



VODNIK STORITEV

KOMPLEKSNA

STRUKTURA URGENCA

NUJNA MEDICINSKA

POMOČ TRŽIČ

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina

Bolnišnica Tržič

Ulica/via Galvani, 1 Monfalcone

Telefonska centrala +39 0481 4871

Sedež Kompleksne strukture Urgence- Nujne medicinske pomoči

Stavba "C" pritličje

Telefon +39 0481 487 340

Direktor: dr. Ranieri Giuseppe **Cravero**

e-pošta: ranieri.cravero@asugi.sanita.fvg.it

Sprejem za razgovore od ponedeljka do petka od 13.00 do 14.00, če je to združljivo z institucionalnimi dejavnostmi.

Koordinator zdravstvene nege

Dr. Gloria **Moretto**

telefon: +39 0481 487 026

e-pošta: gloria.moretto@asugi.sanita.fvg.it

Administrativno tajništvo

Gospa Paola **Fasella**

telefon: +39 0481 487 366

e-pošta: monfalconeps.segreteria@asugi.sanita.fvg.it

CILJI KOMPLEKSNE STRUKTURE URGENTNEGA ODDELKA

Oddelek za nujno medicinsko pomoč zagotavlja nujno medicinsko pomoč državljanom in je vključen v regionalno teritorialno mrežo nujne medicinske pomoči. S sistemom triaže, opremljenim z barvno kodo, razvrščeno glede na nujnost kliničnega stanja, zagotavlja ustrezno oskrbo ljudi, ki samostojno dostopajo do službe.

Rezultat storitve na oddelku za nujne primere je lahko različen: nujni sprejem, sprejem na začasno opazovanje (OBI), napotitev na dom in k splošnemu zdravniku, začetek poti do specialističnih ambulantnih storitev in/ali diagnostičnih preiskav.

Če je treba bolnika premestiti v drugo zdravstveno ustanovo, urgentni oddelek organizira in izvede zaščiteno premestitev.

Za odnose z družinskimi člani in skrbniki je značilna čim večja razpoložljivost za zagotavljanje informacij in

aktiviranje medosebnih odnosov, ki ustrezajo potrebam, ob popolnem spoštovanju zakonodaje o zasebnosti.

Območja delovanja vključujejo:

- dejavnosti teritorialnega reševanja
- Sprejemanje in stabilizacija uporabnikov s spremenjenimi vitalnimi parametri
- Sprejem in zdravljenje uporabnikov z znaki in simptomi evlucijskega tveganja
- Sprejem in zdravljenje uporabnikov, ki nimajo značaja nujnega primera
- Aktivacija kliničnih diagnostičnih in terapevtskih poti za manjše patologije
- Obravnava srednje in manj zahtevnih primerov s kratkim intenzivnim opazovanjem (OBI)
- Obravnava primerov s prevladujočimi potrebami po socialni pomoči (npr. roza kode, krhki uporabniki itd.)
- Podaljšano vodenje srednje in visoko zahtevnih bolnikov s sprejemom v urgentno medicino

Kompleksni oddelek za nujne primere v Tržiču sestavljajo:

- Teritorialna prva pomoč
- Prva pomoč
- Ambulanta R.A.U.
- Kratkotrajno intenzivno opazovanje
- Nujna medicina

Teritorialno reševanje

Odziv na zahtevo za posredovanje, poslano prek enotne številke za klic v sili 112, je zaupan SORES-u (regionalni zdravstveni operativni center za nujne primere).

Napotitve reševalnih vozil upravlja center SORES, ki dogodku dodeli kodo resnosti in aktivira najprimernejše razpoložljivo reševalno vozilo (reševalno vozilo in/ali reševalni avtomobil).

Zdravstveno osebje dobi naslov, ime in šifro prioritete ter vse koristne informacije za vodenje reševalne akcije. Klici se snemajo z uporabo računalniške in telefonske tehnologije.

Zdravstveno osebje (zdravnik in/ali medicinska sestra) ob prihodu na kraj dogodka oceni, oskrbi in stabilizira uporabnika ter ga nato prepelje v najprimernejšo bolnišnico. Ob prihodu na urgenco uporabnika prevzame "triažna" medicinska sestra, ki mu dodeli novo barvno oznako resnosti.

Prva pomoč

Do oddelka za nujne primere lahko pridete z lastnimi sredstvi ali z reševalnimi vozili.

Urgentni oddelek je opremljen s prostorom za triažo, urgentno sobo z dvema postajama, dvema preiskovalnima sobama in štirimi bolnišničnimi sobami.

Čakalnica za nujne primere je opremljena s postajo za osvežitev ter stranišči, ločenimi po spolu, in stranišči za invalide. Ob prihodu pacient z zvonjenjem na poseben zvonec naznani svojo prisotnost.

V sprejemnem prostoru uporabnika sprejme medicinska sestra za triažo, ki na podlagi natančnih protokolov opravi začetno oceno znakov in simptomov, ugotovi glavne vitalne parametre in ustrezno dodeli barvno kodo resnosti.

Čakalni čas pred zdravniškim pregledom je odvisen od kode, dodeljene pri triaži.

Koda **BELA** nima prednosti. Storitve je v vsakem primeru zagotovljena, vendar so čakalne dobe nepredvidljive in so lahko zelo dolge (sprejem v 240 minutah).

Za storitve je potrebno doplačilo.

Koda **ZELENO** stabilen okvir, brez meril nujnosti ali evolucijskega tveganja. Pogosto dolge čakalne dobe (sprejem v 120 minutah).

MODRA KODA Stabilna slika brez evolucijskega tveganja, vendar s trpljenjem in ponovnim pojavom v splošnem stanju. Čakalne dobe običajno zmerne, včasih pa daljše (sprejem v 60 minutah).

ORANŽNA koda kritične razmere, nujne razmere, stabilno stanje, vendar z naraščajočo nevarnostjo okvare življenjskih funkcij. Minimalni čakalni čas. (prevzem oskrbe v 15 minutah)

RDEČA koda zelo kritična, izredne razmere, okvara življenjskih funkcij, najvišja prednostna naloga, takojšen dostop do oskrbe.

Način dostopa: neposredno ali z napotitvijo lečečega zdravnika.

Čakalne dobe so povezane s triažno kodo, gnečo in sočasnostjo morebitnih nujnih stanj na oddelku za nujne primere.

Informacije o **predvidenih čakalnih dobah** so na voljo na regionalnem portalu:

Stanje v urgentnih ambulantah

<https://servizionline.sanita.fvg.it/psonline>

Pomembno je, da s seboj prinesete (če je to mogoče) **klinično dokumentacijo**, ki je nastala pred boleznijo, zaradi katere se zdravite, in se nanaša na to bolezen ali na druge pomembne bolezni.

Ob sprejemu bo vsak pacient dobil identifikacijsko zapestnico s priimkom, imenom in datumom rojstva.

Prostovoljni odhod iz urgentne ambulante, ko je bil uporabnik sprejet v triažo, se šteje za izrecno zavrnitev zdravstvenih storitev.

AMBULANTA RAU (RAPID ASSESSMENT UNIT)

Cilj ambulante je skrajšati čakalne dobe za bolnike z manj pomembnimi kodami, zmanjšati možnost neželenih dogodkov za bolnike, ki čakajo z neakutnimi ali nujnimi stanji, zmanjšati konflikte z zdravstvenimi delavci zaradi čakalnih dob.

Ambulanta je odprta v bližini čakalnice urgentne ambulante v Tržiču.

Triažna medicinska sestra opravi triažo z ugotavljanjem vitalnih parametrov na podlagi uporabnikove simptomatike, namesti identifikacijsko zapestnico in usmeri uporabnike z manj pomembnimi kodami v RAU; v RAU se lahko usmerijo ambulantni ali prevozniki pacienti na vozičku, z neokrnjenimi kognitivnimi funkcijami in, če so mladoletni, s spremljevalcem (učiteljem) ali starši/družinskimi člani.

Ambulanta je odprta od 8.00 do 20.00, sedem dni na teden, v njej pa delata zdravnik in medicinska sestra.

Sodelovanje državljanov pri zdravstvenih izdatkih **partecipacija/fiksna tarifa.**

Zakon določa, da se za storitve v urgentnih ambulantah, ki jim ne sledi hospitalizacija in katerih stanje je označeno z izhodno belo kodo, zaračuna **partecipacija/fiksna tarifa** v višini 25,00 EUR.

Oprostitev plačila fiksne tarife: državljanom do 14. leta starosti, oproščenim državljanom in tistim, ki pridejo na urgenco zaradi poškodbe, akutne zastrupitve in poškodbe pri delu, ni treba plačati fiksne tarife.

Državljanji, ki so oproščeni plačila, morajo o tem obvestiti svojega zdravnika.

Plačilo **partecipacije** za prvo pomoč (če je potrebno in navedeno v poročilu) se izvede po opravljeni storitvi, in sicer prek:

- rezervacijska okenca CUP.
- avtomatske blagajne, ki se nahajajo pri glavnem vhodu v bolnišnice in okrožja
- prek spleta s povezavo z regionalnim portalom SeSaMo, tudi s transparenta na domači strani spletnega mesta ASUGI s klikom na "uporaba deželnih storitev".

Informacije o zdravstvenem stanju

REFERNČNI DRUŽINSKI ČLAN: ob sprejemu lahko pacient navede ime družinskega(-ih) člana(-ov), če meni, da je to primerno, ki mu(jim) bo zdravnik lahko posredoval klinične informacije o njegovem zdravstvenem stanju. To ime bo osebje zapisalo v poročilo.

V primeru prisotnosti skrbnika za podporo ali skrbnika je treba imena sporočiti zdravstvenemu osebju ob sprejemu.

O prehodu ali prisotnosti osebe na urgenci se lahko posredujejo informacije, tudi po telefonu, ali pa se na zahtevo izda potrdilo, prav tako po telefonu, vendar le zakonitim tretjim osebam (sorodnikom, družinskim članom, sostanovalcem) in s soglasjem pacienta po presoji različnih okoliščin primera.

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, če je pri zavesti in sposoben razumevanja, mora biti vnaprej obveščen (npr. ob sprejemu) in mu mora biti omogočeno, da navede, kdo je lahko obveščen o službi prve pomoči in/ali njegovi prisotnosti v urgentni sobi.

Obdelovalci podatkov morajo občasno preveriti identiteto tretjih oseb, ki so upravičene do prejemanja kliničnih informacij.

Spremljevalci na oddelku za nujno pomoč so v izbranih primerih dovoljeni na podlagi dogovora o dostopu z zdravstvenim osebjem.

Mladoletnike morajo spremljati starši, pooblaščen družinski člani ali zakoniti skrbniki.

Med oskrbo ohranite odnos, ki je primeren kontekstu in dejavnosti varovanca.

Priporočamo, da dragocenosti ne puščate brez nadzora in jih med čakanjem odstranite.

Uporaba mobilnih telefonov je dovoljena le na zahtevo zdravstvenega osebja.

Ure obiskov

Zaradi posebne dejavnosti urgentnega oddelka ni mogoče določiti posebnih časovnih intervalov, v katerih lahko svojci zahtevajo informacije o zdravstvenem stanju svojih sorodnikov ali vstopijo v delovne prostore; zdravniško in negovalno osebje je vedno na voljo, da na

zahtevo zagotovi takšne informacije, kar je združljivo z obvladovanjem tekočih nujnih primerov.

Za bolnike na OBI ali oddelku za urgentno medicino je čas obiskov od 12. do 19. ure, vendar lahko morebitne ovire, povezane s kliničnimi potrebami in oskrbo, po presoji dežurnega osebja na oddelku povzročijo omejitve tega časa

Odpust

Odpust na dom je mogoč z lastnimi sredstvi ali (za uporabnike, ki so do tega upravičeni na podlagi regionalne uredbe 1598 z dne 25. 8. 2017) z reševalnim vozilom, katerega stroške krije SSR, če imajo uporabniki stalno prebivališče in sedež v FVG:

- o osebe z začasno ali trajno nezmožnostjo posturalnega nadzora trupa, ki so priklenjene na posteljo ali so v sedečem položaju in katerih gibanje je lahko zagotovo ali potencialno nevarno, ali

- osebe, ki začasno ali trajno ne morejo hoditi, če prevoz z običajnimi javnimi ali zasebnimi sredstvi ni mogoč.

Poročilo z urgence ob odpustu iz bolnišnice preda zdravnik ali osebje zdravstvene nege.

V poročilu je navedeno:

anamneza

objektivni pregled

opravljeno zdravljenje

diagnostične storitve

diagnoza

terapevtsko svetovanje

morebitna prognoza

pooblastilo za plačilo participacije, kadar je to potrebno.

Zdravstvena dokumentacija je podpisana z digitalnim podpisom, ki ima polno pravno veljavo.

OBI - INTENZIVNO KRATKO OPAZOVANJE

OBI predstavlja način nujnega in urgentnega zdravljenja bolnikov z akutnimi kliničnimi težavami z visoko stopnjo kritičnosti, vendar majhnim evolucijskim tveganjem, ali z nizko stopnjo kritičnosti, vendar potencialnim evolucijskim tveganjem, z veliko verjetnostjo reverzibilnosti, pri katerih je potreben diagnostični in terapevtski postopek, ki ga ni mogoče preložiti in/ali ga ni mogoče obvladati v drugih okoliščinah oskrbe. Ta način, za katerega je značilna visoka intenzivnost oskrbe zaradi velike angažiranosti medicinskega osebja in osebja zdravstvene nege, izvajanja diagnostičnih preiskav, kliničnega spremljanja in načrtovanja terapevtskih strategij, se izvaja v določenem in omejenem časovnem okviru, da se določi najustreznejša raven oskrbe.

Funkcije OBI so nadgradnja funkcij PS (urgentnega oddelka) in obsegajo:

- klinično opazovanje;

- kratkotrajno zdravljenje patologij srednje zahtevnosti;
- možnost poglobljene diagnostično-terapevtske preiskave z namenom ustreznega sprejema ali odpusta.

Pričakovane posledice so izboljšanje ustreznosti sprejemov in večja varnost pri odpuščanju z urgence. Pacienti, ki niso sprejeti z urgence, premeščeni v drugo akutno bolnišnico ali odpuščeni v šestih urah, so razporejeni v OBI.

Odločitev o napotitvi bolnika na OBI sprejme zdravnik P.S. (urgence)

Ta faza, ki je drugačna in sledi prejšnjemu postopku P.S.,(urgence) ne sme trajati manj kot 6 ur in ne več kot 44 ur od sprejema do triaže v P.S.(urgence)

Zdravljenje v OBI lahko povzroči:

a) Sprejem v bolnišnično enoto ali premestitev v drugo akutno ustanovo;

b) odpust na dom ali zaupanje območnim ali stanovanjskim ustanovam, po potrebi z nadaljnjim spremljanjem v ambulantnih ustanovah zdravstvenega organa (follow up).

NUJNA MEDICINSKA POMOČ

Urgentna medicina je dejansko bolnišnični oddelek z dvema posebnima posteljama, namenjenima bolnikom, ki potrebujejo spremljanje in zdravljenje v polintenzivnem režimu. Na ta oddelek prihajajo predvsem bolniki z oddelkov za nezgode in nujne primere ter z intenzivne kratkotrajne opazovalnice (I.C.O.), ki trpijo zaradi internističnih ali travmatičnih/kirurških patologij, ki jih ni mogoče takoj intervenirati; lahko se sprejmejo tudi bolniki iz običajnih bolnišničnih enot, če pride do destabilizacije življenjskih funkcij ali iz intenzivne nege, kadar je treba postopno zmanjšati intenzivnost oskrbe.

Območje OBI in urgentna medicina sta trenutno organizirana z 10 posteljami, opremljenimi z neinvazivnim multiparametričnim nadzorom.

Na voljo je izolacijska soba z nadzorom kroženja zraka.

KOPIJA ZDRAVSTVENE DOKUMENTACIJE

Kopijo zdravstvene dokumentacije lahko zahteva neposredno zadevna oseba ali pooblaščen oseba, tako da pokaže ali predloži kopijo obeh veljavnih osebnih dokumentov in izpolni poseben obrazec za zahtevo v sprejemni pisarni, stavba A, pritličje, od ponedeljka do petka od 9.00 do 13.00, telefon 0481 487 249 - 0481 487 215.

Kopijo zdravstvene dokumentacije lahko prevzamete osebno ali po pooblaščen osebi na rezervacijskih okencih CUP v bolnišnici, kjer je bila vložena zahteva, ali pa ob vložitvi zahteve zaprosite za pošiljanje na dom; v tem primeru se plačilo izvede po povzetju.

PROSTOVOLJSTVO

V tej bolnišnici prostovoljci združenja AVO (Združenje bolnišničnih prostovoljcev iz Tržiča) del svojega časa brezplačno namenijo bolnikom, ki so tam hospitalizirani, in tako prispevajo k humanizaciji oskrbe bolnikov.

Zlasti na oddelku za nezgode in nujne primere od ponedeljka do petka, od 8.00 do 13.00, v sodelovanju s sodiščem za pacientove pravice in združenjem bolnišničnih prostovoljcev poteka projekt zagotavljanje pomoči pacientom, ki čakajo na oskrbo v čakalnici pred ustanovo, in družinskim članom pacientov, ki obišejo PS (urgenco)

DAROVANJE ROŽENICE

Bolnišnica izvaja program ozaveščanja o darovanju očesnih tkiv. V primeru pacientove smrti in po ugotovitvi meril za upravičenost se najbližjim sorodnikom ponudi soglasje za darovanje roženice (informativne brošure so na voljo v bolnišnici).

SLUŽBA ZA MEDKULTURNO POSREDOVANJE

Osebjem službe lahko po potrebi poišče pomoč medkulturnih jezikovnih posrednikov pri izvajanju zdravstveno-varstvenih dejavnosti, da bi omogočili boljšo komunikacijo med bolniki iz tujine in zdravstvenim osebjem.

VARSTVO IN AKTIVNA UDELEŽBA OBČANOV

Podjetje zagotavlja varstvo uporabnikov ter spodbuja ukrepe za izboljšanje storitev in prilagajanje potrebam občanov.

Prispevek uporabnikov je bistvenega pomena: o prednostih ali pomanjkljivostih lahko obvestite Direktorja, Koordinatorja zdravstvene nege ali Urad za stike z javnostmi (URP) v Gorici na telefon +39 0481 592 083 ali e-pošto: urp.gorizia@asugi.sanita.fvg.it ali Urad za stike z javnostmi v Tržiču na telefon +39 0481 487 583 ali z e-pošto: urp.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it

PREPOVED KAJENJA



Kajenje je v bolnišnici prepovedano v skladu z zakonom, predvsem pa zaradi spoštovanja lastnega zdravja in zdravja drugih.

Dokument je pripravil: Urad za medije, komuniciranje in odnose z javnostmi, tiskovna pisarna –Urp Tržič, o besedilih v skladu z regionalnim načrtom, ki jih je zagotovila Kompleksna struktura Urgence in nujne medicinske pomoči.

Različica dokumenta: rev. 001 leto 2023