

Transkript interviuwa s naručiocem

Zubarska ordinacija – Tim12

Intervjuisani klijent: Čupović Dean, vlasnik zubarske ordinacije

Intervju obavila: Porča Sumejja

Intervju pripremili: Porča Sumejja, Valjevčić Elvin, Pejović Luka, Ratković Amer

Mjesto i vrijeme: Sarajevo, 17.3.2015. 20:30h

Interview

Koliko imate ordinacija?

Jednu.

Koliko imate osoblja?

Dva zubara i jednu medicinsku sestru.

Je li planirate nekad u budućnosti znatno povećati taj broj? Mislim, planirate li da se širite ili nešto tako?

Pa, u budućnosti... naravno, je l'.

Da li imate neki postojeći sistem, ili ste ga nekad možda imali?

Nemamo, imamo papir i olovku i teku, i onda je to sad malo postalo naporno da se traži po teci jel, kad su rezervacije itd.

Znači, vodite evidenciju o svojim pacijentima, je li tako?

Da.

I to radite pomoću papira i teke?

Da.

Aha, OK. Hoćete li da te podatke unesete u taj novi sistem ili ćete...?

Da. Šta, ili ću?

Ili ćete početi od samog početka, kao da nikad niste imali ni jedan sistem?

Koja je razlika?

Hoćete li da prepíšemo arhivu ili ćete to vi da uradite pa da vam omogućimo da možete...

Da vam dam svesku pa da vi prepisujete.

Šta želite sve da radi sistem?

Evidencija pacijenata, rezervacije termina, da ljudi mogu nazvati telefonom i pitati kad da zakažu termin, naravno tu je i otkazivanje termina, zatim evidencija nekih osnovnih zahvata koji se mogu raditi, mislim da postoji mogućnost da se može dodavati, ne morate pripremiti vi sve moguće zubarske zahvate koji postoje.

Je li OK da se to vezuje za nekog pacijenta, za njegovu posjetu ili...?

Nema potrebe da se vezuje za pacijenta, nego za njegovu posjetu, da se kaže "OK, došao je čovjek, kad je došao, rađeno mu je to i to".

U redu. Šta vam je najvažnije što želite postići ovim sistemom? Šta je to zbog čega ste se odlučili da napravite ovaj sistem?

Pa, prvenstveno zbog ovih rezervisanih termina, radi lakšeg rezervisanja termina, ali u svakom slučaju da imamo bolju evidenciju, da imamo bolju evidenciju šta se radi, šta je urađeno i šta je potencijalno, znači...

Sad ću vas pitati malo više o naručivanju. Da li sistem treba da ima ugrađen kalendar za prikazivanje termina za pacijente. Odnosno, kada vi otvorite taj program, da vam piše koji su vam sutra termini, koje imate zakazane, jeste li danas slobodni.

Treba da bude neki dnevni pregled gdje će biti izlistani svi termini za taj dan, bilo bi dobro da bude neki sedmični pregled gdje se može biti koliko je zakazano termina po danu.

Koliko unaprijed možete zakazati neki termin? Koliko vremenski?

Nema neko određeno vrijeme.

Kako želite da vam izgleda to zakazivanje? Želite li da bude kao tabelarna lista naručenih ljudi ili želite neki kalendar ljudi, odnosno raspored da vi vidite otkad do kad je neko naručen?

Ne morate praviti kalendar, bojim se da ne uletite u probleme s GUILem i da ne potrošite previše vremena. Da, treba da ima neki pregled, ali sada da nešto kalendar sa bojama, nešto ne treba.

Znači niste previše zahtjevni što se tiče toga?

Nisam.

Dobro. Kako funkcioniра to naručivanje?

Naručivanje treba da sadrži ime pacijenta i treba da sadrži datum i vrijeme od do.

Pošto ste rekli da imate dva zubara, je li treba da piše koji zubar radi intervenciju, tako da znate kad je koji slobodan?

Da, treba da stoji koji je zubar.

A medicinska sestra, ona je uvijek tu? Nemate sekretaricu?

Jeste, medicinska sestra radi na rezervaciji, ona obavlja sve vezane poslove.

Pretpostavljam da želite biti u mogućnosti da otkazete termin? Ako se pacijent ne pojavi, da li termin treba da postane slobodan, ili da se automatski prolongira?

Da. Ne morate praviti posebnu funkcionalnost, dovoljno je da napravite otkazivanje termina.

Koje informacije o pacijentima treba da čuvamo?

Osnovni podaci: ime, prezime, datum rođenja, broj telefona...

Je li to obavezno? Da imamo broj telefona?

Jeste obavezno zbog rezervacija može se pojaviti situacija kada moramo navati pacijenta i reći mu da je doktor bolestan i da dođe naredne sedmice.

Je li to obavezno? Da imamo broj telefona?

Dodajte slobodno polje za unos u koji će se moći unijeti slobodan tekst, sve dodatne informacije.

Planirate li da vodite historiju bolesti pacijenata?

Za svaki termin, pored rezervacije, po završetku treba da bude evidentirano šta je urađeno, poput zamjene zuba, vađenja plombe itd.

Šta sve opisuje dijagnozu pacijenta u sistemu? Ako ima neka bolest, hoćete li da ima naziv, da ima opis, odn. da li želite da možete pogledati osobe sa sličnim bolestima? Ili želite da postoji samo opis dijagnoze, odnosno da morate ručno tražiti? Šta želite da piše za svakog pacijenta kad otvorite njegov karton? Šta je vama dovoljno?

Šta je urađeno. Sama dijagnoza kao nešto što se provlači kroz vrijeme je manje bitno. Neka to bude u slobodnom opisu, ali da se može pretraživati.

Da se može pretraživati? Na osnovu čega?

Da može izbaciti pacijente koji u opisu imaju ono što se traži.

Može li da vi navedete novi zahvat, pa da na osnovu toga imate pretraživanje?

Imate slobodni tekst u koji se može unijeti sve što je potrebno, i samo treba biti omogućena pretraga po tom slobodnom tekstu.

Ključne riječi, mislite? Na osnovu ključnih riječi da imate pretraživanje?

Jeste.

Onda ćete vi morati znati kako ćete ukucavati. I vaš zubar, takođe.

Jeste.

Imate li neke nalaze za pacijente poput snimki zuba koje želite da pohranjujete u sistem, i da li bi to trebalo da bude unutar dijagnoze?

Ne.

Unutar posjete?

Ne, ne, ne treba to. Nemojte to praviti, ne treba to.

Ima li nešto što smo izostavili u vezi dijagnoza, pacijenata i tih podataka, a da smo izostavili?

Ne. Važniji je dio za evidentiranje posjeta, odnosno šta je rađeno za nekog pacijenta. Važniji je kompletan historijat, s tim da se može izvući šta je rađeno za nekog pacijenta.

Koliko dugo čuvate podatke o pacijentima? Da li ih čuvate zauvijek, ili se brišu nakon nekog vremena?

Zauvijek.

Koje podatke želite da pravite? Mislim, da li želite da pravimo rezervne kopije podataka?

Ne želim. Napišite preporuku da bi trebalo biti urađeno i kako bi trebali biti urađeno.

Ali vi to ne želite?

Da.

Da li želite vršiti evidenciju finansijskih podataka??

Da, recimo to je evidencija nekih intervencija. Bilo bi dobro da imate evidentirane sve vrste intervencija (tipa vađenje zuba). Akcenat nije na dijagnozama, a ako postoji neka bolest (tipa paradentoze) to se unosi u opisu. Znači, ono što treba evidentirati je vrste intervencija sa cijenama, ali da se može vršiti i korekcija cijena za konkretno tu posjetu, tj. konkretnog pacijenta (posjeta = pacijent+ vrijeme). Postoji cijena koliko inače košta, i može se ručno unijeti nova cijena.

Naručivanje – da li želite redovne pacijente da podsjećate na to?

Dobra ideja, da se može zakazati novi termin odmah nakon posjete. To je olakšanje u smislu da već imate podatke o pacijentu. Što se tiče naručivanja, treba da imate mogućnost vođenja evidencija intervencija sa cijenama i mogućnost vođenja evidencijama o materijalima.

Želite li voditi evidenciju o materijalima koje imate u ordinaciji?

Da.

Kako tačno želite voditi evidenciju o materijalima?

Za svaku posjetu treba da bude evidentirano koja je intervencija urađena i koji je materijal potrošen. Ne treba evidentirati koliko materijala ima na stanju. Znači, ne trebate voditi ulaze materijala, a izlaze ćete moći znati (koliko je potrošeno materijala u određenom periodu na osnovu evidencije posjeta), ali samo evidentiranje koliko trenutno ima na stanju nije potrebno.

A jel bitno da znate koje materijale imate?

Bitno je koji materijal imam, ali ne i u kojoj količini. Bitno je koji materijal imam (npr amalgam) da bi mogao reći potrošio sam 2gr amalgama u toj i toj posjeti.

Da li ćete vi unositi te materijale ili već postoje u sistemu?

Treba postojati mogućnost da se unosi. Ne očekujem od vas da unosite sve materijale.

Hoćete li mogućnost za izbacivanje određenog materijala?

Da.

Da li je potrebno voditi računa o osoblju?

Ne. Jeste u smislu, pošto imaju dva zubar, koji zubar će raditi intervenciju. Odnosno rezervacija se radi po zubaru, pa bi evidentiranje posjeta trebalo da sadrži koji zubar je uradio intervenciju.

Da li sistem treba voditi računa o dolasku, odlasku i slobodnim danima zaposlenika?

To je funkcija kalendara iz rezervacija. Mogu vidjeti svoje rezervacije i to je onaj neki sedmični pregled što smo govorili i mogu vidjeti da li sam slobodan ili nisam slobodan.

Mogu li u isto vrijeme dva zubar raditi?

Da, mogu dva zubar istovremeno raditi.

Ko će sve i na koji način rukovati sistemom?

Medicinska sestra. Doktor neće praviti rezervacije, ali bitno je da gleda svoje rezervacije.

Ko ima kakve privilegije po pitanju pristupa podacima i mijenjanja istih - kreiranje narudžbi, novih termina isl.?

To sve medicinska sestra radi.

Da li uopće postoje prava pristupa?

U principu nisu toliko bitna, ali doktor neće nikad uzeti sam i kreirati rezervacije, nego će uvijek to raditi medicinska sestra. Ali može pregledati kad su mu termini.

Logiranje?

Nije neophodno. Treba da bude zaštita sa minimalnom korisničkom šifrom i username-om, ali specijalna granulacija nije potrebna.

Imaju li neke forme kako trebaju izgledati neki unosi?

Ništa to nije bitno. Bitno je samo da se može za svaku posjetu evidentirati koji zahvat je urađen, koji materijal je potrošen, neki slobodni tekst, ukupna cijena. Da se mogu napraviti neki izvještaji, tipa posjete pacijenata; da se može za svakog pacijenta vidjeti kad je bio; da se može napraviti neki finansijski izvještaj, sveukupni i posebno za svakog doktora. Dovoljno je sedmično i mjesečno.

Da li treba izvještaj i za materijale kao i za prihode?

Da, izvještaj bi trebao da sadrži koliko je potrošeno materijala u određenom periodu, količinski i finansijski.

Hoćete li izvještaj za korisnike?

Da, listing pacijenata, odnosno posjeta. Da mogu izabrati određeni period, određenog pacijenta i da dobijem listing svih njegovih posjeta, sa datumom i vremenom i ukratko sa elementima: koji su mu zahvati urađeni i opis šta je već urađeno.

I koliko je dužan, ako je dužan? Hoćete li cijene?

Ne..