

Az Értelmi Fogyatékosok Fejlődését Szolgáló Magyar DOWN ALAPÍTVÁNY

1145 Budapest, Amerikai út 14. E-mail: down@downalapitvany.hu
Tel./fax: 363-63-53 Adószám: 18005282-1-42
Bankszámlaszám: UniCredit Bank 10918001-00000013-38730007



K:01_2016.11.26..

A MENTŐSZOLGÁLAT, VALAMINT AZ ORVOSI ÜGYELET ÉS A HÁZIORVOS IGÉNYBEVÉTELÉNEK SZABÁLYAI A DOWN ALAPÍTVÁNY INTÉZMÉNYEIBEN

Mentőt vagy az orvosi ügyeletet hívjuk, illetve ráérünk felkeresni rendelési időben a házi orvosunkat? A korábbi tapasztalatok azt mutatják, gyakran előfordul olyan eset, hogy egy hirtelen kialakult tünet, vagy tünet együttes alapján bizonytalanná válunk, és nem tudjuk eldönteni hová is forduljunk.

Ez a protokoll a Down Alapítvány intézményeiben élő és/vagy ott dolgozó értelmi fogyatékos ügyfelek, megváltozott munkaképességű dolgozók, valamint az alapítvány munkatársainak egészségvédelme, közvetlen életveszélyének és akut rosszullétének elhárítása érdekében alkalmazandó eljárást ismerteti.

1) Rosszullét, feltehetően orvost igénylő állapot esetén rendelési időben:

Ismert vagy ismeretlen akut (rosszullét, ájulás, stb.) vagy krónikus (hosszú ideje fennálló, ismert) megbetegedés, állapotromlás esetén alkalmazható eljárás

1.1. Házi orvos felkeresése, házi orvoshoz való eljuttatás →

Új keletű, de nem életet veszélyeztető, valamint korábban kezdődött, azaz hosszabb ideje fennálló tünetekkel fogyatékos ügyfeleink, vagy saját magunk és munkatársaink esetében a lakóhely szerinti házi orvost kell elsőként felkeresni. A házi orvos a megjelent páciens állapota, tünetei alapján intézkedik.

1.1.1. Hatáskörébe tartozik:

- 1.1.1.1. teljes körű kivizsgálás → vérnyomásmérés, EKG, vércukormérés, véroxigén mérés, vizeletvizsgálat, ha szükséges azonnali terápia pl. heveny fájdalom esetében injekció adása, vagy infúzió bekötése,
- 1.1.1.2. szakambulanciákra való beutalás,
- 1.1.1.3. szükség esetén azonnali kórházba utalás, vagy időpont egyeztetés kórházi felvételhez,
- 1.1.1.4. rendszeresen szedett, vagy a terápia megkezdéséhez szükséges gyógyszerek felírása,
- 1.1.1.5. orvosi vélemény műtéti alkalmasságra,
- 1.1.1.6. orvosi vélemény munkaalkalmasságra, jogosítványhoz,
- 1.1.1.7. házi orvos feladata a táppénzes állományba vétel,
- 1.1.1.8. a kórképtől függően otthonápolási javaslat tétele.

1.1.2. Gondozó teendői:

- 1.1.2.1. ügyfél felkészítése, amelynek során elmagyarázzuk, miért kell felkeresni a házi orvost, hogyan kell viselkedni egyrészt várakozás közben, másrészt az orvos-beteg találkozás és a vizsgálat során,
- 1.1.2.2. gondoskodni kell arról, hogy az ügyfél ápolatlan, tiszta ruhában jelenjen meg az orvosi rendelőben,
- 1.1.2.3. a gondozó/segítő összekészíti az ügyfél személyes iratait, leleteit, a kórelőzményeket, tehát az összes szükséges egészségügyi dokumentációt,
- 1.1.2.4. elkíséri a beteget, vagy gondoskodik erre alkalmas személyről, aki ellátja az ügyfél kíséretét,

1.1.2.5. ha az ügyfél verbális kommunikációja elégtelen, kellőképpen képviseli őt, és felsorolja a beteg tüneteit, ismerteti a kórelőzményeket, és tudomásul veszi az orvos terápiás javaslatait,

1.1.2.6. segít az ügyfélnek, - ha önállóan nem képes rá - a gyógyszerek megvásárlásában

1.2. Házi orvos kihívása rendelési időben →

Akut tünetek, lázas állapot, (magas lázzal járó betegség, pl. influenza) rosszullet, ájulás, erős és nem múló fájdalom esetén, ha a beteg nem képes arra, hogy felkeresse a házi orvosi rendelőt, ki kell hívni a házi orvost.

1.2.1. A helyszínre kiérkező házi orvos a beteg állapota alapján intézkedik az alábbiak szerint:

1.2.1.1. megvizsgálja a beteget, de mivel nem állnak rendelkezésre olyan körülmények, és eszközök, mint a házi orvosi rendelőben, ezért további vizsgálatra, ha erre szükség van, a beteget szakorvoshoz irányítja,

1.2.1.2. a kórképtől függően otthonápolási javaslatot tehet és felírja a szükséges gyógyszereket,

1.2.1.3. kórházba utalhatja a beteget,

1.2.1.4. a terápia megkezdéséhez felírja a szükséges gyógyszereket.

1.2.2. Gondozó teendői:

1.2.2.1. gondoskodni kell arról, hogy a házi orvos címe és elérhetősége (telefonszáma) valamennyi munkatárssal egyeztetett helyre kerüljön, hogy bárkinek is szüksége lenne rá, azt elérhesse,

1.2.2.2. telefonál az orvosi rendelőbe, ismerteti a beteg állapotát, és házhoz hívja a házi orvost, miközben megadja a pontos címet, (beteg neve, kerület, utca, házzám, emelet) és a címre való eljutás lehetőségét,

1.2.2.3. felkészíti a beteget, elmondja, hogy mi fog vele történni,

1.2.2.4. segít az ügyfélnek, vagy összekészíti az ügyfél személyes iratait, és az egészségügyi dokumentációját,

1.2.2.5. az orvos látogatása során együttműködő, segít a tünetek és a kórelőzmény feltárásában

1.2.2.6. ha a beteg verbális kommunikációja elégtelen, felsorolja a tüneteket, ismerteti a kórelőzményeket, gyógyszerfelírás esetén pedig tájékoztatja az orvost az esetleges gyógyszer allergiáról,

1.2.2.7. kiváltja a felírt gyógyszereket, és gondoskodik az orvosi utasítások betartásáról

1.3. Szakorvosi rendelés igénybevétele, szakorvoshoz való eljuttatás →

Ismert, előzménnyel rendelkező, akut vagy krónikus betegség esetén a szokásos szakorvoshoz eljuttatás alkalmazandó. A szakorvos a megjelent páciens állapota, tüneteinek alapján intézkedik.

1.3.1. Hatáskörébe tartozik:

1.3.1.1. azonnal elvégzi a beteg szakvizsgálatát,

1.3.1.2. elrendeli a beteg egy későbbi időpontban történő, esetleg előkészítést is igénylő szakvizsgálatát (pl. endoszkópos vizsgálatok, UH vizsgálat),

1.3.1.3. további szakorvosi, vagy laboratóriumi vizsgálatot javasol, amelyekhez beutalót ír,

1.3.1.4. a kórképtől függően otthonápolási javaslatot tesz,

1.3.1.5. kórházba küldi a beteget (kivizsgálásra, műtétre),

1.3.1.6. a rendelés során azonnal megkezdheti a terápiát, vagy elvégzi a szükséges beavatkozást (pl. urológia, sebészet, labor stb.)

1.3.2. Gondozó teendői:

- 1.3.2.1. az ügyfelet fel kell készíteni, el kell neki magyarázni, miért fontos felkeresni a szakorvosi rendelést, és hogyan kell ott majd viselkedni,
- 1.3.2.2. gondoskodni kell arról, hogy az ügyfél ápolatlan jelenjen meg a rendelőben,
- 1.3.2.3. össze kell készíteni, a személyes iratokat, leleteket, a háziorvosi beutalót, illetve segíteni kell az ügyfélnek összerakni ezeket,
- 1.3.2.4. el kell kísérni a beteget, vagy gondoskodni kell erre alkalmas személyről, aki elkíséri a beteget a szakrendelőbe,
- 1.3.2.5. ha az ügyfél verbális kommunikációja elégtelen, kellőképpen képviseli őt, és felsorolja a tüneteket, ismerteti a kórelőzményeket,
- 1.3.2.6. gyógyszerfelírás esetén tájékoztatja az orvost az esetleges gyógyszer allergiáról, és tudomásul veszi az orvos terápiás javaslatát,
- 1.3.2.7. segít az ügyfélnek, - ha önállóan nem képes rá - a gyógyszerek kiváltásában, megvásárlásában.

2.) Rosszullét, feltehetően orvost igénylő állapot esetén, rendelési időn kívül, vagy ha nem elérhető a háziorvos/szakorvos, az orvosi ügyeletet célszerű igénybe venni →

Az ügyeleti időben történő betegellátás alapvetően az ügyeleti rendelőben történik. Helyszíni ellátásra csak a valóban szükséges esetekben, súlyos betegség, mozgáskorlátozottság esetén kerül sor. Az orvosi ügyelet feladata, hogy a háziorvosok munkaidején túl, tehát az esti órákban, valamint hét végén és ünnepnapokon biztosítsa az alkalmoszerű és azonnali sürgősségi beavatkozásokat. Ez egyben azt is jelenti, hogy az orvosi ügyelet teljes egészében nem helyettesíti a háziorvosi ellátást, csak az azonnali ellátást igénylő akut panasszal jelentkezőket látja el. Így igazolás kiadására, táppénzbe vételre sem jogosult, rendszeresen szedett gyógyszereket is csak abban az esetben ír fel, ha a beteg annak szedését friss ambuláns lappal, zárójelentéssel igazolja. Nem adhat ki beutalót, sem vizsgálatkérő lapot.

2.1. Orvosi ügyelet igénybevétele, ügyeletre történő bekísérés →

Rendelési időn kívül jelentkező, új keletű, de nem életet veszélyeztető tünetekkel a lakóhely szerinti orvosi ügyeletet kell felkeresni. Erre akkor kerül sor, ha a beteg akut rosszulléte, fájdalmai ellenére is képes az ágyból felkelni, tud járni, vagy pl. gépkocsival szállítható állapotban van.

Előnye az ügyelet házhoz hívásával szemben, hogy a betegellátás gyorsabban megtörténik, a beteget hamarabb látja el az orvos, mint házhoz hívás esetén, ráadásul a rendelőben többféle eszköz és magasabb létszámú ápolószemélyzet segíti az orvost a betegellátásban.

2.1.1. Az ügyeletes orvos a megjelent páciens állapota, tünetei alapján intézkedik:

- 2.1.1.1. megvizsgálja a beteget, elvégzi a szükséges műszeres vizsgálatokat (vérnyomásmérés, EKG, vércukormérés, véroxigén mérés stb.), majd a betegség természete és a vizsgálat eredménye alapján, dönt a beteg további sorsáról,
- 2.1.1.2. heveny fájdalom esetén fájdalmat csillapít injekcióval,
- 2.1.1.3. tanácsot ad a további teendőkről,
- 2.1.1.4. írhat fel gyógyszert,
- 2.1.1.5. otthonápolási javaslatot tehet,
- 2.1.1.6. későbbi szakorvosi vizsgálatot javasol,
- 2.1.1.7. kórházba utalhatja a beteget,
- 2.1.1.8. mentő igénybevétele esetén értesíti az Országos Mentőszolgálatot, és a megfelelő felszereltségű mentőgépkocsi megfelelő időjelzésű segítségét kéri.

2.1.2. Gondozó teendői:

- 2.1.2.1. gondoskodik az általános és szakorvosi ügyeletek címének elérhetőségéről, arról, hogy a cím és a telefonszám valamennyi munkatárssal egyeztetett helyre kerüljön, és azt bárki elérhesse,
- 2.1.2.2. ha van kezelő szakorvos, kezelő kórház (krónikus betegeknel), akkor ennek a kórháznak, ennek a szakorvosnak az ügyeleti rendjét megszerzi és azt szintén elérhető helyen tartja, ha kell, frissíti,
- 2.1.2.3. ügyeletre kíséréshez éjszakai órákban szükség lehet egy plusz munkatársat behívni. Ehhez célszerű a behívható munkatársakról listát fenntartani, elérhetőségükkel. Ha más nem is, a vezető legyen hívható,
- 2.1.2.4. az ügyelet meg kell nyugtatni, fel kell készíteni, amelynek során el kell tudni magyarázni, hogy miért fontos az orvosi ügyelet felkeresése és hogyan kell ott viselkedni várakozás közben, és vizsgálat során,
- 2.1.2.5. gondoskodni kell arról, hogy az ügyfél ápolatlan, tiszta ruhában jelenjen meg az ügyeleti rendelésen,
- 2.1.2.6. össze kell készíteni az ügyfél személyes iratait, a háziorvosi beutalót és a korábbi leleteket,
- 2.1.2.7. el kell kísérni a beteget, vagy gondoskodni kell erre alkalmas személyről, aki ellátja az ügyfél kíséretét,
- 2.1.2.8. ha az ügyfél verbális kommunikációja elégtelen, kellőképpen képviselni kell őt, és fel kell tudni sorolni a tüneteket, valamint ismertetni a kórelőzményeket,
- 2.1.2.9. gyógyszerfelírás esetén tájékoztatja az orvost az esetleges gyógyszer allergiáról, és tudomásul veszi az orvos terápiás javaslatait,
- 2.1.2.10. ha az orvos gyógyszert ír fel, akkor gondoskodik a gyógyszer kiváltásáról

2.2. Orvosi ügyelet kihívása →

Ha az akut rosszulléttel, orvost igénylő állapottal érintett beteg ágyhoz kötött, nagyon magas láza, görcsös rohamai vannak, nem járóképes, súlyosan mozgáskorlátozott, ilyenkor kell kihívni az ügyeletet.

2.2.1. a helyszíntre kikerülő orvosi ügyelet csak az ott rendelkezésre álló eszközökkel tudja ellátni a beteget, az alábbiak szerint:

- 2.2.1.1. fájdalomcsillapító injekciót ad, ha erre szükség van,
- 2.2.1.2. gyógyszert ír fel, ambuláns lapot állít fel a beteg pillanatnyi állapotáról,
- 2.2.1.3. ellátja a beteget orvosi tanáccsal, javaslatot tesz az otthoni ápolásra, és a háziorvos felkeresésére, ha szükséges a betegállományba vétel miatt is,
- 2.2.1.4. javaslatot tesz szakorvosi vizsgálatra, de beutalót nem állíthat ki,
- 2.2.1.5. ha úgy ítéli meg, beutalja a területileg illetékes kórház megfelelő osztályára, és mentőt hív

Az orvosra való várakozás idejét befolyásolja, hogy az ellátási körzetében milyen súlyosságú betegeket látogat végig, és a súlyosság mérlegelése alapján határozza meg a sorrendet. A helyszíni betegellátás igényének bejelentését telefonon keresztül lehet megtenni.

2.2.2. Gondozó teendői:

- 2.2.2.1. gondoskodik arról, hogy az orvosi ügyelet telefonszáma jól látható és mindenki számára ismert helyen elérhető legyen,

- 2.2.2.2. az ügyelet hívásakor, a bejelentkezés során lényegre törő, pontos információt kell adnia, mivel ezzel is segíti a beteg időben történő ellátását,
- 2.2.2.3. a bejelentést végző gondozó lehetőleg tartózkodjon a beteg mellett, hogy pontos információkat tudjon az ügyeletes orvosnak adni,
- 2.2.2.4. adja meg a saját nevét, a beteg nevét, a beteg tartózkodási helyét a beteg panaszait, valamint azt a telefonszámot, amelyről az ügyeletet hívja,
- 2.2.2.5. az ügyelet megérkezéséig a gondozó tartózkodjon a helyszínen, biztosítsa az ügyeletes orvos beteghez történő bejutását,
- 2.2.2.6. ha időközben a beteg állapota változik (pl. jobban vagy rosszabbul van), azt haladéktalanul jelezze az ügyeletnek, mert ennek megfelelően tudják az ellátási sorrendet módosítani,
- 2.2.2.7. a telefonos bejelentés során az, aki a hívást az ügyeleten fogadta több kérdést is feltehet pl. a betegség kialakulásával és a beteg állapotával kapcsolatban. Ezekre a kérdésekre pontosan tudni kell válaszolni, mert ezek az információk alapvetően szükségesek az ügyeletes orvos számára,
- 2.2.2.8. az ügyelet megérkezéséig a személyes iratokat, előző orvosi dokumentációkat, zárójelentéseket a gondozónak elő kell készítenie

3.) Ha sem a házi orvos, sem az ügyelet nem elérhető: →

Mentőszolgálat kihívása →

3.1. Életveszélyes állapotban lévő személyhez, stroke és infarktus gyanúja esetén mentőt kell hívni. Ez az eljárás azonban csak végső esetben indokolt és alkalmazandó. A mentőket az alábbi esetekben szükséges értesíteni a 104-es hívószámon:

- 3.1.1. heveny vagy fokozódó fulladás,
- 3.1.2. baleset, nagyobb sérülés,
- 3.1.3. nagy mennyiségű vérzés, vérvesztés
- 3.1.4. tudatzavar, ha zavarttá válik, és nem lehet vele kommunikálni,
- 3.1.5. heveny fej-, mellkasi és hasi fájdalom,
- 3.1.6. mérgezés,
- 3.1.7. ha a beteg eszméletvesztés után nem tér magához,
- 3.1.8. ha csillapíthatatlan fájdalma van, vagy más riasztó panasz, illetve tünet észlelhető (pl. fulladásérzés, nehézlégzés, végtagbénulás),
- 3.1.9. ha ön- illetve közveszélyes,

Mielőtt a beteghez kihívánk a mentőket mérlegeljük, hogy valóban ez az egyedüli jó megoldás? Feleslegesen ne vitessünk be senkit a kórházak sürgősségi osztályára!

3.2. Mentőszolgálat kihívásának előnyei és hátrányai:

3.2.1. Előnyök:

- 3.2.1.1. nagyon gyorsan ki tud érni az orvos a helyszínre,
- 3.2.1.2. a beteggel hamarabb tudnak egyszerre többen foglalkozni, és a sürgősségben az idő a legfontosabb tényező,
- 3.2.1.3. rohamkocsi esetén a helyszínen életmentő beavatkozásokat is el tudnak végezni,
- 3.2.1.4. gerincsérült beteg szakszerű ellátását, szállítását csak a mentősök tudják megoldani,
- 3.2.1.5. súlyos életmentő műtéti beavatkozáshoz, a beteg kórházba való eljuttatásához ez a leggyorsabb és legjobb megoldás.

3.2.2. Hátrányok:

- 3.2.2.1. a mentőszolgálat orvosa, vagy orvos hiányában a mentőápoló nem fogja az ügyeleteshez vagy a szakorvoshoz hasonlóan ellátni a beteget,
- 3.2.2.2. beszállítja a kórházba, ahová ügyfelünk egyedül, betegen, fájdalomban, stresszben, rosszullet közepette érkezik,
- 3.2.2.3. a sürgősségi ellátást gyakran hosszú órákig tartó várakozás előzi meg, melynek során a fogyatékos beteg nem kap inni, így könnyen kiszáradhat, nem kap ágyat, hogy lepihenjen, így előbb utóbb nyugtalanná válik,
- 3.2.2.4. sajnos - orvostól függően – megalázhatják, kiabálhatnak vele, de leggyakrabban alaposan leszedálják

Összességében tehát ez a legrosszabb megoldás fogyatékos ügyfelünk számára. Ezért is kell alaposan mérlegelni a mentőszolgálat értesítésének hasznosságát, illetve azokat a károkat, amelyeket a beteg elszenvedhet az indokolatlan kórházba kerülés során. Mindezeket figyelembe véve gondoljuk át, és csak komoly életveszélyben folyamodjunk ehhez a megoldáshoz.

3.3. Gondozó teendői:

- 3.3.1. a Mentőszolgálat hívásakor meg kell adni a pontos helyszínt, házszámot, emelet, és ajtószámot, valamint a telefonszámot, amelyen a híváskezdeményezés történt,
- 3.3.2. tényszerűen el kell mondani a tapasztalt tüneteket, és/vagy az eseményt,
- 3.3.3. a telefonos elérhetőség megadása abban az esetben lesz fontos, ha a mentőnek a cím megtalálásával kapcsolatosan nehézsége támadna,
- 3.3.4. azzal is időt lehet nyerni, ha valaki, pl. kolléga, vagy lakóotthonok esetében egy jobb képességű ügyfél az utcán vár és a pontos helyszínre kíséri a mentősöket,
- 3.3.5. létezik egy egységes sürgősségi hívószám is Magyarország területén; a 112. Ezt elsősorban akkor kell hívni, ha a mentőkre, a tűzoltókra és a rendőrségre egyidejűleg szükség van,
- 3.3.6. előfordulhat, hogy a mentőszolgálat megérkezéséig elsősegélynyújtásra, vagy reanimációra lesz szükség, ezért ilyen esetben ne szakítsuk meg a telefonvonalat, hiszen ha követjük a mentésirányító telefonos instrukcióit, akár életet is menthetünk,
- 3.3.7. próbáljunk a telefonálás ideje alatt a beteg mellett tartózkodni, hogy pontos információkat tudjunk adni ha ez szükséges a mentőorvosnak,
- 3.3.8. ha időközben a beteg állapota változik, pl. rosszabbul van, azt haladéktalanul jelezni kell az ügyeletnek, mert ennek megfelelően tudják az ellátási sorrendet módosítani

Budapest, 2016. október 26.

Készítette: Vámos Magdolna egészségügyi auditor

Jóváhagyta (központi titkárságon tárolt eredeti példány aláírásával):

Dr. Gruiz Katalin
Down Alapítvány elnöke