



VODNIK PO STORITVAH

NUJNA MEDICINSKA POMOČ

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina



Kompleksna enota
NUJNA MEDICINSKA POMOČ
6. NADSTROPJE KIRURŠKEGA STOLPA

Strada di Fiume 447 – 34149 Trst

ODDELEK ZA INTEGRIRANE DEJAVNOSTI
NUNJE PRIMERE, URGENCO IN SPREJEM
Začasni direktor: prof. Umberto Lucangelo

**Kompleksna enota
NUJNA MEDICINSKA POMOČ**

Direktor: Franco Cominotto
Telefon 040 399 4598 Fax 040 399 4097
e-pošta: franco.cominotto@asugi.sanita.fvg.it

Odgovorni zdravstveni delavec: Elvio Vitiello

Telefon 040 399 4048 Fax 040 399 4060

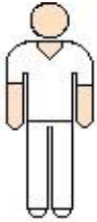
e-pošta: elvio.vitiello@asugi.sanita.fvg.it

UPORABNE ŠTEVILKE	TELEFON	FAX
TAJNIŠTVO	040-399 4061 Delovni čas: Od ponedeljka do petka, od 8.00 do 13.00	040-399 4060
HOSPITALIZACIJA	040-399 4217 040-399 4457	040-399 4060
AMBULANTA	040-399 4461 Delovni čas: Torek, do 9:00 od 13:30	040-399 4060

ZDRAVSTEVNA EKIPA

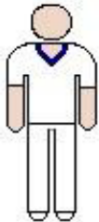
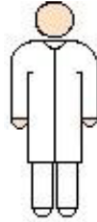
- dr. Sergio Cattinelli
- dr. Luigi De Stefano
- dr. Raffaella Gobbato
- dr. Francesca Kikic
- dr. Rossella Molino
- dr. Elisabetta Pincetti
- dr. Savino Russo
- dr. Alessandro Surian
- dr. Adriano Serafino
- dr. Luca Visintin

NAŠE UNIFORME



BELA

Zdravniki, biologi, kemiki, fiziki, farmacevti, psihologi

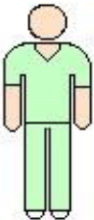
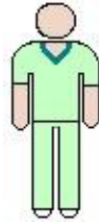


BELA Z MODRO OBROBO

Vodstveni zdravstveni delavci in oddelčni tehniki (RID, RTD)

ZELENA Z TEMNO ZELENO OBROBO

Odgovorni zdravstveni delavci

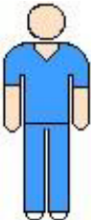


ZELENA

Zdravstveni delavci

SVETLO RUMENA

Splošni zdravstveni delavci



MODRA

Pomočniki

MODRA Z BELO OBROBO

bolničarji, tehnični delavci, zadolženi za pomoč





BELA Z ORANŽNO OBROBO

Upravno osebje

TEMNO ZELENA

Zdravstveni delavci v kirurški in kritični coni



SVETLO MODRA Z BELO OBROBO

Koordinatorji zdravstvenih tehnikov

SVETLO MODRA

Zdravstveni tehniki radiologije in laboratorijev



SVETLO MODRA Z TEMNO OBROBO

Fizioterapevti, logopedisti, ortopedi, poklicni terapevti

BELA POLO MAJICA IN MODRE HLAČE

Osebje, zadolženo za notranji prevoz



BELA Z RDEČO OBROBO IN RDEČE HLAČE

Zunanja podjetja za spremstvo bolnikov

MAJICA Z BELIMI E VIJOLIČASTIMI ČRTAM Z BELIMI HLAČAMI

Zunanje osebje podjetja – distribucija obrokov



- Paciente na različne oddelke prevažajo člani ekipe za spremstvo pacientov, zadruge, ki jih prepoznate po bordo hlačah in belih tunikah.
- Čiščenje izvaja zasebno podjetje, ki nosi bele hlače in belo-ciklamensko črtasto tuniko.
- Obroke zagotavlja drugo zasebno podjetje, ki nosi belo uniformo.
- Praktiki, študenti zdravstvene nege, nosijo belo uniformo.
- Rehabilitacijo izvajajo fizioterapevti, ki nosijo svetlo modro uniformo.

Na oddelkih boste našli prostovoljce, ki jih prepoznate po belih haljah in znački z njihovim imenom in združenjem, kateremu pripadajo.

Spoštovana gospa/gospa,

Pozdravljamo vas v naši ustanovi in vam želimo posredovati nekaj informacij, ki vam bodo pomagale kar najbolje izkoristiti vaše bivanje. Naše osebje vam bo razložilo storitve, ki so vam na voljo.

Če je vaš sorodnik hospitaliziran na oddelku za nujno medicinsko pomoč, vam bo ta kratka predstavitev morda v pomoč. Poznavanje ustanove vam bo pomagalo bolje obvladovati situacijo.



UVOD

Kompleksna enota za nujno medicinsko pomoč je bila ustanovljena leta 1971 in je delovala v bolnišnici Maggiore do junija 2003, ko je bila premeščena v bolnišnico Katinara. Nujna medicinska pomoč tesno sodeluje z urgentno službo in nudi svetovalne storitve drugim bolnišničnim oddelkom.

Enota ima tudi ambulanto, ki zagotavlja preglede, diagnostične preiskave in zdravljenje, predvsem za paciente, ki so bili predhodno sprejeti na enoto, ali za specifične primere, napotene iz drugih ustanov.



Cilj: Bivanje na oddelku za nujno medicinsko pomoč je namenjeno bolnikom, ki potrebujejo spremljanje in obravnavo v polintenzivnem režimu.

Na enoto sprejemamo paciente iz urgence ali po kratkem intenzivnem opazovanju (OBI), ko potrebujejo medicinsko pomoč zaradi različnih patoloških stanj, kirurški poseg ali internistični pregled.

Navadno so to pacienti z akutnimi zdravstvenimi problemi in v nestabilnem stanju, ki pa ne potrebujejo intenzivne nege, ali bolniki z napredujočimi boleznimi, ki bodo v prihodnosti potrebovali kirurški poseg in kliničnimi težavami, katere je mogoče rešiti v krajšem roku. Pot oskrbe predvideva klinično stabilizacijo bolnika in organizacijo diagnostičnih/terapevtskih preiskav za ugotavljanje in zdravljenje klinične slike.

Dejavnosti:

- spremljanje vitalnih parametrov in stabilizacija v akutni fazi;
- poglobljen pregled in diagnostična opredelitev v primerih patologij, ki jih ni mogoče takoj pripisati enemu samemu specialističnemu področju;

- diagnostična in terapevtska dejavnost v primerih, ki so združljivi s povprečnim bivanjem v bolnišnici največ 72 ur;
- zgodnji odpust stabiliziranih bolnikov brez razvijajočih se bolezni.

Oprema: Na voljo je 16 postelj za bolnišnično zdravljenje in 8 postelj za kratko intenzivno opazovanje z večparametrskim spremljanjem; zdravniška in negovalna oskrba je neodvisna 24 ur na dan.

Sobe 3, 4, 5 in 6 so sobe za polintenzivno nego z dvema ali tremi posteljami, sistemi za spremljanje vitalnih znakov in mehanskim prezračevanjem.

Sobe 7, 8, 10, 11, 12 in izolacija so standardne sobe za bolnišnično zdravljenje s tremi ali dvema posteljama in monitorji na kolesih.

Merila za sprejem: Pacienti, ki prihajajo iz urgentnega centra, kratko intenzivne nege ali drugih bolnišničnih oddelkov, so sprejeti na postelje polintenzivne nege po posebnem posvetu in oceni:

- Z rednih oddelkov, v primeru destabilizacije vitalnih funkcij.
- Z enot intenzivne nege, kadar je potrebno postopno zmanjšanje intenzivnosti oskrbe.



Vsaka soba je opremljena z zavesami, ki ločujejo paciente, kadar je to potrebno. Zaradi tega ni neobičajno, zlasti na oddelkih za intenzivno nego, da so moški in ženske prisotni hkrati.

Vsaka soba ima kopalnico s straniščem, bidejem in umivalnikom. Kopalnica ponuja tekoče milo, brisače in papirnato prevleko za straniščno desko. Enota ima tudi kopalnico, kjer se lahko gostje stuširajo in uporabljajo kad.

AMBULANTA

Ambulanta se nahaja v šestem nadstropju kirurškega stolpa, v bližini bolnišničnih oddelkov. Ambulantne storitve so namenjene predvsem pacientom, odpuščenim z oddelka, ki potrebujejo nadaljnje diagnostične preiskave, krvne preiskave in morebitna zdravljenja. Zato dostop prek rezervacij CUP ni mogoč.

Za informacije ali pojasnila je ambulantna medicinska sestra na voljo na telefonski številki 040 399 4461 vsak torek od 9.00 do 13.30.



TAJNIŠTVO

Pisarna se nahaja v šestem nadstropju kirurškega stolpa, pri vhodu na oddelek. Pisarna je odprta za javnost od 8.00 do 13.00, od ponedeljka do petka.



Kot pacient

**Julijsko-posoškega univerzitetno javno zdravstvenega podjetja
Imate pravico do:**

ZAUPANJA

Vsak uporabnik storitev Univerzitetnega javnega zdravstvenega podjetja ima pravico do obravnave kot oseba, vredna zaupanja.

KAKOVOSTI

Julijsko-posoško univerzitetno javno zdravstveno podjetje deluje enotno in usklajeno na področju zdravstvene oskrbe, izobraževanja in raziskovanja, z namenom izboljšanja javne storitve varovanja zdravja, povečanja kakovosti izobraževalnih procesov, razvoja biomedicinskega znanja in tehnoloških inovacij ter enakovrednega vrednotenja dejavnosti bolnišničnega in univerzitetnega osebja.

Univerzitetno javno zdravstveno podjetje nudi strokovno in neprekinjeno zdravstveno oskrbo, s poudarkom na osebnem pristopu. V središču našega delovanja sta sodelovanje različnih strok ter spoštljiv in razumevajoč odnos do pacientov in njihovih bližnjih.

VARNOST

Vsak uporabnik ima pravico do storitev, potrebnih za varovanje njegovega zdravja, brez dodatnih tveganj zaradi neustreznih prostorov ali storitev. Da bi zagotovilo to temeljno pravico, se Univerzitetno javno zdravstveno podjetje zavezuje k neprestanemu spremljanju morebitnih dejavnikov tveganja in rednemu vzdrževanju svojih prostorov ter medicinskih pripomočkov. Hkrati zagotavlja stalno strokovno izpopolnjevanje zdravstvenih delavcev (Zakon št. 338 z dne 23. decembra 2000).

ZAŠČITE

Vsak pacient, ki je zaradi svojega zdravstvenega stanja v ranljivem položaju, ima pravico do zaščite in pomoči. Pravica do posebne zaščite velja tudi za otroke, ki potrebujejo hospitalizacijo v naši bolnišnici.

Pristojni uradi Julijsko-posoškega univerzitetnega javnega zdravstvenega podjetja lahko izjemoma prevzamejo v hrambo osebne predmete pacientov, ki so bili sprejeti nujno ali zaradi svojega zdravstvenega stanja ne morejo sami poskrbeti zanje.

Pacientom svetujemo, da med hospitalizacijo ne prinašajo s seboj vrednejših predmetov (denarja, zlata ali nakita).

NORMALNOSTI

Vsak pacient ima pravico do zdravstvene oskrbe v bolnišnici, pri čemer se njegove navade ter družinske in socialne vezi ne smejo spreminjati bolj, kot je nujno potrebno.

GOTOVOSTI

Vsak pacient ima pravico do zdravstvene obravnave, ki ni odvisna od njegovega socialnega ali ekonomskega položaja in ni ogrožena zaradi strokovnih ali organizacijskih nesoglasij.

Zdravstveno podjetje je dolžno določiti čakalne dobe, v katerih morajo biti opravljene posamezne storitve, na podlagi posebnih standardov in upoštevajoč nujnost primera. Pacienti, ki to zahtevajo, imajo pravico do vpogleda v čakalne sezname ob upoštevanju pravice do zasebnosti.

SODELOVANJA

Pacienti, njihove družine ter organi varstva in prostovoljci lahko prispevajo k izboljšanju kakovosti zdravstvenih storitev in delovanja Julijsko-posoškega univerzitetnega javnega zdravstvenega podjetja prek:

- vprašalnikov za državljanski nadzor
- meritev zaznane kakovosti
- skupnih delovnih skupin za obravnavo prijav in pritožb.

Sodelovanje v procesu zdravljenja pomeni tudi pravico pacienta, da spozna referenčnega zdravstvenega delavca in prepozna strokovne kvalifikacije osebja, s katerim prihaja v stik.

INDIVIDUALNOSTI

Vsak pacient ima pravico do obravnave, prilagojene njegovim potrebam, in do spoštovanja njegove osebnosti, brez kakršne koli diskriminacije glede starosti, spola, narodnosti, rase, jezika, političnih prepričanj, verske pripadnosti ali kulture.

Zdravstveno podjetje se zavezuje, da bo, kolikor je mogoče, upoštevalo tudi potrebe po verski ali duhovni podpori in v ta namen vzpostavilo stik z ustreznimi verskimi predstavniki.

ČAS

Vsak pacient ima pravico do spoštovanja svojega časa. Če dogovorjenih rokov ni mogoče izpolniti, mora biti pacient obveščen o obsegu zamude in razlogih zanjo. Če storitev ni zagotovljena v predvidenem najdaljšem roku, mora zdravstveno podjetje pacientu omogočiti dostop do kakovostno primerljivih alternativ.

ZAUPNOSTI IN VARNOSTI ZASEBNOSTI

Vsak pacient ima pravico do zaupnosti osebnih podatkov, vključno z informacijami o zdravstvenem stanju in predvidenih diagnostičnih ali terapevtskih postopkih. Prav tako ima pravico do varstva svoje zasebnosti med izvajanjem diagnostičnih preiskav, specialističnih pregledov in medicinsko-kirurških posegov na splošno.

Strokovni delavci Julijsko-posoškega univerzitetnega javnega zdravstvenega podjetja se zavezujejo, da bodo pacientom in njihovim bližnjim, razen če ti to izrecno zavrnejo, posredovali informacije o hospitalizaciji in zdravstvenem stanju. Vse posodobljene informacije se sproti beležijo v zdravstveno kartoteko, ki je na voljo skozi celoten potek zdravljenja. Izvod zdravstvene kartoteke lahko zahteva pacient ali druga pooblaščen oseba z osebnim dokumentom (ali fotokopijo dokumenta) pooblastitelja oziroma s samoizjavo.

Zahtevek za izvod zdravstvene kartoteke je mogoče vložiti ob odpustu ali v nekaj dneh po njem (preden je kartoteka poslana v arhiv) pri enotnih točkah za naročanje (CUP) v bolnišnici Maggiore ali Katinarski bolnišnici.

DOSTOJANSTVA

Vsak pacient, tudi če njegova bolezen ni ozdravljiva, ima pravico do osebnega dostojanstva, do čim manjšega trpljenja ter do celovite oskrbe.

Bolnišnica pripoznava in spoštuje potrebe bolnika v zadnjem obdobju življenja z lajšanjem primarnih in sekundarnih simptomov, obvladovanjem bolečine in nudenjem podpore pri čustvenih, verskih in kulturnih stiskah bolnika in njegovih svojcev.

PRAVICO DO INFORMACIJ IN SOGLASIJ

Vsak pacient ima pravico do pravočasnih, razumljivih in izčrpnih informacij o svoji bolezni, zdravljenju in prognozi, zlasti kadar gre za tvegane posege, ki zahtevajo njegovo izrecno soglasje. Pacient ima

pravico podati ali zavrniti soglasje za predlagano zdravljenje ali preiskave.

Ob sprejemu v bolnišnico poda splošno soglasje, za invazivne in/ali zahtevnejše posege pa je po veljavni zakonodaji potrebno posebno soglasje. Brez podpisanega soglasja zdravnik ne sme začeti diagnostičnih ali terapevtskih postopkov, z izjemo primerov, določenih z zakonom, ter nujnih primerov, v katerih je pacientovo življenje neposredno ogroženo. Pacient prejme jasne in izčrpne informacije o morebitnih kliničnih raziskavah in lahko v njih sodeluje le ob podpisu posebnega soglasja.

INFORMACIJE IN ZDRAVSTVENE DOKUMENTACIJE

Zdravniki in zdravstveno osebje morajo pacientu posredovati informacije na jasnem, preprostem, izčrpnem in razumljivem načinu.

Pacient ima pravico sodelovati pri pripravi načrta zdravljenja, biti obveščen o tem, kako lahko bolezen vpliva na kakovost njegovega življenja, ter o možnih terapevtskih in podpornih ukrepih, ki lahko odpravijo ali lajšajo morebitno trpljenje in bolečine.

Prav tako ima pravico do vpogleda v svojo zdravstveno kartoteko in do izdaje njenega izvoda na lastno zahtevo. Zdravstvena kartoteka mora biti pregledna, čitljiva in vsebinsko popolna, vključno z vsemi podatki o diagnozah, zdravljenju in opravljenih posegih. Ob koncu hospitalizacije ima pacient pravico prejeti odpustno pismo. Če diagnoza še ni dokončna, mu je izdano odpustno pismo z začasnimi ugotovitvami.

Vsak pacient ima pravico prekiniti zdravljenje ali zavrniti posamezen poseg ali postopek v katerem koli delu klinično-terapevtske oskrbe. Zdravstveno osebje mora pacientu pojasniti, kakšne posledice lahko takšna odločitev prinese.

OBRAVNAVE KRŠITEV

Vsak pacient lahko pri Uradu za stike z javnostmi poda pritožbo, kadar meni, da so bile njegove pravice kršene. Julijsko-posoško univerzitetno javno zdravstveno podjetje se je dolžno odzvati na pritožbo. Pacienti in njihovi svojci lahko to pravico uveljavljajo v obliki osebne razgovora, telefonskega pogovora v času uradnih ur Urada za stike z javnostmi, pisno (po pošti, faksu ali elektronski pošti) ali z uporabo posebnega obrazca, ki je na voljo na informacijskih točkah in ob nabiralnikih za pritožbe.

Pritožbe, ki jih je mogoče preprosto rešiti, Urad obravnava takoj ali najkasneje v 15 dneh. Pri zahtevnejših primerih, ki terjajo poglobljeno obravnavo, je odgovor zagotovljen v 30 dneh.

Pacient ima vselej možnost uveljavljati svoje pravice tudi po sodni poti in zahtevati odškodnino za utrpelo škodo.

DAROVANJE ORGANOV

Posameznik lahko svojo odločitev o darovanju organov izrazi z izjavo o nameri, kot zahteva Zakon 91/99, tako da obišče informacijsko točko urada za odnose z javnostmi v Katinarski bolnišnici. Zaposleni so vam na voljo za dodatne informacije in pojasnila o zadevi.

Kot pacient

Julijsko-posoškega univerzitetno javno zdravstvenega podjetja

Je vaša dolžnost, da:

- se držite dogovorjenih terminov in ur, omogočite nemoteno izvajanje dejavnosti in spoštujete pravice drugih pacientov;
- spoštujete delo in strokovno usposobljenost zdravstvenega osebja, saj je le tako mogoče zagotoviti uspešen potek zdravljenja in oskrbe;

- do drugih pacientov in zdravstvenih delavcev ravnate odgovorno in spoštljivo;
- varujete prostore, opremo, pohištvo in medicinske pripomočke, ki se uporabljajo v bolnišnični ustanovi;
- dosledno spoštujete prepoved kajenja v vseh prostorih bolnišnice;
- se vzdržite uporabe mobilnih telefonov, ki lahko vplivajo na delovanje električnih medicinskih naprav (infuzijskih črpalk, ventilatorjev itd.);
- se v primeru, da potrebujete dostop s psom vodičem, o tem predhodno dogovorite z osebjem ustanove;
- omejite obisk mladoletnih oseb na bolniških oddelkih, saj je to pomembno za varovanje njihovega zdravja; v posebnih primerih so izjeme možne po predhodnem dogovoru z osebjem oddelka.

MED HOSPITALIZACIJO

Ob sprejemu mora pacient osebju posredovati imena in telefonske številke oseb, ki jih je treba obvestiti o njegovem zdravstvenem stanju. Pacientom svetujemo, da hranijo le tisto, kar je nujno potrebno, in naj ne hranijo zlata ali dragocenosti, temveč le majhne vsote denarja. Vse dragocenosti, ki jih pacienti posedujejo, se hranijo v sefu in čim prej izročijo družinskim članom. Svetujemo jim, da predmete skrbno pregledajo, preden podpišejo potrdilo o prejemu. Ne pozabite čim prej prinesiti osnovnih toaletnih potrebščin, spodnje perilo, jutranjih halj, copat in brisač.

NE JEMLJITE ZDRAVIL (niti „homeopatskih“), **ki ste jih prinesli od doma**, brez predhodnega dovoljenja zdravnika.

V bolniških sobah so na voljo različne vrste opreme (srčni monitorji, infuzijske črpalke itd.). Te naprave so opremljene z zelo občutljivimi alarmi, ki se oglašajo tudi, ko ni resnične nevarnosti. Zato se ne

vznemirjajte. V vsakem primeru bo osebje ocenilo situacijo in ustrezno ukrepalo. Priporočljivo je govoriti tiho, da ne bi motili drugih pacientov, in uporabljati slušalke pri poslušanju radia ali televizije. Mobilni telefoni lahko motijo delovanje monitorjev in druge opreme, zato uporaba mobilnih telefonov v sobah za subintenzivno nego ni dovoljena; vendar je z dovoljenjem osebja dovoljena v bolniških sobah. V vsakem primeru vas prosimo, da izklopite vse melodije zvonjenja na svojih napravah.

MED HOSPITALIZACIJO BOLNIKI NE SMEJO ZAPUSTITI BOLNIŠNICE, RAZEN V IZJEMNIH RAZLOGIH IN SAMO Z DOVOLJENJEM ZDRAVNIKA.

Nekatere storitve so plačljive, saj jih opravlja zasebno podjetje: v drugem nadstropju so kavarna, okrepčevalnica in kiosk s časopisi. Vendar je priporočljivo, da pacienti vedno obvestijo osebje, če začasno zapustijo oddelek.

Zajtrk se postreže okoli 9.00, kosilo po 12.00 in večerja po 18.00.

Pacienti lahko dnevno izbirajo hrano na podlagi diete, ki jo predpiše zdravnik.

Če želite pacientom prinesiti hrano ali pijačo, morate predhodno pridobiti dovoljenje osebja.

INFORMACIJE ZA PACIENTE IN DRUŽINSKE ČLANE

Pacienti bodo od trenutka sprejema prejemali ustne informacije o svojem zdravstvenem stanju neposredno od zdravstvenega in negovalnega osebja, pa tudi pisne informacije, pojasnila in razlage glede programa zdravljenja in načrtovanih preiskav. Ob sprejemu bodo zdravnik in medicinske sestre, ki bodo pacienta sprejele, pacientom in njihovim družinskim članom čim prej posredovale prve informacije.

Če imate kakršna koli vprašanja ali pomisleke, se obrnite na osebje. **Zdravniki posredujejo informacije o zdravstvenem stanju pacientov od ponedeljka do nedelje, od 14.30 do 15.00. V nujnih primerih vas bo osebje kontaktiralo tudi ob drugih urah:** zato vas prosimo, da ne zahtevate sestankov z zdravniki, razen če je to nujno potrebno in nujno. Zaradi očitnih razlogov zaupnosti se vse klinične informacije delijo le z osebami, ki jih navede pacient.

Da bi zagotovili kontinuiteto informacij, je zaželeno, da zdravnik vedno komunicira z isto osebo.

V primeru premestitve ali nenadnih sprememb zdravstvenega stanja bodo družinski člani kadar koli obveščeni po telefonu s strani negovalnega ali zdravstvenega osebja.

NAVODILA ZA OBISKOVALCE

- **SVOJEGA NAJLJUBŠEGA LAHKO OBIŠČETE** po predhodnem dogovoru na telefonski številki 040-399 4061 med 10.30 in 11.30. Upoštevajte, da gre za urgentni oddelek, kjer zdravijo bolnike z resnimi in akutnimi stanji, ki zahtevajo počitek in takojšnjo intervencijo. Zato lahko vsak bolnik naenkrat sprejme le enega obiskovalca.
- Zaradi narave oddelka je noč običajno čas, ko lahko bolniki počivajo. Zato se je treba **o prisotnosti obiskovalcev v nočnih urah predhodno dogovoriti** s koordinatorjem zdravstvene nege ali v primeru nujnih potreb z dežurnim osebjem.
- Ko morajo zdravniki ali medicinske sestre nuditi oskrbo ali se pogovarjati s pacienti v sobi, **je nujno, da obiskovalci zapustijo sobo, da se zagotovi najboljša možna oskrba in potrebna zasebnost.** Oddelek sprejema paciente, pogosto hudo bolne, ves dan; osebje lahko prosi obiskovalce, naj zapustijo sobo. **Najbolj obremenjeni delovni čas je zjutraj.**

Če ob prihodu ugotovite, da so vrata sobe vašega sorodnika zaprta, ne vstopajte. Osebje dela in zasebnost pacientov mora biti zagotovljena.

- Prosimo vas, da ostanete v sobi svojega sorodnika. Če vas prosijo, da odidete, ali če odidete iz drugih razlogov, **vas prosimo, da se ne zadržujete na hodnikih** in ostanite zunaj oddelka. To je zato, da se osebje lahko hitro in neovirano giblje, poleg tega pa tudi zato, ker med našim delom pogosto ustno, osebno ali po telefonu izmenjujemo občutljive informacije o naših pacientih. Zato vas še posebej prosimo, da se ne zadržujete v bližini „pulta“, kjer naše osebje pogosto opravlja telefonske klice in pregleduje zdravstvene kartoteke, hkrati pa nadzoruje centralizirano spremljanje pacientov.
- Izogibajte se gneči več ljudi na pacienta. Sobe imajo omejen prostor in sočasna prisotnost več ljudi bi lahko motila druge paciente.
- Zmanjšajte uporabo mobilnih telefonov ali drugih virov hrupa. Če morate klicati ali sprejemati telefonske klice, se pomaknite v dnevno sobo ali zapustite oddelek.
- Na splošno ne pozabite, da so v sobi z vašim sorodnikom tudi drugi pacienti, ki morda potrebujejo počitek, zato govorite čim tišje, da ne bi motili drugih.
- **Ne pozabite tudi, da za pacientove zdravstvene kartoteke veljajo predpisi o zasebnosti. V nobenem primeru jih ne smete pregledovati. Če vas je vaš sorodnik pooblastil za prejetje informacij o zdravstvenem stanju, vam bo zdravstveno osebje posredovalo vse ustrezne podrobnosti.**



ZASEBNOST

ASUGI zagotavlja zaupnost informacij in podatkov o svojih pacientih. Ob sprejemu so pacienti seznanjeni s svojimi pravicami prek informativnega obvestila o obdelavi osebnih in občutljivih podatkov ter so pozvani k soglasju za obdelavo občutljivih podatkov.

Pacienti se lahko odločijo za delno soglasje za obdelavo podatkov, zahtevajo, da nihče ne ve za njihovo prisotnost v bolnišnici, in sporočijo imena oseb, ki jim lahko zdravstveni delavci posredujejo informacije o njihovem zdravju.

Med hospitalizacijo se zaradi zaščite zasebnosti zdravstveni kartoni hranijo na mestu, do katerega je dostop dovoljen le pooblaščenim osebam. Nato se v skladu z veljavno zakonodajo za nedoločen čas hranijo v arhivu zdravstvenih kartotek.

Razgovori s pacienti, vključno z zbiranjem zdravstvene anamneze, ali razgovori z njihovimi družinskimi člani se izvajajo s potrebno zaupnostjo, tako da nepooblaščene tretje osebe ne izvedo, o čem so se pogovarjali.

Telefonske informacije o hospitaliziranih pacientih se posredujejo le, kadar je to potrebno in le, če so informacije zanesljive. Zahteve za

testiranje za HIV podpiše pacient, rezultati pa se sporočijo le pacientu.

VARNOST PACIENTOV

V podjetju ASUGI se za zagotavljanje varnosti pacientov izvajajo naslednji ukrepi:

- pravilna identifikacija pacientov z uporabo identifikacijske zapestnice ob sprejemu;
- optimizacija upravljanja zdravil z visokim tveganjem;
- zmanjšanje tveganja za okužbe, povezane z zdravstveno oskrbo;
- zmanjšanje tveganja za poškodbe pacientov zaradi padcev;
- preprečevanje zdravniških napak in analiza opozorilnih dogodkov;
- učinkovita komunikacija s pacienti in družinami;
- zmanjšanje zamud pri različnih postopkih oskrbe pacientov.

Okolje se nenehno ocenjuje, elektromedicinske naprave pa so predmet rednih pregledov, varnostnih pregledov in vzdrževanja.

OBVLADOVANJE BOLEČINE

V okviru personaliziranega in humaniziranega pristopa k oskrbi se posebna pozornost posveča obvladovanju bolečine pri hospitaliziranih bolnikih. Med hospitalizacijo zdravniki in medicinsko osebje nenehno ocenjujejo bolečino in jo je treba nemudoma zdraviti («Bolnišnica brez bolečin»); ocena se izvaja z uporabo pacientu prijazne lestvice od 0 (brez bolečin) do 10 (nevzdržna bolečina). Pacientom svetujemo, da o pojavu bolečine takoj obvestijo medicinsko in medicinsko osebje.

INFORMIRANA PRIVOLITEV

Pacient ima pravico biti v celoti obveščen o napredku diagnostičnih in terapevtskih načrtov ter izraziti ali zavrniti privolitev za predlagane terapije ali postopke. Med hospitalizacijo bo za invazivne in/ali bolj kompleksne posege potreben splošni in posebni obrazec za privolitev, kot to zahteva veljavna zakonodaja.

Naslednji postopki zahtevajo podpis obrazca za informirano privolitev:

medicinski, diagnostični, terapevtski in kirurški posegi; klinična preskušanja; obdelava osebnih podatkov.

Privolitev vključuje več faz, je podprta s periodično posodobljenimi informacijami in jo je mogoče kadar koli preklicati.

SODELOVANJE PRI ZDRAVLJENJU

Močna terapevtska zveza in vzpostavitev odnosa zaupanja sta nujna osnova za učinkovit zdravstveni poseg. Pacienti imajo pravico sodelovati pri razvoju svojega načrta zdravljenja, biti obveščeni o tem, kako lahko njihova bolezen vpliva na njihovo kakovost življenja, in biti obveščeni o terapevtskih in oskrbovalnih možnostih, ki so na voljo za odpravo ali vsaj zmanjšanje trpljenja in bolečine. Pacienti lahko prekinejo zdravljenje v kateri koli fazi kliničnega procesa ali zavrnejo določeno zdravljenje. Zdravstveni delavci so dolžni paciente obvestiti o možnih posledicah.

VERA

Vsem hospitaliziranim pacientom je zagotovljeno spoštovanje njihove vere. Lahko sprejmejo duhovnike svoje vere. Seznam duhovnikov različnih ver je na voljo na oddelku za nujno medicinsko pomoč. Katoliški duhovnik vsak dan obišče oddelek.

KULTURNO POSREDOVANJE

Kulturni mediator je strokovnjak, ki z uporabo pacientovega maternega jezika pomaga razumeti, kaj zahtevajo, predpišejo ali predlagajo zdravniki, zdravstveni delavci in bolnišnični delavci.

Kulturni mediator pacientu pomaga razumeti zdravstveni problem, nujne potrebe, način in namen izvajanja kliničnih preiskav, diagnostične postopke in posledično potrebno soglasje, diagnozo in terapevtska priporočila, ki jih je treba upoštevati ob odpustu.

POTRDILO O HOSPITALIZACIJI

Potrdilo o hospitalizaciji, ki je potrebno za utemeljitev odsotnosti z dela, študija ali zaradi zavarovanja, izda upravna sprejemna pisarna, ki se nahaja poleg rezervacijskih okenc CUP-a, od ponedeljka do petka od 7.15 do 18.45 in ob sobotah od 7.15 do 18.00.

KAKO ODDATI PRITOŽBE

Pritožbe se oddajo v Urad za odnose z javnostmi, ki je odprta od ponedeljka do petka od 8.00 do 15.00, na naslednje načine:

- osebno;
- po telefonu, tel. 040 399 4035 - 040 399 2237;
- po pošti, faksu 040 399 2486 ali e-pošti: urp@asugi.sanita.fvg.it;
- poseben obrazec je na voljo na informacijskih točkah in v nabiralnikih za pritožbe, ki se nahajajo v obeh bolnišnicah.

OB ODPUŠČU IZ BOLNIŠNICE / ODPSTOPNO PISMO

Ob odpustu iz bolnišnice pacienti prejmejo pismo v zaprti ovojnici. Priporočljivo je, da to pismo posredujejo svojemu družinskemu zdravniku. Pismo vsebuje diagnozo, predpisane metode zdravljenja, opravljene preiskave in ustrezna poročila.

ODPUST IZ BOLNIŠNICE Z REŠEVALNIM VOZILOM

Odpust iz bolnišnice z reševalnim vozilom izvajajo organizacije, povezane z bolnišnico, in v skladu z nacionalno zakonodajo stroške

plača pacient, z izjemo pacientov na hemodializi in pacientov, ki jih oskrbuje služba za nego na domu.

NEPREKINJENA OSKRBA

Cilj neprekinjene oskrbe je zagotoviti varen odpust iz bolnišnice z oskrbo pacienta s strani okrožnih služb v sodelovanju s splošnimi zdravniki, v sodelovanju s socialno-zdravstvenimi službami in prostovoljnimi združenji.

Sistem zagotavlja koordinacijo med oddelki in okrožno službo za nego na domu, da se poveča število pacientov, upravičenih do zaščitenega odpusta iz bolnišnice, zlasti starejših, tistih s srčnimi boleznimi, bronhialnimi boleznimi, flebotomijo in sladkorno boleznijo z anamnezo ponavljajočih se hospitalizacij, ter da se zagotovi učinkovita in pravočasna oskrba.

Med hospitalizacijo se s pacientom in njegovo družino dogovorijo o najboljši oskrbi in načrtu zdravljenja po hospitalizaciji. V nekaterih primerih so pacienti napoteni v dom za dolgotrajno oskrbo in rehabilitacijo (RSA), da nadaljujejo rehabilitacijo v varovanih ustanovah.

KAKO ZAHTEVATI ZDRAVSTVENO KARTOTEKO

Kopijo zdravstvene kartoteke lahko zahteva pacient ali druga oseba z veljavnim pooblastilom ob odpustu iz bolnišnice, z veljavnim osebnim dokumentom in veljavnim osebnim dokumentom pooblaščen osebe.

Če se zdravstvena kartoteka nanaša na mladoletnika, mora biti zahtevi priložena lastna izjava o starševski avtoriteti ali zakonitem skrbništvu. Če se zdravstvena kartoteka nanaša na umrlo osebo, mora biti zahtevi priložena lastna izjava, ki potrjuje status zakonitega dediča umrlega.

Zahtevo je mogoče oddati na rezervacijskem okencu CUP v Bolnišnici Katinara in Bolnišnici Maggiore.

Kje prevzeti - Zdravstveno kartoteko lahko prevzamete na okencu CUP ali dostavijo na dom, poštnina se zaračuna uporabniku.

Kako prevzeti - Zdravstveno kartoteko lahko prevzamete osebno ali po pooblaščenca, v tem primeru je potrebna fotokopija osebnega dokumenta pooblaščenca. Ob zahtevi za kopijo zdravstvene kartoteke na okencu CUP bo moral uporabnik plačati fiksno pristojbino vnaprej, ob prevzemu dokumentacije pa spremenljivo pristojbino, ki je odvisna od števila strani, ki jih je treba fotokopirati.

FIZIČNO OVIRANJE PACIENTA

Dežela Furlanija - Julijska krajina je z resolucijo regionalne vlade št. 1904 z dne 14. oktobra 2016 sprejela priporočilo za odpravo fizičnega oviranja v javnih in zasebnih zdravstvenih ustanovah ter ustanovah socialnega zdravstva, povezanih z Nacionalno zdravstveno službo (SSR).

ASUGI izvaja tudi politike, namenjene odpravljanju fizičnega oviranja v svojih prostorih.



Za paciente s specifičnimi patologijami ali funkcionalnimi stanji, ki povzročajo spremembe mišično-skeletnega sistema, motorične primanjkljaje in/ali posturalni nadzor, ter zahtevajo specifične posege, namenjene posturalni podpori in pomoči pri izvajanju dejavnosti, ki bi bile sicer nemogoče ali predstavljajo veliko tveganje za nenamerne

padce, bodo strokovnjaki sprožili potrebne postopke za predlog uporabe in predpisovanje ustreznih pripomočkov.

Uporaba standardnih ali prilagojenih pripomočkov za ta namen ni oblika fizičnega oviranja pacienta.

Člen 13 italijanske ustave določa: "Nobena oblika pridržanja, pregleda ali osebne preiskave niti kakršna koli druga omejitev osebne svobode ni dovoljena..."

Nacionalni odbor za bioetiko pri predsedstvu Sveta ministrov se je izrekel proti tej praksi (*La Contenzione: Problemi Bioetici*, 23. april 2015)

Dvostranska varovalna ograja za bolniško posteljo: Da ali ne?

La doppia bandina sì o no ?

Non è terapeutica
Non è tollerata da chi è confuso e disorientato. Fa sentire in «gabbia».

Da utilizzare in rari casi quando è davvero ausilio a favore della persona.

PROVISTA libera da contenzione
https://www.servizioclienti.comunicazione.gov.it/contenzione
Garantire sempre l'articolo 13 di legge ai pari.

Realizzato da: Luca Bonafini, Iga Formica, Rosanna Nuvola

Dvostranska varovalna ograja za bolniško posteljo:
Da ali ne?
Nima terapevtskih namenov.
Bolniki, ki so zmedeni in dezorijentirani, je ne prenašajo, ker se zaradi nje počutijo kot v kletki.
Uporablja se lahko v redkih primerih, ko bolniku resnično pomaga.

La doppia bandina sì o no ?

La doppia bandina non va MAI usata quando la persona è disorientata, confusa e capace di oltrepassarla.

Se cade oltrepassandola i danni sono molto più gravi che se cadesse dal letto senza bandine (EBN EBP).

PROVISTA libera da contenzione
https://www.servizioclienti.comunicazione.gov.it/contenzione
Garantire sempre l'articolo 13 di legge ai pari.

Realizzato da: Luca Bonafini, Iga Formica, Rosanna Nuvola

Dvostranska varovalna ograja za bolniško posteljo:
Da ali ne?
Dvostranske varovalne ograje se NIKOLI ne sme uporabljati, kadar je bolnik dezorijentiran in zmeden ali kadar je bolnik sposoben premagati dvostransko varovalno ograjo.
Če pacient premaga varovalno ograjo in pade iz postelje, so poškodbe veliko resnejše, kot če bi pacient padel iz postelje brez varovalne ograje (EBN EBP).

La doppia bandina sì o no ?

La bandina la stiamo usando come ausilio o come mezzo di contenzione? Per agevolare o impedire una funzione del malato?

Evidenza scientifica raccomanda di personalizzare l'uso della bandina valutando caso per caso.

PROVISTA libera da contenzione
https://www.servizioclienti.comunicazione.gov.it/contenzione
Garantire sempre l'articolo 13 di legge ai pari.

Realizzato da: Luca Bonafini, Iga Formica, Rosanna Nuvola











Dvostranska varovalna ograja za bolniško posteljo:
Da ali ne?
Ali se varovalna ograja uporablja kot pripomoček ali kot sredstvo za fizično oviranje pacienta? Za olajšanje ali oviranje gibanja pacienta?
Znanstvena literatura priporoča, da se uporaba varovalne ograje prilagodi vsakemu primeru posebej.

1) Dvostranska varovalna ograja nima terapevtskega namena; bolniki, ki so zmedeni in dezorijentirani, je ne prenašajo, ker se zaradi nje počutijo

kot v kletki. Uporabljati jo je treba, kadar pomaga pri drži ali gibanju bolnika.

- 2)** *Dvostranske varovalne ograje se NIKOLI ne sme uporabljati, kadar je bolnik dezorijentiran in zmeden ali kadar je bolnik sposoben premagati dvostransko varovalno ograjo. Literatura je pokazala, da so tovrstni padci veliko resnejši od padcev s postelje brez dvostranske varovalne ograje.*
- 3)** *Vedno se moramo vprašati, ali se dvostranska varovalna ograja uporablja za olajšanje ali oviranje pacientovega delovanja. Njeno uporabo je treba oceniti za vsak primer posebej.*

SMERNICE ZA PREPREČEVANJE PADCEV

	Nosite udobna oblačila, izogibajte se spalnim srajcam (da se izognete spotikanju). Nosite pižame in trenirke, ki jih lahko uporabite tudi za katero koli rehabilitacijsko aktivnost. Čevlji naj bodo zaprti, udobni, z enostavnimi vezalkami in nedrsečimi podplati.
	Od doma prinesite vse pripomočke za hojo (palica, hodulja, stojalo), ki jih uporabljate vsak dan. Ne pozabite prinesiti očal in/ali slušnih aparatov, če jih uporabljate.
	Če o tem niste prejeli posebnih informacij, se posvetujte z zdravstvenim ali negovalnim osebjem, ali obstajajo kakršne koli kontraindikacije za samostojno vstajanje iz postelje in/ali stola, glede na vaše stanje in zdravljenje.
	Če vam je zdravstveno in/ali negovalno osebje svetovalo, da ne vstajate samostojno iz postelje in/ali stola, ali če se počutite nezmožni za to (omotica, slabo počutje, težave z gibanjem itd.), vedno pokličite negovalno osebje z zvoncem.
	Preden vstanete iz postelje, tudi če vam je bilo naročeno, da se prosto vstanete, se usedite in počakajte nekaj minut, pri čemer se izogibajte nenadnim, sunkovitim gibom. Pri upogibanju ali raztezanju se vedno držite trdne opore in se izogibajte prehitremu obračanju.
	Če morate pogosto na stranišče, naj bo postelja spuščena in prostor okoli postelje urejen.
	Pri menjavi položajev v tušu/kopalnici se držite za ročaje.
	Izogibajte se hoji po mokrih površinah (bodite previdni med čiščenjem).
	Nemudoma obvestite medicinsko osebje o vseh napakah v osvetlitvi v sobah, morebitnih napakah pri upravljanju položaja postelje ali morebitnih okvarah zvonca.
	Vsakič, ko zapustite oddelek, opozorite medicinsko osebje.



Če ste "moški", se pri uriniranju prosim usedite na straniščno školjko; lahko se vam bo vrtelo.

PREPREČEVANJE PADCEV

Prosimo, upoštevajte naslednje nasvete:

- vedno nosite zaprte čevlje ali copate z nedrsečimi podplati in nizkimi petami;
- poskrbite, da bo zvonec medicinske sestre na dosegu roke, ko ste v postelji ali sedite na stolu;
- poskrbite, da bodo predmeti, ki jih potrebujete (voda, kozarci itd.), na dosegu roke. Če niso, prosite za pomoč;
- če morate na stranišče, vstati ali se vrniti v posteljo, prosite za pomoč;
- ko ste v kopalnici, se premikajte previdno in uporabljajte razpoložljive ročaje za oporo. Poiščite tudi gumb za klic pomoči, če je potrebna;
- med čakanjem na pomoč je pomembno, da ostanete mirni v postelji ali sede. Član osebja bo prispel čim prej. Z vašim dovoljenjem lahko dvostransko varovalno ograjo pritrdite na stranice postelje, da zmanjšate tveganje za nenamerne padce.
- preden vstanete, prosite osebje za pomoč pri nameščanju očal ali drugih pripomočkov (slušnih aparatov, zobne proteze itd.).

V primeru padca poskusite ostati mirni, pokličite pomoč in če lahko dosežete gumb za klic v sili, ga aktivirajte. Ne poskušajte vstati sami, saj bi to lahko poslabšalo situacijo; raje ostanite tam, kjer ste, in počakajte na prihod medicinskega osebja.



OPOMBA

Ta brošura vsebuje informacije, ki so veljavne v času tiskanja in se redno posodablajo. Med posameznimi izdajami lahko pride do sprememb v zvezi z delovanjem.

Dokument je pripravila: Osnovna oddelčna enota za komuniciranje, odnose z javnostmi, zunanjimi subjekti in mediji, na podlagi besedil, ki jih je posredovala Kompleksna enota za nujno medicinsko pomoč

Revizija 001 - maj 2022