

BÁBELI AMBULANCIA

Gerencsér Beáta

2023.11.09 NEVES Fórum

PROBLÉMA

- **magas a szakdolgozói fluktuáció:** nem csak ápolói de adminisztrátori szinten is
- Probléma felvetése vagy jelzése esetén rengeteg **kommunikációs probléma** a betegellátó osztályokkal
- Személyes ellentétek napi munkát is negatívan befolyásolják
- **Szervezeti kultúra** évek óta állandósult problémákat hordoz

Mi okozhat problémát?

- Kialakulhatnak végrehajtási hibák (pl nem adja át, hogy beadta-e az ambulánslapon szereplő gyógyszert) vagy tervezési hibák is: medikai rendszer nem megfelelő ismerete problémák láncolatát tudja elindítani
- Vizsgálatok elrendelése **KOMPETENCIA BETARTÁSA**
- Mentorálási program, mennyi idő kell mire valami rögzül, rutinná válik **IDŐ**
- Magas kockázatú betegcsoport az ellátandók köre **SZAKMAI ALKALMASSÁG** (gyors helyzetfelismerés, biztos szakmai tudás)

Lehetséges okok a módszerek szintjén

- Auditok –a hiányosságok nem kerülnek felszínre, az audit egységes nézőpontjai miatt, külön audit nincs
- Továbbképzés –illetve annak hiánya
- Alkalmazott módszerek – szabályozók/szabályozottság nem az egységre szabott

Lehetséges ok: eszközök szintjén

- Megfelelően karbantartottak a kéziműszerek?
- Rendelkezésre álló eszközök- mennyiségre elegendő?
- Informatikai eszközök – nagy igénybevétel, folyamatos munkavégzés esetén gyakoribb meghibásodás –informatikai kapcsolattartás is nehézkes

Lehetséges okok: emberi szinten

- Kiegészítés
- Szakmai érdektelenség/motiválatlanság
- Kompetencia ismereteinek hiánya
- Szaktudás hiánya
- Együttműködésre való alkalmatlanság

Szabályozottság hiánya

- Napi működést meghatározó irányelvek: szokásjog alapján
- Betanulási időszak: nem határozható meg átlagosan, rövid időszakot hagyva nem szilárdul meg a szükséges ismeret
- Ellenőrzési szabályozottság hiánya miatt:
 - új dolgozó tanulási folyamata nem dokumentált, nem tudjuk milyen információkat kapott és miket nem
 - Az, hogy leírjuk, hogy el kell olvasni valamit még nem biztosítja, hogy az meg is fog történni

Kommunikáció

- Triage rendszer működtetése, betegek behívása a betegfelvétel során
- A betegek panaszainak / tüneteinek / érkezési idejének „felülbírálata”
- Hangnem
- várakozás során történő tájékoztatás

- Betegfelvétel során: információ"begyűjtése"-anamnézis felvétel fontossága –
- Triage/ re-triage ismeretek fontossága az ellátás szervezése kapcsán
- Az egyéb ellátást(labor, EKG....)igénylő kórképekről való ismeretek
- A kompetenciahatárok be nem tartása befolyásolhatja a diagnózist

- Tévesztés pl. nem jó betegnek adja fel a vizsgálatot
- Felejtés – nem írja fel a paramétereket, vagy a sérülés mechanizmusát
- Szabályok be nem tartása – nem triage alapján hívja a betegeket a rendelőbe
- Ha a rossz gyakorlat nem kerül kijavításra, az rögzül, mint szabályos eljárás, ezt megváltoztatni hosszabb időt vesz igénybe és csak valamennyi munkatárs elkötelezettsége esetén valósítható meg

Ellátási skálák
felülvizsgálata,
oktatása
majd annak
visszaellenőrzése

- Triage , Re triage
- Adatfelvétel- regisztráció
- Vizsgálatok- kezelés
- Elbocsátás- betegtájékoztatás, oktatás (segédeszköz, injekciózás, fájdalomcsillapítás lehetőségei)

Amit tehetünk még

- Módosított (akár asszertív) kommunikáció az osztálydolgozóival, vezetőivel kapcsolatban
- Intézeti pszichológus segítségével krízisinterventios rendszer kidolgozása – minek az nekünk –pont ezért 😊
- Betegfelvételi iroda, biztonsági szolgálat részére tájékoztatók kiadása
- Mentorálási program hosszabb mentorálási idővel, egyénre szabva, kiválasztott szakdolgozóval, akivel állandóan együtt dolgozva tud tanulni az új dolgozó

Amit tehetünk folyamat szintjén

- Triage tanfolyam kötelezősége valamennyi szakdolgozó részére
- Saját belső oktatási rendszerük felülvizsgálata
- Csekklisták kiadása a gyors reakciót igénylő kórképek ellátásához: képi anyag jobban rögzülhet
- Esetmegbeszélések tartása (pozitív és negatív esetmegbeszélésnek is van jelentősége)

Amit tehetünk módszer szintjén

- Szabályozottság felülvizsgálata és aktualizálása: felelős kinevezése a tevékenységre, aki a szabályokkal tisztában van és betartja/betartatja azokat
- A szabályok betartásának ellenőrzése: gyakoribb és célzott auditok megvalósítása
- EMSZ, helyi eljárásrend, munkautasítások

Köszönöm a
figyelmet



https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fhu.m.wikipedia.org%2Fwiki%2FF%25C3%25A1j%3APieter_Bruegel_the_Elder_-_The_Tower_of_Babel_%2528Vienna%2529_-_Google_Art_Project.jpg&psig=AOvVaw3NDMkM3iWV-kSqEojkZN1K&ust=1699518476976000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=0CA8QJRxxqFwoTCOCWgPHgs4IDFQAAAAAdAAAAABAD