

## **Betegellátás**

Valamennyi akut, nem traumatológiai ellátást igénylő 18 éven felüli beteg ellátása az osztály feladata. A balesetet szenvedett, valamint a 18 éven aluli betegek akut ellátása a Traumatológiai Állomáson, illetve a Gyermekgyógyászati Osztály sürgősségi részlegén történik. Államközi szerződésben meghatározottak szerint a külföldi beteg is térítésmentesen veheti igénybe a sürgősségi ellátást. Ha nincs szerződése az államnak, akkor a beteg térítés ellenében veheti igénybe a szolgáltatásokat a kórházban érvényben lévő díjfizetési szabályzatban foglaltak szerint.

A beutalás rendje speciális. A beteg beutaló nélkül is, számára veszélyeztető állapotában vagy nagy fájdalom miatt folyamatosan, a nap 24 órájában jelentkezhet az osztályon. A betegek nagy része az Országos Mentőszolgálat útján érkezik ellátásra. A beutalás szervezettebb formája, amikor a beteg panaszaival az alapellátáshoz fordul, majd a háziorvosi szűrővizsgálatot követően merül fel a sürgősségi osztályos ellátás igénye. Amennyiben a beteg nem megfelelően mérte fel állapotának súlyosságát és indokolatlanul jelentkezik a rendszerben, a triázs vizsgálatot követően a megfelelő ellátási szintre utalás történik írásos formában, az erre készített dokumentumon rögzítve, szakorvos felügyeletével.

A beteg érkezik spontán orvosi beutaló nélkül, orvosi beutalóval, vagy OMSZ útján beutaló nélkül vagy beutalóval. A betegek illetve a mentőegységek az Információban folyamatosan dolgozó orvosnoknál jelzik osztályra érkezésüket. Itt történik az adminisztráció, a betegfelvétel.

Az orvosnok az érkezés időpontját, a beteg személyi adatait, a beutalás módját az Ambuláns lapon elektronikusan rögzíti, valamint megjelöli, hogy a beteg azonosítása milyen típusú személyi azonosító alapján történt. Feljegyzi, hogy az igazolványokat a betegnek vagy a hozzátartozónak visszaadta, vagy zavart tudatú beteg esetén megőrzésre az irodában az erre kijelölt helyen letétbe helyezte. Ha a beteg tiszta tudatú, vagy hozzátartozó kíséri, a személyazonosságát igazoló okmányokat (személyazonosító igazolvány, TAJ kártya, lakcímgigazolókártya, stb.) visszakapja. A visszaadás ténye az Ambuláns lapon kerül rögzítésre.

Mentővel érkező beteg esetén a triázs ápoló az erre kijelölt helyiségben protokoll alapján besorolást végez. A beteg állapotáról az orvosnak referál. A betegellátás tehát nem érkezési sorrendben történik!

A spontán, vagy orvosi beutalóval, mentőkíséret nélkül érkező beteg jelzi érkezését az Információs pultnál és azt követően a triázs tevékenységet végző ápoló dönt a besorolásról, az ellátás megkezdésének időpontjáról. A beteget vagy hozzátartozóját szóban tájékoztatja a vizsgálatra várakozás várható időpontjáról. A vizsgálatra várakozás közben a beteg és a hozzátartozó az osztály házirendjét megtekintheti a váróban kifüggesztve, valamint a betegfelvétel során egy Betegtájékoztatót is kap, amelyet áttanulmányozhat.

A beteg elhelyezése három vizsgálóhelyiségben történik, ahová a mentőszemélyzet is csak hívásra léphet be. Minden beteg esetében kötelező a vérnyomás, oxigén saturáció és hőmérsékletmérés.

A vizsgáló orvos feladata a beteg anamnézisének felvétele, teljes fizikális vizsgálata. Az első vizsgálat alapján iránydiagnózis, valamint terápiás és kivizsgálási terv készül. A vizsgálatokra szállítás csak stabil állapotban történhet, ennek biztosítására a beteg első ellátása már gyakran a kezelőben elkezdődik. Súlyos állapot esetén a beteg nem szállítható kézpalkotó diagnosztikai vizsgálatokra, elsődlegesen az állapotstabilizálás szükséges.

Amennyiben a kritikus állapotú beteg vizsgálatra szállítása vitális indikációból vagy halaszthatatlan terápiás beavatkozás elkezdése miatt szükséges, reanimációs felszereléssel diplomás ápoló vagy orvos kíséri a beteget. Amennyiben a beteg zavart tudatú, vagy eszméletlen, az egyértelmű betegazonosítás érdekében a kezelőben szolgálatot teljesítő ápoló betegazonosító karszalaggal látja el (beteg neve, ismeretlen beteg esetén egyértelmű jelzés, születési idő, TAJ- szám, osztály). Diagnosztikus vizsgálatok elvégzésében a mozgáskorlátozott beteget betegkísérő segíti.

A megfigyelés, a terápiás beavatkozások elvégzése céljából a betegelhelyezés az egyén állapotától függ. Stabil paraméterek esetén a beteg a Fekvőbeteg részlegre kerül további ellátásra és megfigyelésre. Instabil állapotú beteg obszervációja az Intenzív kórteremben történik az orvos által elrendelt paraméterek monitorizálása és terápia mellett.

Az alkohollal intoxikált betegek elkülönítése szükséges a többi beteg nyugalmanak biztosítása, és az alkoholos befolyásoltság enyhe-közepes stádiumában lévő egyén biztonságának megóvása érdekében. Erre a célra megfelelően, speciálisan kialakított, az osztály közvetlen közelében elhelyezkedő Detoxikáló helyiségben van lehetőség, ahová a szállítást egy műtősség végzi. A súlyos állapotú alkohollal intoxikált beteg a Fektető részlegre vagy az Intenzív részlegre kerül elhelyezésre.

A sürgősségi osztály célja, hogy az ambuláns betegek minél nagyobb része az ellátást követően otthonába távozzon úgy, hogy az alapellátás további gondozására, kezelésére terápiás javaslatot adjon. A sürgősségi osztály feladata annak felügyelete, hogy csak a szakmailag indokolt esetek kerüljenek fekvőbeteg-ellátásra. Az osztály ennek értelmében a betegek nagy részét az ambuláns ellátást követően otthonába bocsájtja.

Az elbocsátás tényét a kezelőorvos a beteggel közli, a kivizsgálás eredményéről, a további gyógykezelési javaslat részleteiről tájékoztatja, útmutatást ad arra vonatkozóan, hogy a beteg az elbocsátást követően az egészségügyi ellátás mely szintjén jelentkezzen.

Ha a beteg nem tudja elérni házi orvosát, 1 doboz gyógyszert vényre vagy az EESZT-be kiírunk annak érdekében, hogy a beteg a javasolt kezelést mihamarabb elkezdje. Amennyiben további sürgős szakrendelői vizsgálatok válnak szükségessé, a beteget sürgős beutalóval látunk el, ezáltal a következő munkanapon a megkezdett kivizsgálást folytatni tudja.

Elbocsátáskor mindig tájékozódunk a beteg hazajutásának körülményeiről, különösen a hideg hónapokban. A hirtelen szükség miatt a betegek gyakran hiányos öltözékben, személyes

okmányok és pénz nélkül érkeznek az osztályra. Ha a beteg kéri, hozzátartozóját telefonon értesítjük. Ha rossz szociális körülmények miatt a hozzátartozó nem tud segítséget nyújtani a hazautazásban, vagy ha a beteg mozgáskorlátozott, a Betegszállító szolgálat segítségével 24 órán belül kerül sor a hazaszállításra. A hazaszállításra várakozás időtartamára fekvőágyat vagy kényelmes ülőbútort biztosítunk, amely megoldás az új betegek elhelyezését, főként az éjszakai műszakban gyakran nehezíti.

A hozzátartozók tájékoztatása a nap 24 órájában, folyamatosan egy erre kijelölt ápoló, az ún. sürgősségi osztályos diszpécser feladata. A felvilágosítás történhet személyesen, ha az osztályon megjelenik a hozzátartozó. Emellett egy kizárólag erre a célra használt mobil telefon is hívható, amelyen a munkatársunk a beteggel kapcsolatos alapvető tájékoztatást szolgáltatja.

A kezelőorvos folyamatosan kapcsolatot tart az általa ellátott beteggel. Jó tudatú, éber beteg hozzátartozóját a kezelőorvos nem köteles tájékoztatni. Az orvosi tájékoztatás a zavart, demens vagy eszméletlen beteg esetén szükséges.

A Fektető részlegén elhelyezett beteg megfigyelését szakképzett ápolók végzik. Az ellátás az orvos által elrendelt betegdokumentáció alapján, a Lázlapon rögzítettek szerint történik. Ha az ápoló a beteg megfigyelése során változást észlel, haladéktalanul értesíti a kezelőorvost. Az ápoló segít a különböző beavatkozások és konzíliumok végrehajtásában. Amennyiben szociális problémát észlel, jelzi az osztályvezető főnővérnek, aki felveszi a kapcsolatot az osztály szociális munkásával. Tájékoztatja a beteget a tisztálkodás lehetőségeiről, a beteg állapotának megfelelően segítséget nyújt a tisztálkodásban.

A járóbetegek az ellátás időtartamától függően részesülhetnek a lehetőségekhez mérten étkeztetésben. A több óráig tartó, idős, esetleg cukorbetegségben szenvedő betegek étkeztetésére mindenképpen törekedni kell abban az esetben is, ha rövid ambuláns ellátásban részesülnek. Osztályunkon az étkezés időpontját a következők szerint határoztuk meg: Reggeli időpontja: 8.30 Ebéd időpontja: 12.00-13.00 Vacsora időpontja: 18.00

A Fektető részlegén a hozzátartozók nem tartózkodhatnak a betegek mellett. Ezen a munkaterületen folyamatosan orvosi vizitek, ápolói munkafolyamatok, betegmozgatás történik. A betegek nyugalmanak biztosítására, a betegjogoknak maximális figyelembe vételével az osztályon minden nap 15 órakor van lehetőség látogatásra.

A sürgősségi osztály Intenzív részlegének feladata a kritikus állapotú betegek állapotstabilizálása, a differenciál diagnosztika, az intenzív terápia elkezdése. A sürgősségi intenzív terápia az első 24 óra időtartamra terjed. Ezt követően dönteni kell a beteg más intenzív osztályra való áthelyezéséről. Az Intenzív részlegén szintén 15 órakor van lehetőség látogatásra. Ilyenkor a részlegre beosztott orvos a hozzátartozót személyesen tájékoztatja.

Telefonon keresztül csak a beteg osztályunkon tartózkodásáról adható tájékoztatás, az intenzív állapotú beteg állapotának részletes megbeszélése nem telefonon, hanem személyesen történik.

A korábbi betegdokumentációt igénylés esetén, a főorvos és az adatvédelmi felelős engedélyével a dokumentáció-másolást kérelmlap kitöltésével, díj kifizetése ellenében az adminisztrátor adja ki. A főorvos által megbízott adatvédelmi felelős ellenőrzi, igazolja a végrehajtást.

Térítési díj fizetésére kötelezett személyekről és térítés köteles szolgáltatásokról a Díjfizetési Szabályzat rendelkezik. A pénztár nyitvatartási idején túl a díjfizetés a készenléti pénzkezelő behívásával történik