



VODNIK STORITEV KOMPLEKSNA ENOTA URGENCA IN NUJNA MEDICINSKA POMOČ GORICA

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina

NAŠA ENOTA.....	4
O nas	4
Kje se nahajamo	4
Pomembni kontaktni podatki	5
Naš cilj	5
Področje delovanja.....	6
Urgenca - Sprejem - Triaža	6
Sprejem pacientov - Ambulante za pregled - Bolnišnično zdravljenje	8
Začasno opazovanje: kratko intenzivno opazovanje.....	9
Nujna medicinska pomoč in polintenzivna enota	10
Pomoč na terenu	12
Odpust	13
Klinične informacije svojcem in spremljevalcem	13
Medosebni odnosi.....	14
PARTICIPACIJA	15
Kopija zdravstvene dokumentacije	17
OSREDNJA VLOGA POSAMEZNIKA.....	18
Služba za kulturno posredovanje	18
Navodila in priporočila o obnašanju v bolnici	18
Aktivna udeležba državljanov in njihove pravice	19

NAŠA ENOTA

O nas

Kompleksna enota urgencia in nujna medicinska pomoč

Vodja: Massimo **Fioretti**, dr.med.

Telefon: 0481 594 552

E-pošta: massimo.fioretti@asugi.sanita.fvg.it

Zdravnik je na voljo za posvetovanja od ponedeljka do petka od 13.00 do 14.00 ure po predhodnem dogovoru.

Skladno s svojo dejavnostjo je lahko na voljo tudi z različnimi urniki.

Odgovorna oseba za zdravstveno nego enote Urgenca Gorica-Tržič

Gianpaolo **Martinelli**

Telefon: 0481 594 553 – brezžični telefon 0481 594 827

E-pošta: gianpaolo.martinelli@asugi.sanita.fvg.it

Koordinator zdravstvene nege za kompleksno enoto Urgenca in Nujna medicinska pomoč

Natascia **Valeri**

Telefon: 0481 594 550 brezžični telefon 0481 594 826

E-pošta: natascia.valeri@asugi.sanita.fvg.it

Urniki za razgovore: od ponedeljka do petka od 13.00 do 14.00 ure, skladno z njihovo službeno dejavnostjo

Kje se nahajamo

Bolnišnica v Gorici

Ulica Fatebenefratelli, 34 Gorica

Pritličje - območje E

Pomembni kontaktni podatki

Splošna kontaktna točka 0481 5921

Tajništvo Kompleksne enote Urgenca 0481 594 584

Od ponedeljka do petka od 10.00 do 12.00

Naš cilj

Za nujne zdravstvene težave se prebivalstvo lahko obrne na urgenco, to so vhodna vrata v bolnico. Poslanstvo urgence je »zagotoviti vsem državljanom, ki potrebujejo nujno medicinsko pomoč, primerne diagnostične in terapevtske smernice in v nujnih primerih oživljanje in stabilizacijo življenjskih funkcij v kolikor je to mogoče« Pri tem upoštevamo sledeče razvrščanje po stopnji nujnosti:

- takoj obravnavamo najhujše primere;
- na podlagi števila pacientov moramo oceniti kateri pacienti najbolj in najhitreje potrebujejo medicinsko pomoč (s postopkom določitve stopnje nujnosti ukrepanja sistema TRIAŽE) ne glede na čakalni čas;
- Pomiriti je treba paciente, ki ne potrebujejo nujne medicinske pomoči temveč sodijo v redno ambulanto zdravnika splošne medicine (ali družinskega zdravnika), dežurno službo ali specialistični zdravstveni dom.

PODROČJE DELOVANJA

Organizacijska struktura urgence in nujne medicinske pomoči deluje na sledečih področjih:

- sprejem pacienta in določitev stopnje nujnosti ukrepanja (triaža)
- sprejem in stabilizacija pacientov s spremenjenimi življenjskimi parametri;
- sprejem in obravnava pacienta z znaki ali simptomi, ki se lahko hitro poslabšajo;
- sprejem in zdravljenje pacientov, ki ne potrebujejo urgentne obravnave;
- aktivacija "kratkih" kliničnih diagnostično-terapevtskih poti za manj hude patologije
- obravnava pacientov s srednjo stopnjo zahtevnosti s kratkim intenzivnim opazovanjem (Osservazione Breve Intensiva O.B.I.);
- podaljšana obravnava pacientov s srednje visoko stopnjo zahtevnosti s hospitalizacijo na Oddelku za nujno medicinsko pomoč - polintenzivna enota
- Zaščitena obravnava pacientov, ki potrebujejo socialnovarstveno oskrbo (npr. t.i. koda roza, ranljive skupine oseb itd.)
- Na terenu koordinira nujno medicinsko pomoč SORES FJK (Sala Operativa Regionale Emergenza Sanitaria - Deželni operativni center za zdravstveno pomoč).

Urgenca - Sprejem - Triaža

Do urgence dostopate preko vhoda za pešce ali preko ogrevanega območja z neposrednim dostopom za vozila (ko se bližate vhodu v ogrevano območje z lastnim vozilom ali z rešilcem bo teža vozila sprožila senzor, ki začasno dvigne roletu) Kdor samostojno vstopi na urgenco dostopa preko območja za sprejem pacientov (»Triaža«), ki je zraven

čakalnice. Sprejem opravi medicinska sestra ali zdravstvenik v ločenem prostoru, ki ga imenujemo Triaža, kjer:

- zbere osebne podatke;
- podeli pacientu identifikacijsko zapestnico, ki za varnost pacienta vsebuje sledeče podatke: ime, priimek, datum rojstva (za lastno varnost naj vsak pregleda točnost podatkov);
- po pregledu pacienta, meritvi vitalnih znakov in oceni simptomov dodeli s pomočjo računalniškega programa barvno kodo stopnje nujnosti.

Čakalni čas pred zdravniškim pregledom odvisi od barvne kode, ki označuje stopnjo nujnosti, dodeljene preko TRIAŽE:

BELA koda, ni nujnosti. Pregled bo vsekakor opravljen ampak čakalna doba je lahko dolga v kolikor imajo druge barvne kode prednost. Kot predvideva zakon, bo za storitve potrebno plačati participacijo.

ZELENA koda, nizka nujnost. Pacient potrebuje preprosto enospecialistično diagnostično terapevtsko oskrbo. Pacient je stabilen in ni tveganja na poslabšanje zdravstvenega stanja med srednje-dolgim čakalnim časom.

MODRA koda, srednja nujnost. Pacient potrebuje kompleksno oskrbo in je zmerno prizadet čeprav ni tveganja na hitro slabšanje stanja. Čakalne dobe so krajše, sledijo pa oranžnim in rdečim kodam. ORANŽNA koda, visoka stopnja nujnosti. Pacient je trenutno stabilen, ampak je visoko tveganje na poslabšanje stanja in ogrožanje vitalnih funkcij. Čakanje je kratko, le čas da se sprost ambulanta za zdravniške preglede. Pacient ostane v prostorih urgence.

RDEČA koda, najvišja stopnja nujnosti. Pri pacientu je prišlo do odpovedi vitalnih funkcij in potrebuje takojšnjo zdravstveno pomoč.

Sprejem pacientov - Ambulante za pregled - Bolnišnično zdravljenje

Poleg območja za sprejem pacientov »Triaža« so na urgenci še sledeči prostori. Vsi so ustrezno označeni, glede ne uporabo:

- 4 ambulate za preglede (ambulanta št. 1 - bela; ambulanta št. 2 - zelena; ambulanta št. 3 - rumena; ambulanta št. 4 - rdeča);
- prostor za čakanje in kratkotrajno zdravljenje (hodnik);
- notranje čakalnice;
- sobe za bolnišnično zdravljenje pacientov med kratkim intenzivnim opazovanjem (OBI)
- sobe za bolnišnično zdravljenje pacientov, ki potrebujejo nujno medicinsko pomoč.

Na čas čakanja na zdravniški pregled vplivajo različne okoliščine:

- dodelitev kode s stopnjo nujnosti ob sprejemu;
- število sočasnih nujnih primerov na urgenci ali na enoti za nujno medicinsko pomoč;
- število čakajočih bolnikov;
- prihod rešilcev.

Informacije o predvidenih čakalnih časih so na voljo preko spleta na deželnem portalu SeSaMo, tudi s pomočjo pasice na spletni strani ASUGI, s klikom na »usa i servizi on line della regione« (uporaba deželnih spletnih storitev)

Čakalnica: je opremljena z ponudnikom prehrane, javnim telefonom, televizijo, otroškimi igrali, bralnim kotičkom, wc za moške in ženske ter za invalide.

Začasno opazovanje: kratko intenzivno opazovanje

Cilj: z organizacijskega vidika gre za funkcionalno enoto urgence, saj predstavlja sodoben in dobro preizkušen sistem za ločevanje pacientov, ki potrebujejo hospitalizacijo od tistih, ki pa so lahko varno odpuščeni iz urgence. Na ta način se lahko učinkovito zmanjša nepotrebne hospitalizacije. Oprema: v prostorih za kratko intenzivno opazovanje (OBI) je šest bolniških postelj z napravo za večparametrični nadzor vitalnih funkcij in centraliziran video-nadzor (v postopku nameščanja). Prostori so ustrezno opremljeni za zagotavljanje zasebnosti in udobja pacientov.

Pogoji za sprejem: za sprejem v OBI mora imeti pacient osnovne klinične pogoje oziroma določene bolezni, za katere potrebuje podrobnejše diagnostične in terapevtske preiskave, katere je treba opraviti v točno določenem časovnem obdobju med 6. in 36. urami.

Odpust: Čas, ki ga pacient preživi na opazovanju OBI se zabeleži v računalniški obliki na karton (dokumentacija bo vključena v zdravstveno kartoteko pacienta na urgenci) in v posvečeno mapo, ki vsebuje klinični dnevnik, grafike, preiskave, opravljene terapije, diagnozo in izid.

Družinski obiski: obiski so možni vsak dan od 13.00 do 14.00 ure in od 18.00 do 19.00 ure.

Pravila za obiskovalce so objavljena v čakalnici urgence. Pravila lahko oddelek po potrebi spremeni, glede na okoliščine in na novejša predpisa podjetja. Informacije o bolnikih lahko dobijo telefonsko le zakonito upravičene osebe, ki so se predhodno registrirale pri sprejemu ali triaži pacienta. Lahko pokličete na sledečo telefonsko številko od 13.00 do 14.00 ure in od 18.00 do 19.00 ure. 0481 594 548.

Nujna medicinska pomoč in polintenzivna enota

Bivanje na oddelku za nujno medicinsko pomoč in na polintenzivni enoti 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. Sprejemamo tudi paciente iz drugih oddelkov v primeru poslabšanja življenjskih funkcij ali iz oddelka za intenzivno nego, ko morajo postopno zmanjšati intenzivnost oskrbe. 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: hospitalizacija na oddelku za nujno medicinsko pomoč traja povprečno od 2 do 8 dni in je tako opredeljena:

- 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;
- diagnostične in terapevtske dejavnosti;
- zgodnji odpust stabiliziranih bolnikov brez razvijajočih se bolezni ali premestitev bolnikov na drug oddelek.

Oprema: trenutno so na voljo 3 postelje s centraliziranim multiparametričnim nadzorom, kjer je 24 urno zagotovljena prisotnost medicinske sestre/zdravstvenika in pomožnega zdravstvenega delavca/ke (OSS); za

zdravniško pomoč je pristojno osebje urgence po programu direktorja kompleksne strukture.

Družinski obiski: obiski so možni vsak dan od 13.00 do 14.00 ure in od 18.00 do 19.00 ure.

Pravila za obiskovalce so objavljena v čakalnici urgence. Pravila lahko oddelek po potrebi spremeni, glede na okoliščine in na novejša predpisa podjetja.

Informacije o bolnikih lahko dobijo telefonsko le zakonito upravičene osebe, ki so se predhodno registrirale pri sprejemu ali triaži pacienta. Lahko pokličete na sledečo telefonsko številko od 13.00 do 14.00 ure in od 18.00 do 19.00 ure. 0481 594 548.

Pomoč na terenu

Organizacijski model za nujno medicinsko pomoč sloni na sistemu deželnega enotnega zdravstvenega obveščanja z enotno številko za klic v sili 112. Klice z ozemlja zbira deželni operativni center za zdravstveno pomoč (SORES) s sedežem v Palmanovi pri Civilni zaščiti.

SORES vodi reševalne dejavnosti na terenu in vsak primer opredeli z barvno kodo, ki označuje stopnjo nujnosti, in pošlje ustrezno razpoložljivo reševalno vozilo (rešilec in/ali reševalni avtomobil, reševalni helikopter). Nujno pomoč na terenu izvajajo reševalna vozila na deželnem območju; rešilci so nameščeni na lokacijah, ki jih določa Deželni načrt za nujno medicinsko pomoč

Rešilna vozila so opredeljena kot: osnovno reševalno vozilo (reževalci - BLS), napredno reševalno vozilo (poklicna medicinska sestra/zdravstvenik - ALS), reševalni avtomobil (voznik reševalec in zdravnik), reševalni helikopter (ekipa z zdravstveniki/medicinskimi sestrami in zdravniki); osebje se sklicuje na deželne bolnišnične enote katere sledijo organizacijskemu modelu: Hub in Spoke

Odpust

Po dokončani klinični, diagnostični in terapevtski obravnavi se pacienta odpusti domov, nakar bo za pacienta ponovno skrbel zdravnik splošne medicine. Ob odpustu izdela bolnišnično osebje pacientu sledeče:

- **Zapisnik Urgence** v slučaju odpusta po kratkem opazovanju ali po obravnavi na urgenci. Na zapisniku imamo: datum in uro sprejema, zdravstveno anamnezo, pregled, opravljeno zdravljenje, opravljene preiskave, diagnoza, terapevtski napotki, mnenje o poteku bolezni, datum in ura odpusta, morebitna participacija;
- **Odpustno pismo**, kjer imamo diagnostične in terapevtske podatke pacienta ki je bil hospitaliziran na Oddelku za nujno medicinsko oomoč.

Bolnica poskrbi za prevoz domov za bolnike, ki zaradi različnih razlogov ne morejo domov z lastnim prevozom (ranljive osebe ali osebe, nezmožne za samostojno življenje). V tem primeru bo urnik prevoza sporočen ob odpustu in prevoz bo opravljen z bolnišničnimi vozili. Vsak uporabnik lahko zaprosi za prevoz z rešilcem (Ustanove s koncesijo) na lastne stroške.

Klinične informacije svojcem in spremljevalcem

Smo nadvse razpoložljivi v odnosih z družinskimi člani in spremljevalci v skladu z zakonikom o varstvu osebnih podatkov.

REFERENČNI DRUŽINSKI ČLAN: ob sprejemu (pri triaži) lahko pacient navede ime družinskega člana/svojca, kateremu bo zdravnik lahko posredoval klinične informacije o bolnikovem zdravstvenem stanju. Ime referenčne osebe bo zdravstveno osebje registriralo na ustrezen računalniški program. V slučaju, da ima bolnik podpornega upravitelja ali skrbnika je to nujno potrebna informacija za bolnišnično osebje že ob sprejemu pacienta.

Informacije o bolnikih lahko dobijo telefonsko le zakonito upravičene osebe, ki so se predhodno registrirale pri sprejemu ali triaži pacienta.

Medosebni odnosi

Splošna priporočila za izboljšanje klinične oskrbe v sili:

- Za varstvo osebnih podatkov naj družinski člani/spremljevalci čakajo na svojca v čakalnicah; v primeru potrebe vas bo poklicalo bolnišnično osebje;
- v primeru mladoletnikov, izvajalec zdravstvenih storitev opravi oceno v prisotnosti starša, družinskega člana ali skrbnika;
- ste naprošeni, da nam posredujete vso sodobno klinično dokumentacijo s katero razpolagate (odpustna pisma, načrti zdravljenja, napotnice vašega lečečega zdravnika ali specialistov in druge pomembne zdravstvene dejavnosti pred sedanjo hospitalizacijo);
- priporočamo, da dragocenosti ne puščate brez nadzora in/ali da jih pred zdravniškim pregledom odstranite;
- uporaba mobilnih telefonov je dovoljena le za kratkotrajne komunikacije in priporočamo, da so utišani;
- prostovoljni odhod iz urgence po sprejemu in triaži šteje za izrecno zavrnitev predpisanih zdravstvenih storitev.

Ni dovoljen dostop do drugih operativnih enot in specialističnih ambulant preko urgence.

PARTICIPACIJA

Deželne določbe o participaciji (Sklep deželnega odbora št. 5872 z dne 29. oktobra 1992) ureja dostop do urgence in deležne pristojbine. Zdravstveni delavec pregleda, v skladu z veljavnimi predpisi, ali je dostop nujen ali ne.

Naslednje storitve uvrščamo kot neplačljive v kolikor nujne:

- zdravstvene storitve v primerih hospitalizacije;
- nujne zdravstvene storitve, katerim ne sledi hospitalizacija temveč krajše opazovanje;
- zdravstvene storitve, ki zadevajo poškodbe, prijavljene na urgenci v 12 urah po dogodku;
- zdravstvene storitve za nesreče pri delu;

Naslednje storitve uvrščamo kot plačljive:

- zdravstvene storitve, ki jih opravi urgencia čeprav ne zahtevajo nujne obravnave, to so vsi klinični in patološki primeri za katere diagnoza in zdravljenje bi lahko preložili za več dni ali vsaj za 24 ur;
- programirane zdravstvene storitve sledeče prvemu zdravljenju, katere je treba opraviti v sklopu običajnih ambulantnih specialističnih storitev.

Niso dolžni plačila participacije za nenujne zdravstvene storitve sledeči uporabniki:

- oproščeni plačila participacije zaradi patologij, invalidnosti ali starosti (>65 let)/dohodkov/socialnih pogojev
- mlajši od 14. let
- ponesrečeni pri delu.

Poleg zapisnika iz urgence, v slučaju neurgentnih zdravstvenih storitev za katere je potrebno plačilo participacije, bo uporabnik prejel opomnik na plačilo, na katerem bo naveden znesek participacije.

Za plačilo participacije (v slučaju da ste dolžni participacije, bo to jasno napisano) se poskrbi po zdravstveni storitvi na:

- rezervacijskih okencih CUP;
- avtomatskih blagajn na glavnem vhodu bolnišnic in okrožij;
- preko spleta na deželni portalu SeSaMo, katerega lahko dosežete tudi preko pasice na spletni strani ASUGI s klikom na »usa i servizi on line della regione« (uporaba deželnih spletnih storitev).

Kopija zdravstvene dokumentacije

Za kopijo zdravstvene dokumentacije lahko zaprosi uporabnik (ali zakonito upravičena oseba ali pooblaščenec) z ustrezno izpolnjenim obrazcem pri okencih CUP na pritličju stavbe A.

Ustrezno izpolnjen obrazec za zahtevo zdravstvene dokumentacije, s priloženo kopijo osebne izkaznice v potrebnih slučajah, lahko predložite:

- na okencih CUP bolnišnic v Gorici in Tržiču od ponedeljka do petka od 8.30 do 19.00 ure
- Preko e-pošte na sledeče naslove:
accettazione.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it ali
accettazione.gorizia@asugi.sanita.fvg.it

Kopijo zdravstvene dokumentacije lahko prevzamete osebno ali potom pooblaščene osebe, ali lahko ob vlogi prošnje zahtevate, da vam jo pošljejo na dom; v tem primeru se plačilo opravi po povzetju.

Rok za dobavo dokumentacije je 30 dni po prevzemu zahteve.

OSREDNJA VLOGA POSAMEZNIKA

Služba za kulturno posredovanje

Po potrebi se lahko bolnišnično osebje obrne na službo za kulturno posredovanje, za podporo kliničnim dejavnostim in boljše sporazumevanje med tujimi bolniki in zdravstvenim osebjem.

Navodila in priporočila o obnašanju v bolnici

Kdorkoli vstopi v bolnico, naj bo bolnik ali obiskovalec, se mora obnašati spoštljivo do osebja, drugih pacientov in bolnišnične lastnine.

V bolnišnici je prepovedano:

- Kajenje
- Uživanje alkoholnih pijač
- Uporaba prenosnega telefona na nedovoljenih mestih
- Uporaba električnih naprav
- Prinašati ostre, rezljive ali nevarne predmete.

V slučaju da se more oseba, ki mora opraviti pregled, oddaljiti, mora o tem obvestiti bolnišnično osebje.

Ljudje s prehladnimi ali drugimi nalezljivimi obolenji naj ne prihajajo na obisk v bolnišnico, saj bi lahko okužili bolnike.

Aktivna udeležba državljanov in njihove pravice

Zdravstveno podjetje zagotavlja kakovost s tem, da stalno preverja ustreznost ponujenih storitev.

Uporabnik lahko pohvale ali nezadovoljstvo sporoči neposredno direktorju, koordinatorju zdravstvene nege ali uradu za stike z javnostjo:

- po pošti
- z uporabo posebnih poštnih nabiralnikov, ki se nahajajo v bolnišnicah, in sicer:
 - v bolnišnici v Gorici - stavba Y - pritličje, vhod pred cerkvijo (v bližini CUP-a);
 - v bolnišnici v Tržiču - stavba A - pritličje, pred vratarjem;
 - v bolnišnici Maggiore - glavni vhod, Piazza dell'Ospitale, 1 (TS);
 - v bolnišnici Cattinara - v Uradu za stike z javnostjo (URP), Stavba Direkcije za zdravstveno nego;
- po telefonu: 0481 592 083 URP Gorica; 0481 487 583 URP Tržič; 040 399 040 399 4880; 040 399 7180 URP pri Sv.Ivanu;
- osebno na okencih URP (ki se nahajajo v bolnišnicah Cattinara, Maggiore in v Gorici);
- preko e-pošte: urp.trieste@asugi.sanita.fvg.it - urp.gorizia@asugi.sanita.fvg.it - urp.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it
- preko spleta se lahko pošlje pohvale, pripombe in pritožbe : https://asugi.sanita.fvg.it/it/schede/s_home_page/segnalazioni.html
- preko medijev

Lahko tudi izpolnite vprašalnike o zadovoljstvu.

Dokument je pripravila Osnovna oddelčna enota za komuniciranje, stike z javnostmi, zunanjimi subjekti in mediji na podlagi besedil v skladu z regionalnim načrtom, ki jih je zagotovila Kompleksna enota urgencia in nujna medicinska pomoč Gorica.

Različica: rev. julij 2024