtijeva i moderne načine komunikacije. Ordinacija je opremljena sa dva fiksna telefona: jedan za medicinsku sestru i jedan za doktora sa po dvije telefonske linije. Također i liječnik i medicinska sestra imaju GSM te je dostupnost pacijentima omogućena i izvan radnog vremena, a koje HZZO ne plaća. Kako je broj pacijenata koji dnevno imaju potrebu za dolaskom u ordinaciju relativno velik, još uvijek nismo u mogućnosti odvojiti ili rezervirati vrijeme samo za telefonske konzultacije.(8) Vjerojatno ćemo i taj kriterij kroz neko vrijeme zadovoljiti.

Iz navedenog može se zaključiti da je ordinacija dobro opremljena i da su dati resursi maksimalno iskorišteni.

POKAZATELJ KVALITETE	KRITERIJ KVALITETE (1 ZVJEZDICA ILI BOD ZA SVAKI OD NAVEDENIH KRITERIJA)									UK	
<b>UREĐENJE PROSTORA</b>	<i>ugodan ambijent. čekaone</i>	1	<i>čistoća prostora</i>	1	<i>sterilizacija instrumen- ta</i>	1	<i>dostupnost invalidima</i>	1	<i>smještaj ambulante</i>	1	<b>5</b>
<b>DODATNA OPREMA</b>	<i>ekg</i>	1	<i>glukome- tar</i>	1	<i>inhalat- or</i>	1	<i>kompj.</i>	1	<i>boca o2</i>	1	<b>5</b>
<b>OPR. LIJEKOVIMA</b>	<i>odvojenost antišok terapije</i>	1	<i>stand. parenteralna terapija</i>	1	<i>cjepiva i serumi higg, ana te</i>	1	<i>lijekovi u liječ. torbi</i>	1	<i>infuzione otopine</i>	1	<b>5</b>
<b>TELEFONSKA ORGANIZACIJA</b>	<i>brzo javljanje na tel</i>	1	<i>tel. mini centrala i razvrstavanje poziva</i>	1	<i>mogućnost konzultacije s dr. telefonom</i>	1	<i>organizirano vrijeme za tel. konzultacije</i>	0	<i>telefonska dost. izvan radnog vremena</i>	1	<b>4</b>
<b>UKUPNO</b>		4		4		4		3		4	<b>19</b>

Tablica 1 Pokazatelji opreme i pripadajući kriteriji

Pokazatelji stručnosti rada i pripadajući kriteriji. Procjena se vrši kroz opservaciju i izvješća o radu ambulante, a maksimalan zbroj bodova je 45. ( Tablica 2 )

Po kriterijima za procjenu stručnosti rada dobiveno je 23 boda, nešto više od 50 %. U ovom pokazatelju Ordinaciji najviše bodova nosi edukacija. Budući da se u Ordinaciji mnogo radi na edukaciji, aktivno prisustvo na stručnim kongresima je neizostavno: kako na kongresima obiteljske medicine, tako i na internističkim, dijabetološkim... Dio stručnog usavršavanja nije jedino u vidu pisanja radova za kongrese,

nego i aktivnom sudjelovanju u projektima kontinuiranog praćenja šećerne bolesti. Nadajmo se da će jednog dana struka ipak prepoznati ordinaciju obiteljske medicine kao mjesto gdje se treba liječiti pacijent obolio od dijabetesa tip 2. Doprinos kvaliteti rada i stručnosti sigurno je i prisustvo barem jednom godišnje tečajevima kontinuiranog medicinskog usavršavanja. Budući da do sada društvo nije omogućavalo specijalizaciju iz obiteljske medicine u ovom kriteriju zbroj je nula, kao i u znanstvenom napredovanju. No, specijalizacija je ipak krenula kao i poslijediplomski studij pa će mogućnost znanstvenog napredovanja i naravno specijalističkog staža u nekoj slijedećoj valorizaciji rada donijeti bodove.

S obzirom na preveliki broj pacijenata koji uvjetuje HZZO, a da bi se moglo preživjeti, 3 od 5 bodova u preventivi i nije tako loše. To se odnosi također i na grupni rada sa kroničarima. Prostor, oprema ali i dostupnost ginekologa umanjuju potrebu za ginekološkim pregledom, dok pedijatrijska zaštita nije zastupljena jer niti jedno predškolsko dijete nije upisano. Oni koji su bili u pedijatrijskoj skupini narasli su, a novi nisu upisivani. Dostupnost gotovo 14 sati dnevno omogućava i odlazak u kućne posjete i kućno liječenje uopće, te je za ovaj kriterij dobiven maksimalan broj bodova. (9,10,11). Kompjuterizacija i informatizacija vrlo je važan čimbenik u korektnom i vođenju dokumentacije, te je i tu dobiven maksimalan broj bodova.

Iako grupna praksa ne djeluje pravno, nas nekoliko kolega zapravo djelujemo kao grupna praksa: od redovitih međusobnih konzultacija i rasprava o liječenju do preuzimanja pacijenata kad je netko odsutan.

Po ovom pokazatelju, treba dosta raditi na podizanju stručnosti rada. Osnova je stvorena kroz individualnu edukaciju, preko specijalizacije i poslijediplomskog studija koje sada konačno financira država. Cjelodnevna raspoloživost pacijentima kako za konzultacije tako i za kućne posjete omogućena je dostupnošću telefona. Kao što je vidljivo, na sve što se može utjecati kako bi se poboljšala stručnost rada učinjeno je ili se upravo realizira.

POKAZATELJ KVALITETE	KRITERIJ KVALITETE (1 ZVJEZDICA ILI BOD ZA SVAKI OD NAVEDENIH KRITERIJA)								UK		
	<i>Za svakih 5 godina specijalističkog staža po 1 zvjezdica</i>										
<b>SPEC.IZ OBITELJSKE MEDICINE</b>									0	<b>0</b>	
<b>TRAJNA EDUKACIJA</b>	<i>Najmanje 1 tečaj CME 1godišnje kao slušač</i>	1	<i>Najmanje 1 predavanje godišnje kao predavač</i>	1	<i>Najmanje 1 rad u 2 god. bez obzira navrstu rada</i>	1	<i>Sudjelov. u projektu ili istraživanje najmanje 1 u 5 godina</i>	1	<i>Osobna pretplata na najmanje 1 stručni časopis</i>	1	<b>5</b>
<b>ZNANSTVENO NAPREDOVANJE</b>	<i>magisterij znanosti</i>	0	<i>doktorat znanosti</i>	0	<i>Primarijat</i>	0	<i>Docentura</i>	0	<i>Profesura</i>	0	<b>0</b>
<b>PREVENTIVNI RAD</b>	<i>Rutinsko mjerenje RR a</i>	1	<i>Testiranje na HPL</i>	1	<i>Preventivni pregled dojki</i>	0	<i>Digitorektalni probir</i>	0	<i>Organizirani sistematski pregled</i>	1	<b>2</b>
<b>VJEŠTINE LIJEČNIKA</b>	<i>Fundoskopija</i>	0	<i>Pedijatrijska zaštita</i>	0	<i>Ginekološki pregled</i>	0	<i>Psihoterepija</i>	0	<i>Zahvati male kirurgije</i>	1	<b>1</b>
<b>GRUPNI RAD S KRONIČARIMA</b>	<i>Hipertoničari</i>	1	<i>Dijabetičari</i>	1	<i>Pulmološki</i>	0	<i>Invalidi</i>	0	<i>Duševni bolesnici</i>	0	<b>2</b>
<b>KUĆNE POSJETE I LIJEČENJE U KUĆI</b>	<i>Odlazak u Kp po zahtjevu</i>	1	<i>Redovit obilazak nepokretnih</i>	1	<i>Organizacija terminalne skrbi</i>	1	<i>Mogućnost patronažne posjete</i>	1	<i>Mogućnost službe njege u kući</i>	1	<b>5</b>
<b>SURADNJA I SURADNICI</b>	<i>Viša medicinska sestra u timu</i>	1	<i>Grupna praksa</i>	1	<i>Redovito sastajanje tima</i>	1	<i>Izabrani i stalni konzultanti</i>	0	<i>Posjet u bolnici</i>	0	<b>3</b>
<b>DOKUMENTACIJA</b>	<i>Kartoteka OZL ili kompjutor</i>	1	<i>Čitljivi zapisi i uputnice</i>	1	<i>Popratna pisma kod upućivanja</i>	1	<i>Prijava zaraznih bolesti</i>	1	<i>Prijava nus pojava</i>	1	<b>5</b>
		6		6		3		3		5	<b>23</b>

Tablica 2 Pokazatelji stručnosti i pripadajući kriteriji

Pokazatelj društvenog angažmana i pripadajući kriteriji vrši se iz podataka iz društvenih organizacija, a maksimalni broj bodova je 5. (Tablica 3)

Izborni pokazatelj je društveni angažman. Ovdje su dobivena 4 od mogućih 5 bodova. Od društvenog angažmana jedino rad u HLK nije ostvaren jer jednostavno za sve se nema vremena. Naime rad u dijabetičkoj udruzi, Crvenom križu, edukativna predavanja u školama, humanitarna djelatnost, aktivnost u Lions klubu, aktivni rad u Centru za poboljšanje kvalitete života – rad sa ovisnicima, pisanje popularnih članaka u novinama...zaista su dovoljan doprinos aktivnog sudjelovanja u društvenom životu.

POKAZATELJ KVALITETE	KRITERIJ KVALITETE (1 ZVJEZDICA ILI BOD ZA SVAKI OD NAVEDENIH KRITERIJA)									UK	
	<b>DRUŠTVENI ANGAŽMAN</b>	<i>Rad u stručnim društvima</i>	1	Funkcija ili rad u HLK	0	<i>Rad u lokalnoj zajednici</i>	1	<i>Rad u civilnim društvima</i>	1		<i>Društvena priznanja</i>
<b>UKUPNO</b>		1		0		1		1		1	<b>4</b>

Tablica 3 Pokazatelj društvenog angažmana i pripadajući kriteriji

Zaključak.

Uzevši ova tri kriterija od maksimalnih 70 bodova, dobiveno je 46. Od toga oprema i društveni angažman sudjeluju sa gotovo maksimalnim bodovima. Naime ordinacija postoji svega nešto više od 4 godine kao samostalna jedinica, a počelo se gotovo od nule, te zaključujem da su razina usluge, dostupnost i stručnost zadovoljavajući. Naravno da u stručnosti treba više raditi na preventivi. I zaista dosta se radi, no za to svakako treba imati puno više vremena nego ga sada imamo. Ako se pomno pročita ovaj prikaz kvalitete rada može se vrlo lako doći do zaključka da je veliki dio aktivnosti koje doprinose stručnosti i kvaliteti rada obavljen izvan radnog vremena. Naravno, da sve ne može biti idealno, no tome treba težiti, a mi doktori smo upravo u tome jaki. Težnja prema boljem, kvalitetnijem i stručnijem radu, vodi nas naprijed, a ova specijalizacija koju smo jedva dočekali i u koju smo krenuli upravo je tome najveći dokaz.

## Literatura

1. [www.samoborskiglasnik.net](http://www.samoborskiglasnik.net)
2. [www.samobor.hr](http://www.samobor.hr)
3. [www.tzzz.hr/samobor](http://www.tzzz.hr/samobor)
4. [www.phy.hr](http://www.phy.hr)
5. [www.ordic.cjb.net](http://www.ordic.cjb.net)
6. Mustajbegović J, Ivanković D, Kujundžić Tiljak M, Tiljak H. Projekt: Izgradnja sustava osiguranja kvalitete u zdravstvu. U Zbornik Hrvatski dani primarne zdravstvene zaštite Labin 2000. Dom zdravlja Dr. Lino Pedišić 2000:48-63.
7. Tiljak H, Mustajbegović J, Ivanković D, Kujundžić Tiljak M. Izgradnja sustava osiguranja kvalitete u zdravstvu – preliminarno izvješće. U Zbornik 8. kongres obiteljske medicine Opatija 2001. Opatija Hrvatska udružba obiteljske medicine 2001:240-248
8. Rapić M, Fudurić B. Telefonske konzultacije kao pomoć kućnom liječenju. U Zbornik Osijek 1998:181-88
9. Budak A. i suradnici: Opća medicina, Školska knjiga, Zagreb 1986:4-41
10. Balint I, Cvetković I. Liječnici Doma Zdravlja Samobor i kućne posjete. U Zbornik Osijek 1998:155-62
11. Cvetković I, Balint I. Kućne posjete očima pacijenta. U Zbornik Osijek 1998:189-98