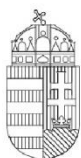




COVID-19 KÓRHÁZI MENEDZSMENT-AJÁNLÁSAINK



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Semmelweis Egyetem
EMK

Egészségügyi
Menedzserképző
Központ



COVID-19 KÓRHÁZI MENEDZSMENT - AJÁNLÁSAINK

Szerkesztette:

Dr. habil. Belicza Éva

Dr. Lám Judit, PhD

Dr. Safadi Heléna

Sinka Lászlóné Adamik Erika

Felelős kiadó:

Dr. Szócska Miklós, PhD

ISBN 978-615-5722-18-9

Készült a Betegbiztonsági Tanszéki Csoport gondozásában.

A kiadvány szerzői jogvédelem alatt áll, arról másolat készítése, más formában való felhasználása a kiadó előzetes írásbeli engedélye nélkül tilos.



Kiadó: Semmelweis Egyetem Egészségügyi Menedzserképző Központ

Budapest, 2020.

A KIADVÁNY KÉSZÍTÉSÉBEN KÖZREMŰKÖDŐ SZAKÉRTŐK:

Baranyi Ivett

Demeter-Fülöp Virág

Dr. habil. Belicza Éva

Dr. Kovácsy Zsombor

Dr. Lám Judit, PhD

Dr. Mikesy Gergely

Dr. Palicz Tamás

Dr. Safadi Heléna

Pató Edit

Sinka Lászlóné Adamik Erika

Ugrin Irina

Valasek-Vincze Ildikó

A KIADVÁNY ELKÉSZÍTÉSÉBEN KÖZREMŰKÖDÖTT:

Makai Marianna

Kovács Ildikó

Fajt Mónika

Pálfy-Baboss Bozsóka Anna

ELŐSZÓ

A COVID-19 járvány minden egészségügyi szolgáltatót új kihívások elé állított. A betegség ellátásával kapcsolatban folyamatosan jelentek meg szakmai iránymutatások, de a menedzsment vezetői tevékenységét támogató, magyar nyelvű, témaspecifikus ajánlásokkal nem találkoztunk. Úgy gondoltuk, hogy a menedzsment eszköztár alkalmazása, a külföldi szakirodalmakban megjelent információk hazai helyzetre történő adaptálása e szokatlan helyzetben hasznos segítséget jelenthet.

Ezért készítettük el összesen 19 témakörben a vezetői munkát támogató ajánlásainkat.

Az ajánlások témakörönként tartalmazznak egy rövid összefoglalót a legfontosabb üzenetekkel, valamint egy részletesebb leírást arról, mit és miért érdemes átgondolni, figyelembe venni a döntések és intézkedések során. Minden témához tartozik még egy részletes ellenőrzőlista, mely rendszerezi az ajánlásban bemutatott teendőket.

Ennek vezetésével könnyen nyomon követhető, hogy az ajánlásban említett intézkedések közül melyek valósultak már meg, illetve milyen további feladatok vannak még hátra.

Az ajánlások készítésekor törekedtünk arra, hogy a témakörök vonatkozásában felsoroljunk minden, a menedzsmentet érintő releváns javaslatot. Az ajánlások alkalmazása során azonban javasoljuk figyelembe venni az intézményi specialitásokat, és szükség esetén ahhoz igazítani az ajánlásban megfogalmazott teendőket.

Az ajánlások a járvány idején aktuálisan folyó EFOP 1.8.0-VEKOP-17-2017-00001 „Egészségügyi ellátórendszer szakmai módszertani fejlesztése” című projekt keretében készültek el, a Betegbiztonsági alprojekt munkatársainak együttműködésében.

TARTALOMJEGYZÉK

Vezetői tevékenység.....	5
Leadership a COVID-19 járvány idején.....	6
Belső kommunikáció	11
Sürgős információk közlése.....	12
Napi szintű, hiteles tájékoztatás	17
Külső kommunikáció	22
Intézeteken kívüli - lakosságot érintő - kommunikáció kialakítása	23
Humánerőforrás menedzsment	28
A szakképzett munkatársi kör bővítése	29
Új munkatársak mielőbbi önálló munkavégzése	34
Lelki terhelés csökkentése krízishelyzetben.....	41
Megelőzés és a már karanténban lévők támogatása	47
Védőfelszerelések	52
Védőfelszerelések munkafolyamatokra gyakorolt hatása	53
Egyéni védőeszközök rendelkezésre állása és alkalmazása.....	59
Használt egyéni védőeszközök levétele, gyűjtése, a keletkezett veszélyes hulladék kezelése	66
Változások a betegellátás menedzselésében	71
COVID-19 járványhoz adaptált intézeti gyógyszerelés.....	72
Betegazonosítás	79
Betegek átadás-átvétele a COVID-19 járvány idején	85
Betegek magatartásából származó fertőzésterjedés kockázatának csökkentése	92
Haldoklók ellátása és az elhunytakkal kapcsolatos teendők a COVID-19 járvány idején	101
Informatika	107
Informatika a COVID-19 járvány menedzselésének szolgálatában	108
COVID-19 menedzsment ajánlás a telemedicina használatáról.....	115
Takarítás	121
Egészségügyi intézmények takarítása a COVID- 19 járvány idején	122



KIEMELJÜK A LÉNYEGET

Vezetői tevékenység Leadership a COVID-19 járvány idején



COVID - 19

Semmelweis Egyetem
EMK
Egészségügyi
Menedzsment
Központ

A krízishelyzet valódi vezetőt kíván.
A helyzet kezelése során a vezető vagy megerősíti legitimitását, vagy teljesen elveszti azt.
Mit tegyünk, hogy jó vezetők lehessünk a COVID-19 járvány idején?

Ajánlások

- » Fogalmazzd meg az intézet célját a járvány kezelésében, és iránymutatásként kommunikáld azt a munkatársak felé!
- » Gondoskodj arról, hogy dolgozód megfelelő képzésekkel elsajátíthassák az új ismereteket és gyakorlatot szerezhessenek az új ellátásokban!
- » Gondoskodj az ellátáshoz szükséges anyagok, eszközök, gyógyszerek megfelelő beszerzéséről és rendelkezésre bocsájtásáról!
- » Támogasd munkatársaidat stresszhelyzetük csökkentésével!
- » Keresd és vezess be innovatív alkalmazásokat az ellátás támogatására és a munkatársak terhelésének csökkentésére!
- » Kommunikáld rendszeresen, hitelesen, tartalmasan és világosan!
- » Oszd meg a feladatokat!
- » Légy ott, ne légy láthatatlan!
- » Szentelj időt a saját lelki állapotod megerősítésére is!
- » Gyűjtsd össze és elemezd mindazokat a tanulságokat és tapasztalatokat, amik a jövőben segíthetik az intézetet ellátási tevékenységében!
- » Figyeld a felbukkanó tehetségeket és a jövő vezetőit!

VEZETŐI TEVÉKENYSÉG

Leadership a COVID-19 járvány idején

Szerző: Dr. Safadi Heléna

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: **1, 2, 3**. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

Egy COVID-19 fertőzött betegeket ellátó intézmény egyik, áthelyezett nővére szerint a COVID-19 mellett a munkatársak számára veszélyt jelent maga a kórházvezetés is. Véleményét saját tapasztalatára alapozta: a menedzsment úgy irányította át a COVID-19 fertőzött betegek ellátásába, hogy nem biztosította az ahhoz szükséges megfelelő ismereteket, képzéseket, nem kommunikálta hitelesen a változásokat, és nem érezte a menedzsment valós támogatását.

A krízishelyzet valódi vezetőt kíván. A helyzet kezelése során a vezető vagy megerősíti legitimitását, vagy teljesen elveszti azt. Mit tegyünk, hogy jó vezetők lehessünk a COVID-19 járvány idején?

Ajánlások:

- *Fogalmazd meg az intézet célját a járvány kezelésében, és iránymutatásként kommunikáld azt a munkatársak felé!*

A cél meghatározásakor az intézet küldetését, vízióját vegyük alapul, és mutassunk rá, hogy a jelen helyzet kezelése miként szolgálja annak elérését. Bízva a járvány rövid távú lefutásában, a cél kialakításakor annak közép- és hosszútávú hatását is figyelembe kell venni. Ez stratégiai gondolkodást igényel, és annak felismerését, hogy a járvány kezelése miként vezethet az intézet számára rövid-, közép- és hosszútávon egyaránt jóra, mely sajátosságait erősítheti meg, milyen nehézségeit küszöbölheti ki, és milyen új lehetőségek és utak nyílhatnak meg. A járvány idejére megfogalmazott cél legyen minél konkrétabb, hogy a munkatársak tisztán és világosan lássák, erőfeszítéseik, munkájuk hogyan hasznosul, és adjon értelmet annak. Utóbbi az egyik legfontosabb tényező és eszköz a vezető kezében, amivel a munkatársak motiváltságát tartósan fenntarthatja. A közös cél összefogásra ösztönöz, irányt mutat, és jelentősen javítja a teljesítményt is. Mindehhez nélkülözhetetlen, hogy a célok kommunikálása a dolgozók felé időben, hitelesen és rendszeresen megtörténjen.

- *Gondoskodj arról, hogy dolgozóid megfelelő képzésekkel elsajátíthassák az új ismereteket és gyakorlatot szerezhessenek az új ellátásokban!*

A munkatársakat érő legnagyobb frusztráció, hogy eddig ismeretlen betegséget, vagy ismeretlen módokon kell ellátni, és emellett az ellátás rendje és körülményei nagyon rövid idő alatt gyökeresen változnak meg körülöttük. Ez a nagyfokú bizonytalanság a megfelelő képzésekkel feloldható. Ezért a vezetők kezeljék prioritásként a képzések kialakításával, szervezésével,

megvalósításával, a részvétellel és a gyakorlat megszerzésével kapcsolatos teendőket. Tartsuk szem előtt, hogy az ismerethiány és a gyakorlatlanság nemcsak a COVID-19 fertőzéssel szorosan összefüggő területeket érinti, hanem minden olyan esetben fennáll, amikor egy dolgozó a megszokott munkahelyéről más szervezeti egységbe, telephelyre vagy akár intézetbe kerül át. A képzéseket ezért - relevancia szerint minden intézetben dolgozó számára biztosítani kell függetlenül a munkáltatótól, a munkaviszonytól, vagy a meglévő gyakorlati időtől, hiszen valamennyien a mi intézetünk, osztályunk betegellátási folyamatának résztvevői.

Egy jó munkaerő-biztosítási terv lehetővé teszi, hogy a képzésekre még azelőtt kerüljön sor, mielőtt az adott munkatársak először szembesülnek új feladataikkal. A képzésekkel kapcsolatos további információk „A szakképzett munkatársi kör”, az „Új munkatársak mielőbbi, önálló munkavégzése”, a „Védőfelszerelések munkafolyamatokra gyakorolt hatása”, az „Egyéni védőeszközök rendelkezésre állása és alkalmazása”, valamint a „Használt egyéni védőeszközök levétele, gyűjtése, a keletkezett veszélyes hulladék kezelése” című ajánlásokban találhatóak.

- *Gondoskodj az ellátáshoz szükséges anyagok, eszközök, gyógyszerek megfelelő beszerzéséről és rendelkezésre bocsátásáról!*

Az ellátás biztonsága érdekében kiemelt feladat a megnövekedett, illetve újszerű eszköz-, anyag- és gyógyszer-szükséglet kielégítése és folyamatos biztosítása a mindennapi munkavégzéshez. Ennek során most különösen a védőfelszerelések, fertőtlenítőszer, a COVID-19 fertőzött betegek ellátásához szükséges eszközök és kiegészítők, valamint gyógyszerek beszerzése, tárolása és szétosztása kerül előtérbe. Erre vonatkozó részletesebb megfontolások az „Egyéni védőeszközök rendelkezésre állása és alkalmazása”, az „A COVID-19 járványhoz adaptált intézeti gyógyszerelés”, valamint az „Egészségügyi intézmények takarítása a COVID-19 járvány idején” ajánlásainkban olvashatók.

- *Támogasd munkatársaidat stresszhelyzetük csökkentésével!*

A képzések és a védőfelszerelések biztosításán túl még számos lehetőség adódik a frontvonalban dolgozók támogatására, frusztráltságuk, félelmük, stresszállapotuk csökkentésére. A jól megtervezett beosztások, a hiteles kommunikáció, étkezések, innivaló biztosítása, pihenési vagy szállás lehetőségek kialakítása, a gyermekekkel kapcsolatos elhelyezés vagy oktatásuk támogatása mind-mind ezt a célt szolgálják. További lehetőségek a **Lelki terhelés csökkentése krízishelyzetben** és a **Megelőzés és a már karanténban lévők támogatása** című ajánlásokban találhatóak.

- *Keress és vezess be innovatív alkalmazásokat az ellátás támogatására és a munkatársak terhelésének csökkentésére!*

A jó vezető keresi és megtalálja azokat a lehetőségeket, melyek az ellátást a kritikus időszakokban támogatni tudják. Ezzel fejleszthető a betegellátás folyamatossága és biztonsága, valamint csökkenthető a munkatársak terhelése is.

A bevezetett megoldások sokszor nemcsak a járvány ideje alatt, de azt követően is az ellátás szolgálatában maradnak, így összességében elősegítik a fejlődést, megújulást hoznak a megszokott munkamenetbe. A megoldások egy része a technológiai fejlődést veszi alapul, például a különböző informatikai lehetőségek felhasználásával, vagy új eszközök, műszerek beszerzésével. Másrészt az egyes eljárásrendek, folyamatok újraszervezése hozhat olyan változást, mely hosszú távon is optimalizálhatja a mindennapi munkát. A leleményes vezető ezt az időszakot megragadhatja a korábban tervezett változtatások bevezetésére, amennyiben azok összefüggésbe hozhatók a járvány ideje alatt átalakult ellátási folyamatokkal. Kétségtelen például, hogy a fertőzésmegelőzéssel kapcsolatos korábbi kezdeményezések aktuálisan nagyobb értelmet kapnak, jelentőségüket a munkatársak sokkal inkább megtapasztalják, így a jelen helyzetben minden ezzel kapcsolatos intézkedésre és változtatásra fogékonyabbak. A járvány alatti időszak kellően hosszú időt ad arra, hogy az új folyamatok rögzüljenek, és jó szokássá váljanak.

- *Kommunikálj rendszeresen, hitelesen, tartalmasan és világosan!*

Krízishelyzetben kiemelt jelentőséget kap a vezetői kommunikáció. A bizonytalanságok elosztatása, a változások szükségszerűségének és mibenlétének bemutatása, a kiszámíthatóság és átláthatóság megteremtése, a célok ismertetése mind-mind a kommunikáció által történik. Nem minden információ igényli a vezető személyes tájékoztatását, de a kulcsismeretek átadása csak a vezető által közvetítve éri el a célját. A kommunikáció lehetőséget nyújt arra, hogy a vezető visszajelzést adjon a munkatársaknak, ismertesse az éppen zajló eseményeket, rávilágítson mit sikerült már elérni, és mi az, ami még fejlesztést kíván. Ennek révén nyilvánítja ki köszönetét, elismerését a munkatársak felé, ami segít motivációjuk fenntartásában, kitartásuk növelésében. A rendszeres, tartalmas, világos és hiteles tájékoztatás nagyban hozzájárul a motiváció fenntartásához. Általa a munkatársak úgy érzik, vezetőik kiállnak mellettük, és velük együtt élik át a kritikus időszakot, mely megerősíti bennük a vezetők elfogadását, és javítja együttműködésüket. A **Napi szintű, hiteles tájékoztatás** illetve a **Sürgős információk közlése** ajánlásaink további instrukciókat fogalmazznak meg a kommunikálandó tartalmakról és közvetítésük módjáról.

- *Oszd meg a feladatokat!*

Krízishelyzetben rövid idő áll rendelkezésre számos intézkedés megtervezésére és megvalósítására. Egymagában a felsővezető ezt képtelen megtenni, ezért szüksége van egy jó csapatra: helyetteseire, adott téma szakértőire, megvalósítókra. Jól felépített és megtervezett válságkezelés a kapcsolódó feladatok megfelelő megosztását igényli, a felelőségek és hatáskörök konzekvens igazításával. A lényeg itt is a szakszerűsége, időszerűsége és az átláthatóságon van.

- *Légy ott, ne légy láthatatlan!*

Krízishelyzetben a munkatársaknak az a hiteles vezető, aki jelen van. Ezért érdemes rendszeresen körbejárni az intézetet, a dolgozókkal pár mondatot váltani, és közben folyamatosan bátorítani és lelkesíteni őket.

Ha a megtett és a várható intézkedéseket rendszeresen kommunikáljuk a munkatársak felé, azt látják, hogy a vezetők is kiveszik részüket a járvány kezeléséből, és megtapasztalják, hogy a vezetés intézkedéseiben hogyan támogatja munkavállalóit, hogyan fordít figyelmet rájuk és visszajelzéseikre. Nem kell félni a sérülékenységtől sem: a dolgozókból inkább együttérzést és elkötelezettséget vált ki, ha a vezetők őszinték, de láttatják korlátjaikat.

- *Szentelj időt a saját lelki állapotod megerősítésére is!*

A járvány idején megváltozott ellátási rend és körülmények közepette a vezetők azok, akiknek erőt kell sugározni és támogatást kell adni valamennyi osztálynak, dolgozónak. Erősíteni kell bennük az elhivatottságot, és láttatni velük a közös célt, a leendő pozitívumokat. Ennek megvalósítása rendkívüli megterhelést jelent. Tisztában kell lenni azzal, hogy a vezetőnek ezt a teljes időszakot át kell hidalnia, le kell vezényelnie, az intézetet és a munkatársakat végig kell kísérnie rajta. Ez csak úgy lehetséges, ha maga a vezető fizikailag és lelkileg is stabil marad. Szánjunk rá elegendő időt, hogy mozgással, helyes táplálkozással, családdal együtt töltött minőségi idővel, és kellő aktív és passzív pihenéssel tartsuk kordában testi-lelki egészségünket.

- *Gyűjtsd össze és elemezd mindazokat a tanulságokat és tapasztalatokat, amik a jövőben segíthetik az intézetet ellátási tevékenységében!*

A járvány ideje alatt a vezetők és a munkatársak is számos új tapasztalattal gazdagodnak. Túlságosan drága ez ahhoz, hogy veszni hagyjuk. A járvány teljes ideje alatt gyűjtsük, és most vagy később elemezzük mindazokat az információkat, adatokat, eseményeket, amelyek az intézet további működésében jelentőséggel bírhatnak. Szűrjük le a tanulságokat, és építsük be azokat az intézeti működésbe és eljárásrendekbe. Ezek segíthetnek egy későbbi, hasonló esemény jobb menedzselésében és abban is, hogy a járványt követően úgy térhessünk vissza a korábbi ellátási tevékenységünkbe, hogy az időközben megszerzett ismereteket, technikákat, pozitív hozadékokat megtartjuk és szolgálatunkba állítjuk. Így intézetünk a válsághelyzetet nem csupán átvészelni fogja, hanem abból merítve fejlődni is tud.

- *Figyeld a felbukkanó tehetségeket és a jövő vezetőit!*

A krízishelyzet rendkívüli lehetőséget nyújt a vezetők számára, hogy felismerjék az intézet rejtett tehetségeit, akik a helyzet megoldásában kiemelkedtek, illetve becsülendő hozzáadott értéket nyújtottak. Felkarolásuk egyrészt segítséget jelenthet a járvány utáni intézeti működés és menedzselés fenntartásában, a következő fejlesztések megvalósításában. Másrészt meghatározó szerepük lehet a vezetői utánpótlás biztosításában is, ezért fokozatosan vonjuk be őket az intézeti menedzsmet tevékenységekbe, és gondoskodjunk megfelelő intézeten belüli és kívüli képzésükről is.

ELLENŐRZŐ LISTA

A HELYES LEADERSHIP MEGVALÓSÍTÁSÁHOZ A COVID-19 JÁRVÁNY IDEJÉN

Az intézet járványkezelésben betöltött szerepét és célját megfogalmazzuk és a munkatársak felé kommunikáltuk.	<input type="checkbox"/>
A munkatársak számára megfelelő képzéseket állítottunk össze, mely által elsajátítják a számukra új ismereteket, és gyakorlatot szereznek az új ellátási tevékenységekben.	<input type="checkbox"/>
Kialakítottuk az ellátáshoz szükséges anyagok, eszközök, gyógyszerek beszerzési, tárolási és szétosztási folyamatait.	<input type="checkbox"/>
Meghatároztuk és kialakítottuk a munkatársak stresszhelyzetének csökkentésére szolgáló intézkedéseket.	<input type="checkbox"/>
Feltérképeztük és bevezettük azokat az innovatív alkalmazásokat, melyek támogatják az ellátást és csökkentik a munkatársak terhelését.	<input type="checkbox"/>
Rendszeres, hiteles, tartalmas és világos vezetői kommunikációs keretet alakítottunk ki, a kommunikáció eszerint történik.	<input type="checkbox"/>
A vezetői feladatokat megosztottuk az abban résztvevő igazgatásbeli és szakértői munkatársak között.	<input type="checkbox"/>
Kialakításra és gyakorlásra került a vezetői jelenlét megvalósítása.	<input type="checkbox"/>
Elegendő időt biztosítunk a vezetők saját testi-lelki állapotának megerősítésére.	<input type="checkbox"/>
Összegyűjtöttük és elemeztük mindazokat a tanulságokat és tapasztalatokat, amik a jövőben segíthetik az intézet ellátási tevékenységét.	<input type="checkbox"/>
A felbukkanó tehetségeket és a jövő lehetséges vezetőit felismertük.	<input type="checkbox"/>



KIEMELJÜK A LÉNYEGET



Belső kommunikáció

Sürgős információk közlése

Semmelweis Egyetem
EMK Egészségügyi
Menedzsment
Központ

**El kell felejtelnünk az eddig megszokott intézetben belüli kommunikációt.
Nem lesz rá idő.
De akkor hogyan?**

A krízishelyzet azonnali, egyidejű, tömör, egyértelmű és konzisztens információközlést tesz szükségessé valamennyi dolgozó számára akár egyszerre.

Olyan megoldások átgondolása és előzetes kialakítása szükséges, mely akár egyszerre, minden - aznap dolgozó és nem dolgozó - munkatárs felé is azonnal célba juttathatja az üzenetet.

Ajánlások

Hogy ezzel a kérdéssel ne ebben az akut helyzetben kelljen szembesülni, és a betegellátásban ne kommunikációs tehetetlenség okozza a fennakadást:

- » **Építs ki olyan kommunikációs csatornát intézetedben, mely képes megfelelni megbízható és fenntartható módon a fent említett elvárásoknak!**
- » **Állítsd össze a munkatársak és elérhetőségük naprakész listáját!**
- » **Jelöld ki a gyors információk kiküldésének szakmai és technikai felelőseit!**
- » **Alakítsd ki a visszajelzések rendszerét!**
- » **Biztosítsd a különböző adatvédelmi szempontok érvényesülését!**

BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

Sürgős információk közlése

Szerző: Dr. Safadi Heléna

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: 4, 5, 6, 7. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

El kell felejtenünk az eddig megszokott intézeten belüli kommunikációt. Nem lesz rá idő.

De akkor hogyan?

A krízishelyzet azonnali, egyidejű, tömör, egyértelmű és konzisztens információközlést tesz szükségessé valamennyi dolgozó számára akár egyszerre.

A járvány tetőzésekor a dolgozók informálása az ellátásról nem várhatja meg a hagyományos kommunikációs útvonalak szerinti tájékoztatást. A körlevelek, főorvosi, főnővéri értekezletek, reggeli osztályos referálók, megbeszélések, még ha megtarthatók is maradnak ebben az időszakban, nem lesznek alkalmasak arra, hogy a napi ellátáshoz szükséges akut információkat valamennyi érintett számára közvetítsék. Olyan megoldások átgondolása és előzetes kialakítása szükséges, mely akár egyszerre, minden - aznap dolgozó és nem dolgozó - munkatárs felé is azonnal célba juttathatja az üzenetet.

Gondold csak át: miként volna legcélszerűbb délután 13:00 órakor azt az információt közölni a kórház frontvonalában dolgozókkal, hogy az 5-ös részleg megtelt, innentől valamennyi új, COVID-19 fertőzött a 6-os részleg felé továbbítandó, a 6-os részlegre átcsoportosított munkatársak azonnal kezdjék meg ott a betegek fogadását, átvételét, a biztonságiak gondoskodjanak róla, hogy az „A” épület 2. számú liftjét innentől csak a COVID-19 fertőzött betegek szállítására használhassák?

Ajánlások:

Hogy ezzel a kérdéssel ne ebben az akut helyzetben kelljen szembesülnöd, és a betegellátásban ne kommunikációs tehetetlenség okozza a fennakadást:

- *Építs ki olyan kommunikációs csatornát intézetedben, mely képes megfelelni megbízható és fenntartható módon a fent említett elvárásoknak!*

Ilyenek lehetnek a mobil eszközök (munkahelyi vagy akár saját), személyhívók, műholdas telefonok, vagy akár kétirányú rádióberendezések.

Az egyik, talán legegyszerűbben megvalósítható út, ha a munkatársakkal mobiltelefonjaik útján kommunikálunk. Akár rövid szöveges üzenetekben, akár rövid e-mailekben, az információ a készülék megfelelő beállítása esetén azonnal megjelenik a munkatárs készülékén akár egy ezt jelző hang-vagy rezgés kíséretében. Figyeljünk rá, hogy amennyiben a választott forma ezt szükségessé teszi, az internet elérhetősége mindenki számára biztosított legyen. Annak érdekében pedig, hogy a rendszer éles használatkor biztosan megfelelően működjön, teszteljük le előzetesen a kialakított rendszerünket.

- *Állítsd össze a munkatársak és elérhetőségük naprakész listáját!*

Bár valószínűleg egy alaplista az intézet katasztrófavédelmi tervéhez kapcsolódó riasztási láncban szerepel, azt mindenképp szükséges aktualizálni és kiegészíteni valamennyi, az intézetben dolgozó munkatárs adataival. Gondoljunk arra, hogy nem csak a munkaszerződéssel, közalkalmazotti szerződéssel bíró munkatársak számára lesznek fontosak az akut információk, hanem a közreműködéssel, önkéntesen, hallgatói vagy rezidensi jogviszonyban, vagy kiszervezett szolgáltatás keretében munkát végzők, így például a takarítók, a biztonsági szolgálat számára is. A munkatársakat szakterületük, szervezeti egységük, vagy munkakörük szerint csoportokba is rendezhetjük, ez segíti az információk célzott eljuttatását. Amennyiben olyan csatornát választunk, melyhez nem minden dolgozó rendelkezik elérhetőséggel, mint például az intézményi e-mail cím, úgy gondoskodjunk azok minél hamarabbi létrehozásáról, illetve mobil készüléken való elérhetőségéről.

- *Jelöld ki a gyors információk kiküldésének szakmai és technikai felelőseit!*

Annak érdekében, hogy a munkatársak informálása következetes lehessen, és egymásnak ellentmondó információk ne akadályozzák a hatékony ellátási folyamatokat, jelöljük ki, hogy ki lesz az a személy, aki adott kérdéskörben (például szakmai, logisztikai vagy szervezési területen) a kapcsolódó, gyors döntéseket meghozza, az akutan felmerülő problémákat megválaszolja. E személyek nevét és arcát (akár maszkban is) minden munkatárs számára világosan kommunikáljuk, hogy akut helyzetben mindenki tudja, kinek az iránymutatását, utasítását kell követnie. Amennyiben az üzeneteket nem a szakmai felelősök maguk teszik közzé, úgy azt is előre gondoljuk át, ki lesz a technikai kivitelező, és hogyan jut el hozzá a közvetítendő üzenet.

- *Alakítsd ki a visszajelzések rendszerét!*

Az akut helyzetben való információközlés egyirányú és egyszerre sok munkatársat érint. Ezért ezt a csatornát úgy alakítsuk ki, hogy ne terheljük azt a munkatársak felmerülő kérdéseivel, aggályaival. Ez azonban nem jelenti azt, hogy ezeket nem kell fogadnunk és kezelnünk, hiszen ez esetben fontos, a frontvonalból származó, általunk nem ismert tényezők kerülhetik el a figyelmünket. Gondoljuk át, hogy a visszajelzések számára mi lehet az alkalmas módszer, és szervezeti egységenként vagy feladatcsoportonként jelöljük ki egy adott munkatársat, aki hidat képez az érintett dolgozók és a menedzsment között. Az ő funkciója és személye, elérhetősége

szintén legyen egyértelmű a munkatársak számára, így megelőzhető, hogy a kérdések kontrollálatlan módon özönöljenek a felsővezetés felé.

- *Biztosítsd a különböző adatvédelmi szempontok érvényesülését!*

A kommunikációs mechanizmusok kialakításába mindenképpen vonjuk be az adatvédelmi felelőst, és különösen azokban az esetekben, amikor a választott csatorna nem az intézet saját informatikai hálózatán, szerverén keresztül valósul meg (például viber, messenger vagy whatsapp csoportok létrehozása), világosan határozzuk meg az azokon megosztható információk jellegét és körét.

ELLENŐRZŐ LISTA
AZ INTÉZETEN BELÜLI, SÜRGŐS KOMMUNIKÁCIÓ KIALAKÍTÁSÁHOZ A
COVID19 JÁRVÁNY IDEJÉN

Meghatározásra került az intézeten belüli sürgős kommunikációra alkalmas, megbízhatóan és fenntarthatóan működtethető kommunikációs csatorna.	<input type="checkbox"/>
Valamennyi munkatárs számára kialakításra került az intézeten belüli, sürgős kommunikációra alkalmas kommunikációs csatornához való hozzáférés.	<input type="checkbox"/>
Rendelkezésre áll a munkatársak és a sürgős kommunikációra szolgáló elérhetőségeik naprakész listája. A lista tartalmazza az alábbi munkatársi csoportokat: <ul style="list-style-type: none"> - Közalkalmazotti/munkaszerződéses munkatársak - Hallgatók, rezidensek - Közreműködési szerződéssel dolgozók - Kiszervezett szolgáltatások munkatársai - Önkéntesek 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Kijelölésre kerültek az intézeten belüli sürgős kommunikáció területenkénti szakmai (és technikai) felelősei, valamint meghatározásra került a sürgős üzenetek kiküldésének folyamata.	<input type="checkbox"/>
Meghatározásra került a munkatársak felől érkező visszajelzések fogadásának módszere, kijelölésre kerültek ennek szervezeti egységenkénti felelősei	<input type="checkbox"/>
Az intézeten belüli sürgős kommunikáció kialakítása során az adatvédelmi szempontok figyelembe vételre kerültek.	<input type="checkbox"/>
Az intézeten belüli sürgős kommunikációra kialakított rendszer tesztelésre és annak alapján véglegesítésre került.	<input type="checkbox"/>
Az intézeten belüli sürgős kommunikáció tudnivalói a munkatársak felé kommunikálásra kerültek. Ennek keretében ismertetésre kerültek: <ul style="list-style-type: none"> - az intézeten belüli akut kommunikációs csatorna - a kommunikációs csatorna alkalmazási ismeretei - a sürgős kommunikáció szakmai felelőse(i) - a visszajelzés módszere(i), szervezeti egységenkénti felelősei - a kommunikációs csatornákkal kapcsolatos adatvédelmi szempontok, tudnivalók 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



KIEMELJÜK A LÉNYEGET



COVID - 19

Belső kommunikáció

Napi szintű, hiteles tájékoztatás

Semmelweis Egyetem
EMK
Egészségügyi
Menedzserképző
Központ

Semmi sem a megszokott kerékvágásban megy. A káosz elkerülésében felértékelődik a munkatársak tájékoztatásának jelentősége. De kinek, mikor, mit és hogyan közöljünk?

A tömeges fertőzések ellátására való átállás a szervezeti egységek és a munkatársak megszokott tevékenységeinek akár napi szintű változtatásával jár, melynek zavartalan kivitelezése csak rendszeres, időszerű, hiteles és tényszerű kommunikáció mellett érhető el.

Ahhoz, hogy dolgozóidat felkészítsd a gyorsan változó ellátási körülményekhez való problémamentes, napi szintű alkalmazkodásra, belső kommunikációd is a járványhelyzethez kell adaptálnod.

Ajánlások

- » Alakíts ki és működtess rendszeres kommunikációs utat a valamennyi dolgozót érintő információk közlésére!
- » Állítsd össze és aktualizáld rendszeresen a címlistát, valamint hozd létre az elérhetőséget mindazok számára, akiknél ez szükséges lehet!
- » Tájékoztasd a munkatársakat a rendszeres belső kommunikáció kialakított módjáról!
- » Használd a csatornát és küldj releváns információkat naponta, azonos időszokban!
- » Állítsd össze azon témakörök listáját, melyeket valamennyi dolgozó számára a napi, rendszeres kommunikáció útján fogsz eljuttatni!
- » Dolgozd ki a küldés és visszajelzés rendszerét!
- » Vedd figyelembe az adatvédelmi szempontokat!
- » Kommunikációdban törekedj a tömörségre, tényszerűsége, érthetőségre, légy hiteles, és igyekezz pozitív üzenetekkel és fokozott empátiával erősíteni a munkatársakat!

BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

Napi szintű, hiteles tájékoztatás

Szerző: Dr. Safadi Heléna

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: 4, 5, 6, 7. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

Semmi sem a megszokott kerékvágásban megy. A káosz elkerülésében felértékelődik a munkatársak tájékoztatásának jelentősége. De kinek, mikor, mit és hogyan közöljünk?

A tömeges fertőzések ellátására való átállás a szervezeti egységek és a munkatársak megszokott tevékenységeinek akár napi szintű változtatásával jár, melynek zavartalan kivitelezése csak rendszeres, időszerű, hiteles és tényszerű kommunikáció mellett érhető el.

A tömeges megbetegedésekre való felkészülés jegyében valamennyi kórház megkezdte és folyamatosan alakítja a helyiségeinek, eszközeinek és az ellátás tervezett menetének átstrukturálását, hogy a fertőzött betegek ellátásához nagyobb kapacitást építsen. Ahhoz, hogy az új és folyamatosan változó keretek közt az egészségügyi dolgozók a betegeket szakmailag valamint a járványügyi intézkedéseknek megfelelően és folyamatosan tudják ellátni, a mindenkor aktuális ellátást érintő információk birtokában kell lenniük. *Az időben indított képzések biztosítják a szakmai és infekciókontroll ismeretek elsajátítását, ugyanakkor a szervezési háttér aktualitásai csak napi szintű tájékoztatás révén közvetíthetők feléjük.* Gondoljunk csak bele, mennyi fennakadást okozhat az ellátásban olyan tudnivalók hiánya, mint hogy az aznapi munkavégzés helye mi is aktuálisan, hogyan érhető el jelenleg a gyógyszerek és a fertőtlenítőszeresek, hol lehet ledobni a használt védőfelszereléseket, hogy alakulnak a konkrét betegutak vagy hogyan változnak a vezetékes telefon-elérhetőségek. *Mind a felkészülés, mind később, a betegek nagylétszámú megjelenésének idején a jól szervezett kommunikáció támogatja az ellátás biztonságos megvalósulását, segíti a dolgozók elköteleződésének további megerősítését, növeli kitartásukat, eloszlatja a tévinformációkat, mert világos képet nyújt a meglévő és várható állapotokról, és kiszámíthatóvá teszi a következő napok teendőit, elvárásait. Ne feledd, hogy a munkatársak az információk leghitelesebb forrásának a saját vezetésük üzeneteit tartják!*

Ahhoz, hogy felkészítsd a dolgozóidat a gyorsan változó ellátási körülményekhez való problémamentes, napi szintű alkalmazkodásra, belső kommunikációd is a járványhelyzethez kell adaptálnod.

- *Alakíts ki és működtess rendszeres kommunikációs utat a valamennyi dolgozót érintő információk közlésére!*

Erre legalkalmasabb valószínűleg az *intézeti e-mail küldés* esetleg más, intézeti üzenetküldő alkalmazások használata főként, ha azok mobil készülékeken is elérhetőek. Az a megoldás lesz azonban a legcélravezetőbb, amit *az éppen aznap nem dolgozó munkatársak*, így a pihenőnapjukat töltők vagy karanténba helyezettek *is láthatnak*, hiszen a folyamatok napi szintű követése teszi számukra is lehetővé, hogy visszaálláskor zökkenőmentesen vegyék fel újra az ellátás fonalát.

- *Állítsd össze és aktualizáld rendszeresen a címlistát, valamint hozd létre az elérhetőséget mindazok számára, akiknél ez szükséges lehet!*

A **Belső, sürgős kommunikáció**-ról szóló anyagunkban már jelettek szerint itt is gondold át, hogy a közalkalmazotti vagy munkaszerződéssel bíró munkatársakon kívül kik azok, akik e tájékoztatási körben érintettek lehetnek, így a közreműködők, az önkéntesek, a hallgatók, rezidensek vagy a kiszervezett szolgáltatások érintettjei. Ha funkcionalitásuk vagy szervezeti egységük szerint csoportba rendezed őket, az egy adott intézkedésben érintettek gyors és egyszerre való tájékoztatását is megkönnyíted magadnak.

- *Tájékoztasd a munkatársakat a rendszeres belső kommunikáció kialakított módjáról!*

Ahhoz, hogy a munkatársak megfelelően alkalmazzák e csatornát, ne feledd el a legelején tisztán és világosan informálni valamennyi munkatársat arról, hogy

- mi ennek a kommunikációnak a célja, tervezett tartalma,
- kiket érint,
- milyen formában érhetik el (mi maga a kommunikációs csatorna),
- tervezetten milyen rendszerességgel várható új információk megosztása,
- kiktől érkeznek az információk, illetve kik a felelősök annak tartalma és kiküldése tekintetében,
- elvárás az információk folyamatos követése, és azok figyelembevétele a munkavégzés során,
- hogyan adhatnak visszajelzéseket.

- *Használd a csatornát és küldj releváns információkat naponta, azonos időszámban!*

A legjobb, ha ezek az információk rendszeresen, lehetőleg naponta, és mindig ugyanabban az időszámban, leginkább a reggeli órákban kerülnek kiküldésre. Így a dolgozók hamar megszokják, hogy hol és mikor várhatnak naprakész és hiteles információkat a kórház helyzetével és az ellátás változásaival kapcsolatban, így az a mindennapi rutin részévé válik.

- *Állítsd össze azon témakörök listáját, melyeket valamennyi dolgozó számára a napi, rendszeres kommunikáció útján fogsz eljuttatni!*

Köztük mindenképp térj ki az alábbiakra:

- o az elmúlt nap eseményei tényszerű képet vázolva a COVID-19 járvánnyal kapcsolatos helyzetről (pl. triázon átesettek száma, elbocsájtott betegek száma, új felvételek, intenzív ellátásra kerültek száma, halálesetek száma, megnyitott részlegek, rendelkezésre álló szabad férőhelyek száma, átcsoportosítások, stb.)
- o az intézet közép- és felsővezetésében bekövetkező változások, COVID-19 fertőzéshez kapcsolódó intézeti felelősök személyi változásai
- o a COVID-19 fertőzöttek ellátásával kapcsolatos szakmai és/vagy infekciókontroll protokollok változása, elérhetőségei
- o szervezeti egységek közötti illetve intézeti szinten történő eljárásrendek és munkafolyamatváltozások az adott napra vonatkozóan (részleg átalakítása, betegfogadások-, betegtranszport változása, vizsgálatkérések és konzíliumok változása, ellátásbeli szűkítések, -bővítések, újabb infekciókontroll intézkedések, esetmenedzsmentbeli változások, stb.)
- o új COVID-19 fertőzéssel kapcsolatos munkacsoport alakulása az intézetben, szerepe, elérhetősége
- o védőfelszerelések és egyéb készletek érkezése, fogyása, alkalmazásukat érintő változás, igénylésük, elérhetőségük módjának, menetének változása
- o COVID-19 fertőzéssel kapcsolatos, aznapi illetve a következő napokon zajló dolgozói képzések, részvétellel kapcsolatos elvárások, feladatok, újonnan megjelenő e-learning vagy tájékoztató anyagok, stb.
- o új, országos szintű, COVID-19 járvánnyal kapcsolatos intézkedések
- o a dolgozókat érintő, egyéb országos, vagy intézeten belüli intézkedések (pl. utazás, szállás, gyermekek elhelyezése, karantén, stb. kapcsán)

- *Dolgozd ki a küldés és visszajelzés rendszerét!*

Az információk munkatársak felé való eljuttatása ebben az esetben centralizált, de ez nem jelenti, hogy a visszajelzésekkel nem kell foglalkoznunk. Mind a napi tartalom összeállítását mind a munkatársak érdemi visszajelzéseit megkönnyíti, ha szervezeti egységenként kijelöljük ennek felelőseit. Ők ugyanis a mindennapi munkavégzést testközelből látva egyrészt könnyebben nyomonkövetik az ellátás számszerű eredményeit, másrészt látják, hogy melyek azok az információk, amik feltétlenül szükségesek a betegellátásban tevékenykedők számára ahhoz, hogy munkájukat folyamatosan és zavartalanul végezhessék. A visszajelzéseket a felelősök

összerendezhetik és szűrhetik, így az már emészthető mennyiségben és módon kerülhet a felsővezetés felé.

- *Vedd figyelembe az adatvédelmi szempontokat!*

Vond be az adatvédelmi felelőst vagy a kórházi jogászt a kommunikáció rendszerének kialakításába, különösen, ha nem intézeti szerveren futó információközlésben gondolkodsz!

- *Kommunikációdban törekedj a tömörségre, tényszerűségre, érthetőségre, légy hiteles, és igyekezz pozitív üzenetekkel és fokozott empátiával erősíteni a munkatársakat!*

ELLENŐRZŐ LISTA

A NAPI, RENDSZERES BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ KIALAKÍTÁSÁHOZ A COVID-19 JÁRVÁNY IDEJÉN

A valamennyi dolgozót érintő, COVID-19 járvánnyal kapcsolatos információk közlésére rendszeres kommunikációs út került kialakításra és működtetésre.	<input type="checkbox"/>
A napi, rendszeres kommunikációban érintett munkatársak címlistája összeállításra került, és ezt folyamatosan aktualizálják. Akiknek szükséges, azok számára az elérhetőség kialakítása megtörtént, illetve új munkatársak esetén folyamatosan megtörténik.	<input type="checkbox"/>
A munkatársak tájékoztatása megtörtént, új munkatársak esetén pedig folyamatosan megtörténik a rendszeres belső kommunikáció kialakított rendszeréről, azon belül legalább annak céljáról, tartalmáról, érintetti köréről, felelőseiről, módjáról, rendszerességéről, a kapcsolódó elvárásokról és a visszajelzés módjáról.	<input type="checkbox"/>
A csatornán keresztül napi rendszerességgel és lehetőleg azonos időszámban megosztásra kerülnek a releváns információk.	<input type="checkbox"/>
A napi, rendszeres kommunikáció útján közlendő témakörök listája összeállításra került, és kitér az alábbiakra: <ul style="list-style-type: none"> - az elmúlt nap eseményei tényszerűen <input type="checkbox"/> - személyi változások a közép- és felsővezetésében valamint a COVID-19 fertőzéshez kapcsolódó felelősök körében <input type="checkbox"/> - a COVID-19 fertőzettek ellátásával kapcsolatos szakmai és/vagy infokontroll protokollok változásai <input type="checkbox"/> - szervezeti egységek közötti, illetve intézeti szinten történő eljárásrendek és munkafolyamat-változások <input type="checkbox"/> - új COVID-19 fertőzéssel kapcsolatos munkacsoport alakulása az intézetben, szerepe, elérhetősége <input type="checkbox"/> - védőfelszerelések és egyéb készletekkel kapcsolatos új információk, teendők <input type="checkbox"/> - COVID-19 fertőzéssel kapcsolatos, aznapi, illetve következő napokon zajló dolgozói képzések <input type="checkbox"/> - új, országos szintű, COVID-19 járvánnyal kapcsolatos intézkedések <input type="checkbox"/> - a dolgozókat érintő, egyéb országos, vagy intézeten belüli intézkedések <input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>
A küldés és visszajelzés rendszere kidolgozásra került, a felelősök az egyes szervezeti egységekben kijelölésre kerültek.	<input type="checkbox"/>
Az adatvédelmi szempontok figyelembevételre kerültek.	<input type="checkbox"/>
A kommunikáció tömör, tényszerű, érthető, hiteles, empatikus és pozitív üzeneteket tartalmaz.	<input type="checkbox"/>



KIEMELJÜK A LÉNYEGET

Külső kommunikáció

Intézetén kívüli - lakosságot érintő - kommunikáció kialakítása



COVID - 19

Semmelweis Egyetem
EMK
Egészségügyi
Menedzsment
Központ

Az új koronavírusos betegek ellátása kapcsán számtalan kérdés merül fel a lakosságban, melyekre a kórházaknál keresik majd a választ.

Te hogyan adsz útmutatást nekik?

A járványügyi helyzet fokozódásakor az időfaktor és a munkatársak leterheltsége miatt a beteg megfelelő tájékozottsága kiemelt jelentőségűvé válik ahhoz, hogy a betegellátás gördülékenységét fenn tudjuk tartani.

Mit tehetsz ennek érdekében?

Ajánlások

- » Tekintsd át, hogy intézményedben milyen lakosságot célzó kommunikációs felületek érhetők el, és mérlegeld, hogyan tudod jelen helyzetben felhasználni azokat az információk megosztására!
- » Szükség szerint alakíts ki új kommunikációs csatornákat a célközönség elérésére!
- » Készíts lakossági tájékoztató anyagokat, melyek tartalmazzák a kialakult járványügyi helyzettel kapcsolatos, lakosságot érintő, intézményen belüli változásokat és a jelenlegi működés rendjét!
- » Gondold át a fenti pontokra kiterjedő eljárásrendeket és a humán erőforrás, technikai, informatikai kapacitásokat!

KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

Intézetén kívüli - lakosságot érintő - kommunikáció kialakítása

Szerzők: Baranyi Ivett, Demeter-Fülöp Virág, Ugrin Irina, Dr. Safadi Heléna

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: 4, 5, 8,9. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

Az új koronavírusos betegek ellátása kapcsán számtalan kérdés merül fel a lakosságban, melyekre a kórházaknál keresik majd a választ.

Te hogyan adsz útmutatást nekik?

Mindannyiunkra, de a lakosságra talán még inkább igaz, hogy hatalmas bizonytalanság övezi a mindennapokat a koronavírus okozta megbetegedés kapcsán. Változik a betegellátás menete, a jól megszokott útvonalak most lehet, hogy nem oda vezetnek, ahová eddig, a megszokott telefonszámon nem az érhető el, aki eddig, a betegek és hozzátartozóik közötti kapcsolattartás sem a megszokott módon működik. Jelen helyzetben az egészségügyi ellátás helyi átalakulásairól nehezebben jut el az információ az érintettekhez, ami még inkább erősítheti a bizonytalanság és a kiszolgáltatottság érzését bennük. Fontos ezért átgondolni, hogyan tájékoztathatjuk a lakosságot a legeredményesebben az őket érintő változásokról.

A járványügyi helyzet fokozódásakor az időfaktor és a munkatársak leterheltsége miatt a beteg megfelelő tájékozottsága kiemelt jelentőségűvé válik ahhoz, hogy a betegellátás gördülékenységét fenn tudjuk tartani. Mit tehetsz ennek érdekében?

Ajánlások:

- *Tekintsd át, hogy intézményedben milyen lakosságot célzó kommunikációs felületek érhetőek el, és mérlegeld, hogyan tudod jelen helyzetben felhasználni azokat az információk megosztására!*

Készíts listát azokról a kommunikációs csatornákról, amelyeken keresztül a lakosság az intézet működésével kapcsolatos információkhoz juthat. Amennyiben például az intézetnek van honlapja, érdemes lehet ezen egy külön COVID-19 járvánnyal kapcsolatos felületet létrehozni. Érdemes átgondolni a honlap jelenlegi felépítését, működési rendjét (ki a felelőse, milyen gyakran kerülnek aktualizálásra az információk, releváns, konzekvens információk érhetőek-e el).

- *Szükség szerint alakíts ki új kommunikációs csatornákat a célközönség elérésére!*

Egyes kommunikációs felületek minimális befektetés mellett is lehetőséget adnak az emberek széles körének elérésére, s a tájékoztatással kapcsolatos tevékenységeid megkönnyítésére. Ilyen csatornák lehetnek például a különböző közösségi oldalak. Meglévő honlap esetén egy ilyen csatorna párhuzamos működtetése nem jár jelentős többletterheléssel, hiszen a más felületre elkészített anyagok e csatornán keresztüli megosztása már önmagában is eredményes lehet.

További lehetőségként merül fel egy külön telefonvonal kialakítása, melyen keresztül a lakosság kifejezetten a COVID-19 járvány idején elérhető, betegellátással kapcsolatos információkhoz juthat hozzá. Ehhez segítség lehet, ha készül egy segédanyag azoknak a kollégáknak, akik a telefonon érkező kérdéseket fogadják. Ez a segédanyag tartalmazza az intézmény működésében a járvány miatt bekövetkezett változásokat, az ellátások igénybevételével kapcsolatos tudnivalókat, a lehetséges kérdésekre kialakított egységes válaszokat.

A célközönség elérése érdekében érdemes listázni azokat az egyéb szereplőket, akiken keresztül el lehet juttatni a lakossághoz a legfontosabb információkat. Azok a szereplők, akik egyébként is közvetlenül elérhetik a lakosságot, segíthetnek a célcsoportok elérésében. Érdemes felvenni a kapcsolatot az ellátási területekhez tartozó önkormányzatokkal, házi orvosokkal, gyógyszerárakkal, EFI irodával, helyi televízióval, újsággal és rádióval. Meg lehet kérni őket, hogy kapcsolati rendszerükön keresztül, illetve a náluk rendelkezésre álló lehetőségek felhasználásával vegyenek részt a lakosság informálásában.

- *Készíts lakossági tájékoztató anyagokat, melyek tartalmazzák a kialakult járványügyi helyzettel kapcsolatos, lakosságot érintő, intézményen belüli változásokat és a jelenlegi működés rendjét!*

Az intézményben nagy valószínűséggel korábban is készültek már lakossági tájékoztató anyagok, így érdemes jelen folyamatba azokat a kollégákat bevonni, akik már rendelkeznek erre vonatkozó tapasztalatokkal, vagy akiket egy-egy téma most különösen érint. Meg kell határozni a tájékoztató anyagok kidolgozásának menetét, a szükséges témaköröket, ki kell jelölni a témafelelősöket, határidőket, a jóváhagyók személyét. Át kell gondolni milyen típusú tájékoztató anyagok létrehozására van házon belül lehetőség, és meg kell határozni az ezzel kapcsolatos prioritásokat figyelembe véve a célközönség sajátosságait (pl. szöveges tartalom vagy képi megjelenítés).

Témakörök, amiket érdemes a lakossági tájékoztatásban érinteni:

- o A betegfogadás rendje a járvány miatt bekövetkezett változásokra vonatkozóan - rendelési helyszínek és idők változásai, telefonszámok, elérhetőségek, osztályos befekvéssel kapcsolatos tudnivalók.
- o Mit hozzon/hozhat magával a COVID-19 gyanús, vagy fertőzött beteg - Mini ellenőrző lista összeállítása.
- o Fertőzés továbbadásának megelőzését célzó tájékoztató anyagok - mi vár a betegre, hogyan lesz elkülönítve, viselkedési protokoll, védőeszköz használat.
- o Kapcsolattartási szabályok - betegjogok és a közösségi érdek figyelembevételével (a COVID19-cel érintett betegekre és amennyiben eltérés van, a többi betegre vonatkozóan is).
- o Tájékoztatás nyújtása hozzátartozóknak a bent fekvő beteg egészségi állapotáról.

- o Csomagátadás lehetséges módja a bent fekvő betegek számára (fertőző és nem fertőző betegekre vonatkozó specifikumok tisztázása szükséges, amennyiben eltérő folyamatról van szó).

A kiválasztott témakörök valamint az előzetesen felmért csatornák és célcsoportjaik ismeretében célszerű átgondolni, hogy melyik felületen milyen témakör milyen formában jelenjen meg, a végső kidolgozást pedig ehhez célszerű igazítani.

- *Gondold át a fenti pontokra kiterjedő eljárásrendeket és a humán erőforrás, technikai, informatikai kapacitásokat!*

Az előzőekben felsorolt teendők eredményes megvalósítása érdekében az eljárásrendek aktualizálását, kapacitások átgondolását az összes korábbi pont figyelembevételével kell megtervezni.

ELLENŐRZŐ LISTA

AZ INTÉZETEN KÍVÜLI - LAKOSSÁGOT ÉRINTŐ - KOMMUNIKÁCIÓ KIALAKÍTÁSÁHOZ A COVID-19 JÁRVÁNY IDEJÉN

Kiválasztásra került, hogy az intézmény milyen kommunikációs felületeken éri el a lakosságot.	<input type="checkbox"/>
Valamennyi kommunikációs felület esetén kijelölésre került a működésért felelős személy.	<input type="checkbox"/>
Meghatározásra került az intézeten belül bevonandó munkatársak köre.	<input type="checkbox"/>
Az eredményes információ közlés sikeressége érdekében relevancia esetén bevonásra kerültek az alábbi szereplők: <ul style="list-style-type: none"> - önkormányzatok - házi orvosok - gyógyszerárak - EFI iroda - helyi televízió - helyi újság - helyi rádió 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Kialakításra került a tájékoztató anyagok elkészítésének folyamata. <ul style="list-style-type: none"> - a témafelelősök és a végső jóváhagyó személye kijelölésre került - az ütemterv összeállításra került. - meghatározásra került a tájékoztató anyagok formája, jellege az intézeti lehetőségek és a célcsoport sajátosságainak figyelembevételével. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Meghatározásra kerültek a lakossági tájékoztatás legfontosabb témakörei, és ezekben a tájékoztató anyagok kidolgozása megtörtént. Ezek tartalmazzák az alábbiakat: <ul style="list-style-type: none"> - a betegek ellátásának menete a COVID járvány ideje alatt - módosított rendelési helyszínek, telefonszámok, elérhetőségek - betegek ellátásának menete (mind a COVID-19-es betegek, mind a többi betegre vonatkozóan) - ellenőrző lista arra vonatkozóan, hogy a COVID-19-es beteg mit hozhat/mit kell magával hozzon - fertőzés megelőzés - kapcsolattartási szabályok, lehetőségek (mind a COVID-19-es betegek, mind a többi betegre vonatkozóan) - betegek hozzátartozóinak tájékoztatása (mind a COVID-19-es betegek, mind a többi betegre vonatkozóan) - csomagátadási lehetőségek 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Meghatározásra került, hogy melyik témakört milyen felületen, milyen célcsoportnak szánjuk.	<input type="checkbox"/>
A kapcsolódó eljárásrendek aktualizálásra kerültek.	<input type="checkbox"/>

Átgondolásra kerültek a rendelkezésre álló kapacitásaink (humán erőforrás, technikai és informatikai feltételek) és szükség esetére megterveztük a lehetséges bővítéseket.





KIEMELJÜK A LÉNYEGET



COVID - 19

Humánerőforrás menedzsment

A szakképzett munkatársi kör bővítése

Semmelweis Egyetem
EMK Egészségügyi Menedzsment Központ

Lehet, hogy lesz elég lélegeztetőgépünk. De lesz-e elég szakemberünk hozzá?

Hogyan építsünk kompetens munkatársi kört?

Az elkövetkező időszakban az átlagos intenzív kapacitást messze meghaladó terheléssel kell számolni, amit elsődlegesen az aneszteziológiai és intenzív terápia területén dolgozó orvosi és szakdolgozói gárda tud ellátni.

Ajánlások

Megfelelő munkaerő hiányában mi segít a szükséges szakemberek optimális rendelkezésre állításában?

- » **Csökkentsd le az anesztéziát igénylő, tervezett beavatkozásokat, figyelembe véve az erre vonatkozó rendelkezéseket, utasításokat is!**
- » **Listázd azokat az aktuálisan nem e területen dolgozó szakembereket, akik szükség esetén bevonhatók lehetnek a COVID-19 betegek intenzív ellátásának folyamatába!**
- » **Képezd a COVID-19 betegek intenzív ellátásában érintett munkatársakat!**
- » **Hangold össze az ellátás szintjét az ellátók kompetenciájával!**

A szakképzett munkatársi kör bővítése

Szerző: Dr. Safadi Heléna

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: **4, 5, 10**. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

Lehet, hogy lesz elég lélegeztetőgépünk. De lesz-e elég szakemberünk hozzá? Hogyan építsünk a szükségletnek megfelelő, kompetens munkatársi kört?

A járvány előrehaladtával a COVID-19 gyanús vagy pozitív betegek invazív beavatkozásainak és intenzív ellátásának biztosítása csak a meglévő, kompetens szakember-állomány tervezett, időben történő bővítésével garantálható.

Annak ellenére, hogy a járvány terjedésének lassítására számos intézkedés került bevezetésre, az elkövetkező időszakban - a nemzetközi adatokat is látva - számolnunk kell azzal, hogy az átlagos intenzív kapacitásokat messze meghaladó terhelést kell kiszolgáltatnunk. Ezt elsődlegesen az aneszteziológiai és intenzív terápia szakterületén dolgozó orvosi és szakdolgozói gárda tudja ellátni, mely alapesetben is humán erőforrás hiánnyal küzd. Márpedig a COVID-19 fertőzött betegek ellátása nemcsak a lélegeztetési igény miatt követeli meg a nagyobb intenzív kapacitásokat. Az érintett betegkör egyébként is jelenlévő krónikus betegségeinek kezelési aspektusai tovább növelik az ellátás komplexitását. Aneszteziológiai vonalon pedig számolni kell az intenzív terápiát ugyan nem igénylő, de akut műtétet vagy invazív beavatkozást szükségessé tevő COVID-19 pozitív betegek ellátásával is. Egy-egy e területen dolgozó munkatárs esetleges megbetegedése vagy karanténba kerülése további jelentős veszteséggel járhat intézményünk járvánnyal folytatott küzdelmében.

A megfelelő szakemberek optimális rendelkezésre állítása érdekében tedd meg ezeket a lépéseket:

- *Csökkentsd le az anesztéziát igénylő, tervezett beavatkozásokat, figyelembe véve az erre vonatkozó rendeleteket, utasításokat is!*

A járvány tetőzése előtt tedd ezt azért, hogy valamennyi aneszteziológiai és intenzív terápiás orvosodnak és szakdolgozódnak lehetősége legyen részt venni és gyakorolni azokon a képzéseken, ahol a COVID-19 betegek ellátásával kapcsolatos specifikus ismereteket és gyakorlatot sajátíthatják el. Így szakmailag felkészülten állnak majd a betegek fogadására, és elkerülheted, hogy a fizikailag, szellemileg és lelkileg egyaránt megterhelő időszakban kelljen mind a tanítással mind a tanulással pluszban megbirkózniuk. Amikor pedig megkezdődik az intenzív ellátást igénylő COVID-19 pozitív betegek kezelése, a tervezett ellátások csökkentése teszi majd lehetővé az onnan felszabadult aneszteziológiai munkaerő intenzív ellátásba forgatását.

A tervezett ellátások csökkentésekor priorálj a szakterületek között és a szakterületeken belül is annak érdekében, hogy a halasztást nem tűrő esetek (pl. szülészeti, onkológiai, sürgős sebészeti, traumatológiai esetek, stb.) folyamatos ellátása mindvégig biztosított lehessen.

- *Listázd azokat az aktuálisan nem e területen dolgozó szakembereket, akik szükség esetén bevonhatók lehetnek a COVID-19 betegek intenzív ellátásának folyamatába!*

Legegyszerűbb talán a releváns végzettséggel rendelkező, de a közvetlen betegellátásban jelenleg nem, vagy csak részben dolgozó munkatársak „visszaállítása”, így például a más szakterületen dolgozó, de intenzív terápiás szakvizsgával bíró orvosoké, korábban itt dolgozó (szak)ápolóké, a megfelelő végzettségű, jelenleg kutatói vagy oktatói munkakörökben dolgozó egyetemi vagy klinikai munkatársaké. Hasonlóan a csak aneszteziológia területén mozgó munkatársak – orvosok és aneszteziológiai szakasszisztensek – bevonása is célravezető lehet természetesen megfelelő felkészítés esetén. Ugyanígy a posztoperatív vagy szubintenzív ellátásban jártas egyéb szakorvosok (általában kardiológusok, sebészi területen dolgozók vagy neurológusok) és szakápolók, illetve légútbiztosításban gyakorlott egészségügyi szakemberek képezhetik a bővítés következő körét. Az előző pontban említett ellátásbeli csökkenés e bővített szakembergárda időben történő és szakmailag megfelelő felkészítésére is lehetőséget ad.

- *Képezd a COVID-19 betegek intenzív ellátásában érintett munkatársakat!*

Az ellátásban betöltött lehetséges szerepük szerint differenciálva a képzés a COVID-19 fertőzéssel kapcsolatos általános, mindenkit érintő tudnivalókon kívül térjen ki az alábbiakra:

- o a COVID-19-hez kapcsolódó infekciókontroll ismeretek, védőfelszerelések (PPE) és helyes alkalmazásuk (melyiket mikor és hogyan alkalmazzuk)
- o o légút-biztosítás COVID-19 beteg esetén o újraélesztés COVID-19 beteg esetén
- o alapszintű intenzív ellátási ismeretek (orvosi, ápolói) o COVID-19 betegek intenzív ellátásának orvosi szakmai protokollja o COVID-19 betegek intenzív ellátásának ápolói szakmai protokollja
- o kiegészítő képzések, például: lélegeztetett beteg hasra fordítása, tracheostomia COVID19 beteg esetén, betegtranszport, stb.

A képzéseknek az elméleti ismeretek megosztásán túl a megfelelő gyakorlati készség szintű elsajátítását kell céloznia, mely többszöri gyakorlást, esetenként szimulációk véghezvitelét teszi szükségessé. Ne feledd azonban, hogy a megfelelő felkészítéssel nemcsak a szakemberek szakmai felkészülését és ezáltal a betegek szakszerű ellátását teszed lehetővé. A képzések által az egészségügyi dolgozók megfelelő ellátás nyújtásától vagy esetleges megfertőződéstől való kezdeti félelmét is kezeled, így csökken a rájuk nehezedő lelki teher és stressz, s így egy magabiztosabb és hosszabban helytálló tudó szakember gárda építhető. Végül, de nem utolsó

sorban, a képzések a menedzsment profizmusát üzenik, és erősítik a munkatársak elkötelezettségét.

- *Hangold össze az ellátás szintjét az ellátók kompetenciájával!*

A bővített munkatársi kör ellenére az intenzív ellátási feladatokat oly módon szükséges kialakítani, hogy a legkomplexebb esetekkel továbbra is a legképzettebb, illetve leggyakorlottabb szakemberek tudjanak foglalkozni. Ezért törekedni kell arra, hogy az intenzív részlegeken csak a legsúlyosabb, legkomplexebb betegek ellátása történjen, és a betegek állapotuktól függően a leghamarabb továbbadhatók legyenek egy szubintenzív jellegű részlegre. Ez a szakemberek allokációját is megkönnyíti, hiszen így könnyebben biztosítható, hogy az „átképzett” szakemberek biztosan a kevésbé súlyos betegek ellátásában vehessenek részt. Hasonlóképpen koncentrálnak az intenzív terápiás szakemberek a súlyos esetekre, ha az eddig általuk végzett aneszteziológiai tevékenység alól sikerül őket a bővített vagy kevésbé képzett (például szakorvosjelölt) munkatársakkal tehermentesíteni. Végül törekedjünk a beosztások során a kevésbé képzett vagy kevésbé gyakorlott munkatársakat a képzettebb, gyakorlottabb kollégákkal párosítani.

ELLENŐRZŐ LISTA

A SZAKKÉPZETT MUNKATÁRSI KÖR BŐVÍTÉSÉHEZ COVID-19 JÁRVÁNY IDEJÉN

<p>Az anesztéziát igénylő, tervezett beavatkozások száma csökkentésre került a halasztást nem tűrő esetek további folyamatos ellátásának biztosítása mellett.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>A COVID-19 betegek intenzív ellátásához kapcsolódóan bevonható további szakemberek számbavételre kerültek orvosi és szakdolgozói vonalon egyaránt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - megfelelő végzettséggel bíró, de jelenleg nem az aneszteziológiai és/vagy intenzív terápia területen aktív munkatársak (orvosok és ápolók) <input type="checkbox"/> - aktuálisan csak az aneszteziológia területén aktív munkatársak (orvosok, aneszteziológiai szakasszisztensek) <input type="checkbox"/> - posztoperatív vagy szubintenzív ellátásban dolgozó munkatársak (orvosok és ápolók) <input type="checkbox"/> - légútbiztosításban jártas munkatársak (orvosok és szakdolgozók) <input type="checkbox"/> 	
<p>A COVID-19 betegek intenzív ellátásában érintett szakemberek képzése megtörtént, a szükséges ismereteket és gyakorlatot a munkatársak készség szinten elsajátították. A képzések szerepkörtől függően az alábbi témákban megvalósultak:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a COVID-19-hez kapcsolódó infekciókontroll ismeretek, védőfelszerelések (PPE) és helyes alkalmazásuk (melyiket mikor és hogyan alkalmazzuk) <input type="checkbox"/> - légút-biztosítás COVID-19 beteg esetén <input type="checkbox"/> - újraélesztés COVID-19 beteg esetén <input type="checkbox"/> - alapszintű intenzív ellátási ismeretek (orvosi, ápolói) <input type="checkbox"/> - COVID-19 betegek intenzív ellátásának orvosi szakmai protokollja <input type="checkbox"/> - COVID-19 betegek intenzív ellátásának ápolói szakmai protokollja <input type="checkbox"/> - kiegészítő képzések, például: lélegeztetett beteg hasra fordítása, tracheostomia COVID-19 beteg esetén, betegtranszport, stb. <input type="checkbox"/> 	
<p>Az ellátás szintje és az ellátók kompetenciája összehangolásra került. Ennek keretében a szakember allokáció szempontjából:</p> <ul style="list-style-type: none"> - elkülönítésre kerültek az intenzív ellátásbeli és az aneszteziológiai tevékenységek <input type="checkbox"/> - meghatározásra kerültek a súlyosabb és kevésbé súlyosabb intenzív ellátást igénylő betegek ellátási helyszínei <input type="checkbox"/> - a beosztások kialakítása során figyelembe vételre kerül a kevésbé képzett vagy gyakorlottabb munkatársak képzetesebb, gyakorlottabb kollégákkal való párosítása <input type="checkbox"/> 	



KIEMELJÜK A LÉNYEGET

Humánerőforrás menedzsment

Új munkatársak mielőbbi
önálló munkavégzése



COVID - 19

Semmelweis Egyetem
EMK Egészségügyi
Menedzsment Központ

Megnövekszik a munkaerőszükséglet. Nagyszámú, felkészült munkatársra lesz szükségünk a sürgősségi, intenzív és infektológiai osztályokon. Mikor és hogyan készítsük fel őket?

Kevés időnk lesz arra, hogy az új munkatársakkal megismertessük a helyi sajátosságokat a COVID-19 járvány ideje alatt.

Mit tehetsz vezetőként már most azért, hogy ők mielőbb teljes értékű, önálló munkavégzésre alkalmas munkatársakká válhassanak?

Ajánlások

- » Biztosítsd a munkavégzéshez szükséges eszközöket!
- » Készíts listát arról, melyik munkakörben milyen információkra lehet szükségük az új munkatársaknak!
- » Alakítsd ki az új munkatársak tájékoztatásának, oktatásának rendszerét!
- » Győződj meg arról, hogy a készülékek használati útmutatói elérhetők!
- » Várd el a kritikus munkafolyamatoknál ellenőrzőlisták használatát!
- » Alakítsd ki és tartsd naprakészen a rövidítések, jelölések használatának egyértelmű szabályait!
- » Győződj meg arról, hogy az új munkatársak bekerülnek a gyors kommunikációt lehetővé tevő értesítési rendszerbe!

HUMÁNERŐFORRÁS MENEDZSMENT

Új munkatársak mielőbbi önálló munkavégzése

Szerző: Sinka Lászlóné Adamik Erika

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: 11, 12. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

A COVID-19 járvánnyal kapcsolatban megnövekvő munkaerőszükséglet miatt több új munkatárs érkezhet hozzánk, de nem lesz sok időnk arra, hogy megismertessük velük a helyi sajátosságokat. Mit tehetünk azért, hogy ők minél előbb teljes értékű, önálló munkavégzésre alkalmas munkatársakká válhassanak?

A járvány terjedésével minden munkatársra, segítő kézre szükség lesz. Az új munkatársak ugyan segítséget jelentenek, azonban a helyi specialitások ismeretének hiányában nagyobb támogatásra, iránymutatásra szorulnak.

A járvány idején rengeteg változás történik egy egészségügyi intézmény életében, vannak szakterületek, melyek teljesen leállnak. Innen a kollégákat áthelyezik a sürgősségi, intenzív és infektológiai osztályokra. Ezeken az osztályokon ők – bár intézményi kollégákról – esetenként vezetőkről - van szó – új, betanítandó kollégáknak számítanak. Szintén új munkatársaként csatlakoznak az új belépők, akik között lehetnek önkéntes segítők, vagy korábban a pályát elhagyó, de most ismét visszatérő munkatársak is. Mindannyiuk esetében döntő fontosságú a megfelelő felkészítés az új feladat ellátására. A munkaerő gazdálkodás szempontjából jelentős kérdés, hogy mennyi idő alatt, mennyire jólszervezetten sikerül felkészíteni a munkatársakat az önálló munkavégzésre, szem előtt tartva a biztonságos munkavégzést.

Az ellátásba bekapcsolódó új munkatársak a szakmai ajánlások előzetes tanulmányozásával részben fel tudnak készülni a feladatra, de ahhoz, hogy önállóan tudjanak dolgozni, ismerniük kell a helyi sajátosságokat. Ilyenek például: saját feladataik, felelősségi körük, mit hol találnak, helyszínnel kapcsolatos tudnivalók (útvonalak, zónák), hogyan kell az osztályon lévő eszközöket használni, hogyan riasztható az újraillesztő team, milyen rövidítéseket, jelöléseket használnak az ellátóhelyen, biztonsági incidens esetén mi a teendő, adatvédelmi szabályok, kommunikációs szabályok, egészségi probléma esetén követendő teendők, stb.

Vezetőként a következőket tudod tenni az új munkatársak megfelelő és önálló munkavégzésének elősegítése érdekében:

- *Biztosítsd a munkavégzéshez szükséges eszközöket!*

Vedd számba azt, hogy milyen személyes használatú-, és/vagy egyéb eszközökre lesz szükség az új munkatársak számára, és gondoskodj ezek rendelkezésre állásáról.

- *Készíts listát arról, melyik munkakörben milyen információkra lehet szükségük az új munkatársaknak!*

Az új munkatársak tájékoztatására, oktatására fordítandó időt le lehet rövidíteni, illetve a tájékoztatást egységesebbé lehet tenni azzal, ha előre átgondoljuk, milyen információkra lehet szükség az egyes munkaköri csoportokban. Az átadandó ismeretek listája segítséget jelent abban is, hogy biztosan említésre kerüljön minden fontos információ, akkor is, ha a sok munka, időnyomás és megzavarás teszi nehezebbé az erre való koncentrációt.

- *Alakítsd ki az új munkatársak tájékoztatásának, oktatásának rendszerét!*

Gondoskodj arról, hogy a munkatársak számára szükséges, a biztonságos és megfelelő feladatellátáshoz kapcsolódó tájékoztatások, oktatások megtörténjenek. Legyen egyértelmű, hogy melyik információt mikor és ki adja át az új dolgozónak. Fontos, hogy az új munkatársak munkavégzése szakmailag felügyelt módon történjen, hiszen lehet, hogy nem lesz alkalom előzetes képzésekre, a munka során kell majd elsajátítaniuk a szükséges ismereteket. Ezért is kiemelt jelentőségű, hogy legyen kihez fordulniuk útmutatásért a munka során felmerülő kérdéseikkel. Ehhez célszerű kialakítani ennek a támogatásnak a rendszerét, számba venni azokat a személyeket, akik kellő tapasztalattal rendelkeznek ahhoz, hogy egyfajta mentori szerepet töltsenek be. A lehetséges mentorokat mielőbb érdemes felkészíteni a feladatra, egyeztetni velük azt, hogy ebben a szerepkörben milyen feladataik adódhatnak, miben kérjük együttműködésüket, illetve milyen információforrásokra támaszkodhatnak. Az új munkatársak számára átadandó információk körét jó, ha a leendő mentorokkal közösen állítjuk össze és írásban rögzítjük.

- *Győződj meg arról, hogy a készülékek használati útmutatói elérhetőek!*

Az ellátás során használt készülékek (pl. lélegeztetőgépek, vérgáz analízis készülékek, infúziós pumpák, stb.) használatára az új munkatársakat meg kell tanítani akkor is, ha korábban már működtettek hasonló készüléket. Nagyban segítheti a munkát, ha a készülékek működtetéséhez kapcsolódó legfontosabb információkat egy maximum A/4-es oldalra kigyűjtjük, és a lapot laminálva a készülék mellé kihelyezzük. A laminálás lehetővé teszi a fertőtlenítést, az áttekinthető tartalom pedig segíti az alkalmazást. Érdemes átgondolni, mihez lehet készíteni és kihelyezni ilyen útmutatókat. Ha az új munkatárs ezekből tud tájékozódni, hamarabb fog tudni önállóan dolgozni, és ritkábban fog segítségért fordulni a mentorához.

- *Várd el a kritikus munkafolyamatoknál ellenőrzőlisták használatát!*

Jelentős támogatást tud nyújtani a munka során, ha az adott beavatkozás/folyamat lépéseit bemutató, jól áttekinthető, jól látható ellenőrzőlisták és/vagy infografikák kerülnek kihelyezésre. Javasolt átgondolni, milyen jellegű útmutatások lehetnek hasznosak az egyes szervezeti egységekben. (Például: pre-triázs a gyanús esetek elkülönítése céljából, védőeszközök felvétele, -levétele, stb.) Ezt is érdemes maximum A/4 oldal terjedelemben, laminálva kihelyezni. Alkalmazásuk növeli az ellátás és a személyzet biztonságát, hiszen a meghatározott lépéseket követve biztosabban megvalósulnak a szükséges teendők mentori közreműködés nélkül is.

- *Alakítsd ki és tartsd naprakészen a rövidítések, jelölések használatának egyértelmű szabályait!*

Ha lehet, kerüljétek a rövidítések használatát. Amennyiben használtok rövidítéseket, készüljön rövidítésjegyzék. Az elfogadott és használt rövidítésekről tájékoztatni kell az új munkatársakat. Ne felejtjük el, hogy ugyanaz a rövidítés/jelölés egy másik szakterületről/osztályról érkező munkatárs számára teljesen más jelentéssel bírhat!

- *Győződj meg arról, hogy az új munkatársak bekerülnek a gyors kommunikációt lehetővé tevő értesítési rendszerbe!*

Várhatóan sok esetben szükség lesz gyors, csoportos üzenet küldésére. (Lásd: a Sürgős információk közlése című ajánlásunkat.) Az erre a célra kialakított kommunikációs csatornák azonban csak akkor érik el céljukat, ha valóban minden érintett értesül a rá is vonatkozó hírekről. Éppen ezért célszerű meggyőződni arról, hogy az új munkatársak valóban bekerülnek a gyors kommunikáció érdekében kialakított üzenetküldő/értesítési rendszer címlistájába, az üzenetek eljutnak hozzájuk is. A munkatársak figyelmét is fel kell hívni arra, hogy minél gyakrabban, legalább napi rendszerességgel kövessék figyelemmel a kommunikációs felületet.

ELLENŐRZŐ LISTA

ÚJ MUNKATÁRSOK MIELŐBBI ÖNÁLLÓ MUNKAVÉGZÉSÉHEZ COVID-19 JÁRVÁNY IDEJÉN

Minden feladatkörhöz, munkaköri csoporthoz kidolgozásra kerültek a munkaköri leírások sablonjai.	<input type="checkbox"/>																																													
A munkavégzéshez szükséges eszközök rendelkezésre állnak.	<input type="checkbox"/>																																													
Minden feladatkörhöz, munkaköri csoporthoz kidolgozásra kerültek azok a listák, melyek tartalmazzák, hogy milyen információkat szükséges átadni az új munkatársaknak.	<input type="checkbox"/>																																													
Az új munkatársak számára szükséges tájékoztatások, oktatások rendszere kialakításra került. Egyértelmű, hogy ki, mikor, miről ad információt az új dolgozó számára.	<input type="checkbox"/>																																													
<p>Az új dolgozók tájékoztatása, oktatása kitér a következőkre:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Igen</th> <th style="width: 30%; text-align: center;">Nem értelmezhető</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- saját feladatok, felelősségek</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- helyszínnel kapcsolatos tudnivalók, útvonalak, zónák</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- eszközök helye, helyes használata</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- alkalmazandó protokollok</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- használt rövidítések, jelölések</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- segítségkérés módjai</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- kommunikációs csatornák</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- újraélesztés esetén szükséges teendők</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- teendők biztonsági incidens esetén</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- adatvédelmi szabályok</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- egészségi probléma jelentkezése esetén követendő teendők</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- egyebek:.....</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> </tbody> </table>		Igen	Nem értelmezhető	- saját feladatok, felelősségek	.	.	- helyszínnel kapcsolatos tudnivalók, útvonalak, zónák	.	.	- eszközök helye, helyes használata	.	.	- alkalmazandó protokollok	.	.	- használt rövidítések, jelölések	.	.	- segítségkérés módjai	.	.	- kommunikációs csatornák	.	.	- újraélesztés esetén szükséges teendők	.	.	- teendők biztonsági incidens esetén	.	.	- adatvédelmi szabályok	.	.	- egészségi probléma jelentkezése esetén követendő teendők	.	.	- egyebek:.....	.	.	-	-	<input type="checkbox"/>
	Igen	Nem értelmezhető																																												
- saját feladatok, felelősségek	.	.																																												
- helyszínnel kapcsolatos tudnivalók, útvonalak, zónák	.	.																																												
- eszközök helye, helyes használata	.	.																																												
- alkalmazandó protokollok	.	.																																												
- használt rövidítések, jelölések	.	.																																												
- segítségkérés módjai	.	.																																												
- kommunikációs csatornák	.	.																																												
- újraélesztés esetén szükséges teendők	.	.																																												
- teendők biztonsági incidens esetén	.	.																																												
- adatvédelmi szabályok	.	.																																												
- egészségi probléma jelentkezése esetén követendő teendők	.	.																																												
- egyebek:.....	.	.																																												
-																																												
-																																												

Megtörtént a mentorálásra felkérhető munkatársak felkészítése a várható feladatra.	<input type="checkbox"/>																																				
<p>Jól áttekinthető, aktuális tartalmú használati útmutatók elérhetők a következő készülékekhez:</p> <table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Igen</th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Nem értelmezhető</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Astrup (vérgáz analízis) készülékek</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- intenzív terápiában alkalmazott elektromos (esetleg speciális) ágyak</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- lélegeztetőgépek</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- infúziós pumpák</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- gyógyszeradagoló pumpák (perfúzorok)</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- tápszerpumpák</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- betegmonitorok</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- zárt rendszerű szívók</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>- egyebek:.....</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td style="text-align: center;">.</td> <td style="text-align: center;">.</td> </tr> </tbody> </table>		Igen	Nem értelmezhető	- Astrup (vérgáz analízis) készülékek	.	.	- intenzív terápiában alkalmazott elektromos (esetleg speciális) ágyak	.	.	- lélegeztetőgépek	.	.	- infúziós pumpák	.	.	- gyógyszeradagoló pumpák (perfúzorok)	.	.	- tápszerpumpák	.	.	- betegmonitorok	.	.	- zárt rendszerű szívók	.	.	- egyebek:.....	.	.	-	-	<input type="checkbox"/>
	Igen	Nem értelmezhető																																			
- Astrup (vérgáz analízis) készülékek	.	.																																			
- intenzív terápiában alkalmazott elektromos (esetleg speciális) ágyak	.	.																																			
- lélegeztetőgépek	.	.																																			
- infúziós pumpák	.	.																																			
- gyógyszeradagoló pumpák (perfúzorok)	.	.																																			
- tápszerpumpák	.	.																																			
- betegmonitorok	.	.																																			
- zárt rendszerű szívók	.	.																																			
- egyebek:.....	.	.																																			
-																																			
-																																			

<p>Jól áttekinthető, jól látható ellenőrzőlisták, infografikák elérhetők a kritikus munkafolyamatok/ tevékenységek elvégzésének helyén, az alábbi témakörökben:</p> <table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Igen</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Nem értelmezhető</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>- higiénés kézmosás</td><td style="text-align: center;">.</td><td style="text-align: center;">.</td></tr> <tr><td>- egyéni védőeszközök felvétele, -levétele</td><td style="text-align: center;">.</td><td style="text-align: center;">.</td></tr> <tr><td>- a mentőfogadáshoz szükséges védőfelszerelések, és eszközök, azok használata</td><td style="text-align: center;">.</td><td style="text-align: center;">.</td></tr> <tr><td>- pre-triázs a gyanús esetek elkülönítésének céljából</td><td style="text-align: center;">.</td><td style="text-align: center;">.</td></tr> <tr><td>- védőfelszerelés intubáció kivitelezéséhez</td><td style="text-align: center;">.</td><td style="text-align: center;">.</td></tr> <tr><td>- módosított (intézményi környezetben, és a COVID-19 specifikus ellátásnak megfelelő) RSI intubáció (Rapid Sequence Induction and Intubation)</td><td style="text-align: center;">.</td><td style="text-align: center;">.</td></tr> <tr><td>- perfúzoros gyógyszeradagoláshoz hígítási táblázat (dózistáblázat) a különböző, használandó készítményekhez</td><td style="text-align: center;">.</td><td style="text-align: center;">.</td></tr> <tr><td>- tartósan lélegeztetett beteg trachea-leszívásának lépései COVID- 19 specifikusan</td><td style="text-align: center;">.</td><td style="text-align: center;">.</td></tr> <tr><td>- perifériás-, és centrális vénás kanülök ápolási teendői</td><td style="text-align: center;">.</td><td style="text-align: center;">.</td></tr> <tr><td>- artériás kanülök ápolási teendői</td><td style="text-align: center;">.</td><td style="text-align: center;">.</td></tr> <tr><td>- enterális (naso-gastricus szondán át történő) táplálás felépítése/folyamata</td><td style="text-align: center;">.</td><td style="text-align: center;">.</td></tr> <tr><td>- parenterális táplálás felépítése/folyamata</td><td style="text-align: center;">.</td><td style="text-align: center;">.</td></tr> <tr><td>- zárt rendszerű szívó felhelyezése, és használata</td><td style="text-align: center;">.</td><td style="text-align: center;">.</td></tr> <tr><td>- egyébek:.....</td><td style="text-align: center;">.</td><td style="text-align: center;">.</td></tr> <tr><td>-</td><td style="text-align: center;">.</td><td style="text-align: center;">.</td></tr> <tr><td>-</td><td style="text-align: center;">.</td><td style="text-align: center;">.</td></tr> </tbody> </table>		Igen	Nem értelmezhető	- higiénés kézmosás	.	.	- egyéni védőeszközök felvétele, -levétele	.	.	- a mentőfogadáshoz szükséges védőfelszerelések, és eszközök, azok használata	.	.	- pre-triázs a gyanús esetek elkülönítésének céljából	.	.	- védőfelszerelés intubáció kivitelezéséhez	.	.	- módosított (intézményi környezetben, és a COVID-19 specifikus ellátásnak megfelelő) RSI intubáció (Rapid Sequence Induction and Intubation)	.	.	- perfúzoros gyógyszeradagoláshoz hígítási táblázat (dózistáblázat) a különböző, használandó készítményekhez	.	.	- tartósan lélegeztetett beteg trachea-leszívásának lépései COVID- 19 specifikusan	.	.	- perifériás-, és centrális vénás kanülök ápolási teendői	.	.	- artériás kanülök ápolási teendői	.	.	- enterális (naso-gastricus szondán át történő) táplálás felépítése/folyamata	.	.	- parenterális táplálás felépítése/folyamata	.	.	- zárt rendszerű szívó felhelyezése, és használata	.	.	- egyébek:.....	.	.	-	-	<input type="checkbox"/>
	Igen	Nem értelmezhető																																																		
- higiénés kézmosás	.	.																																																		
- egyéni védőeszközök felvétele, -levétele	.	.																																																		
- a mentőfogadáshoz szükséges védőfelszerelések, és eszközök, azok használata	.	.																																																		
- pre-triázs a gyanús esetek elkülönítésének céljából	.	.																																																		
- védőfelszerelés intubáció kivitelezéséhez	.	.																																																		
- módosított (intézményi környezetben, és a COVID-19 specifikus ellátásnak megfelelő) RSI intubáció (Rapid Sequence Induction and Intubation)	.	.																																																		
- perfúzoros gyógyszeradagoláshoz hígítási táblázat (dózistáblázat) a különböző, használandó készítményekhez	.	.																																																		
- tartósan lélegeztetett beteg trachea-leszívásának lépései COVID- 19 specifikusan	.	.																																																		
- perifériás-, és centrális vénás kanülök ápolási teendői	.	.																																																		
- artériás kanülök ápolási teendői	.	.																																																		
- enterális (naso-gastricus szondán át történő) táplálás felépítése/folyamata	.	.																																																		
- parenterális táplálás felépítése/folyamata	.	.																																																		
- zárt rendszerű szívó felhelyezése, és használata	.	.																																																		
- egyébek:.....	.	.																																																		
-																																																		
-																																																		
<p>A rövidítések és jelölések használata áttekintésre és rendszerezésre került, elkészült a használható rövidítések jegyzéke.</p>	<input type="checkbox"/>																																																			
<p>Az új munkatársak bekerülnek a gyors kommunikáció érdekében kialakított üzenetküldő/értesítési rendszer címlistájába.</p>	<input type="checkbox"/>																																																			



KIEMELJÜK A LÉNYEGET

Humánerőforrás menedzsment

Lelki terhelés csökkentése krízishelyzetben



COVID - 19

Semmelweis Egyetem
EMK Egészségügyi
Menedzsment
Központ

Tanulmányok bizonyítják, hogy a magyar orvosok fele emocionálisan kimerült, míg az ápolók még jelentősebb hányadánál előfordulnak a kiégés tünetei. A krízishelyzet ezen még tovább ronthat.

Hogyan csökkenthető a lelki terhelés?
Hogyan előzhető meg a kiégés?

Ajánlások

- » Készíts könnyen áttekinthető intézményi szabályozásokat!
- » Kommunikálj nyíltan, tájékoztasd rendszeresen és kielégítően a dolgozókat!
- » Biztosíts a dolgozók számára elegendő, feltöltődésre lehetőséget adó pihenőidőt!
- » Vedd figyelembe a dolgozók szükségleteit a munkavégzés helyének megtervezésekor!
- » Építs ki új, vagy eddig kevésbé használt kommunikációs platformokat a betegek és az ellátó személyzet között, ezzel is támogatva a kollégák munkavégzését, csökkentve bizonytalanságukat!

- » Gondoskodj dolgozóid személyes és szakmai biztonságáról!
- » Kommunikálj megbecsülést a kollégáid felé!
- » Biztosíts platformot a tapasztalatok, tanulságok megbeszélésére, szervezett konzultációs alkalmak formájában!
- » Ismerd fel az alkalmazottjaid esetén a kiégés jeleit, a kimerült kollégáknak nyújts regenerálódási időt a frontvonalbeli munkából való ideiglenes kivonással!
- » Biztosíts lelki segély kapcsolattartási lehetőséget!

Lelki terhelés csökkentése krízishelyzetben

Szerzők: Dr. Mikesy Gergely, Pató Edit, Valasek-Vincze Ildikó, Sinka Lászlóné Adamik Erika

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: **13, 14, 15, 16, 17**. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

A Covid-19 járvány idején még inkább előtérbe kerül a kórházi dolgozók, munkatársak lelki egészségvédelme. Magyarországon a kevésbé megterhelő időszakokban is magas a kórházi dolgozók körében a kiégési veszélyeztetettség. Egy tanulmány szerint a magyar orvosok több mint 50%-a közepes, vagy súlyos fokú emocionális kimerültséggel bír, ugyanezen felmérés keretein belül derült ki az is, hogy az orvosok 65,8%-ának teljesítménye jelentős mértékben romlott a kiégés következményeként. A szakdolgozók kiégésével kapcsolatosan ezek az arányok még rosszabbak lehetnek. Egy magyarországi tanulmány szerint az ápolók több mint 70%-át érintik valamilyen szinten a kiégés okozta tünetek. A krízishelyzet ezen még tovább ronthat.

A megfelelő minőségű ellátás alapvető pillérei az egészségügyi dolgozók, akikből már így is hiányt szenvedünk. Így különösen figyelniük kell rájuk! A fokozott fizikai és lelki terhelés, az ennek következtében kialakuló kiégés, igen rövidtávon eredményezheti a munkaerő jelentős csökkenését, akár a létszámot, akár a munkavégzés eredményességét tekintve. A munkatársak koncentrációs képessége romolhat, ingerültté vagy motiválatlanná válhatnak, megbetegedhetnek, stb. Minél inkább frusztráltak a dolgozók, annál inkább számíthatunk hibákra, az általuk nyújtott ellátás eredménytelenségére, illetve szakmai nem megfelelőségekre, és az ebből adódó olyan súlyos következményekre, mint pl. a fertőzés intézetben belüli terjedése, vagy akár a sajtót is elérő nemkívánatos események (betegcsere, gyógyszercsere, stb.).

Ajánlások:

- *Készíts könnyen áttekinthető intézményi szabályozásokat!*

A megváltozott körülmények között szükséges az eddigi gyakorlat gyors, dinamikus újraszervezése. Az átlagos hétköznapi megszokott intézményi protokoll rendszer járványügyi helyzetben gúzsba kötheti az ellátó személyzetet. Az újonnan készülő, COVID-19 járvánnyal összefüggő intézményi szabályozásokat minél inkább egyszerűre, könnyen érthetőre és áttekinthetőre érdemes szabni, a dolgozókat ezzel meg lehet óvni a kialakult helyzetben többlet terhet okozó faktoroktól.

- *Kommunikálj nyíltan, tájékoztasd rendszeresen és kielégítően a dolgozókat!*

Egy krízishelyzetben kiemelten fontos a folyamatosan változó körülményekhez való alkalmazkodás, melynek feltétele a jólinformáltság. Ez hozzájárul a dolgozókat érő stressz csökkentéséhez, a feladatra való megfelelő felkészüléshez és egyúttal a kiégés elkerüléséhez.

Javasoljuk a **Napi szintű, hiteles tájékoztatás**, illetve a **Sürgős információk közlése** című ajánlásaink áttekintését.

- *Biztosíts a dolgozók számára elegendő, feltöltődésre lehetőséget adó pihenőidőt!*

Több kutatás is készült korábban a dolgozók kiégése, kimerültsége és a pihentető alvás kapcsolatáról. A kiégés jeleit mutató egészségügyi személyzet kevesebbet, és kevésbé pihentetően alszik a mindennapok folyamán is.

Vezetőként a beosztás megtervezésekor vedd figyelembe a munkatársak pihenési szükségletét, mely személyenként eltérő lehet, csakúgy, mint a feltöltődés üteme, módja. Ha a dolgozók számára az otthoni feltöltődés lehetősége nem biztosított, az intézményen belül alakíts ki pihenő helyiségeket. Csak megfelelő pihenés mellett tartható fenn a dolgozók maximális türelme és koncentrációja. Ha lehetséges, a beosztottnak a munkavégzés idejére is biztosíts rövid, feltöltődésre fordítható, munkaközi szüneteket. A beosztás vegye figyelembe, hogy a kevésbé, illetve a jobban megterhelő feladatok között rotálódjanak a dolgozók a műszakok alatt, így viszonylagosan egyenlően oszlanak meg a terhek.

- *Vedd figyelembe a dolgozók szükségleteit a munkavégzés helyének megtervezésekor!*

Az igazolt, vagy COVID-19 gyanús betegek ellátására kijelölt munkaterületek kialakításakor minden intézményi menedzsmentnek figyelembe kell vennie a dolgozók mindennapi szükségleteit. Az újonnan kialakított ellátó egységek esetén is gondoskodni kell a szociális helyiségek, a dolgozói mosdók kialakításáról és a kapcsolódó infekciókontroll tevékenységek meghatározásáról, kiépítéséről. Ezek hiánya növeli a dolgozói frusztrációt, ezáltal emeli a kiégés kockázatát.

- *Építs ki új, vagy eddig kevésbé használt kommunikációs platformokat a betegek és az ellátó személyzet között, ezzel is támogatva a kollégák munkavégzését, csökkentve bizonytalanságukat!*

A kórházi dolgozók napi rutinját erősen megnehezítik a járványügyi teendők és kötelezettségek. Sok szakma ütközik az előírások miatt ellátási nehézségekbe, átmeneti leállások miatt sok szakember nem tudja ellátni rászoruló betegeit. Azon szakterületek esetén, ahol az ellátás nem szünetel, rengeteg plusz energiába kerül megfelelni a megváltozott követelményeknek. A lelkiismeretes kórházi szakember számára jelentős frusztrációt okoz, ha a rábízott betegeket nem tudja olyan gondossággal ellátni, ahogy azt a járványügyi helyzet előtt tette, és ez akár a páciens állapotromlásához is vezethet. Az ellátó és a beteg közötti kapcsolatok létrejöttének megkönnyítése érdekében új kommunikációs csatornák létesítése célszerű, bevezethetők akár online, telemedicinális platformok is. Ezen platformok kialakításakor figyelembe kell venni a betegbiztonsági, és adatvédelmi szempontokat. Ezekon keresztül is folyhat egyes szakterületek munkavégzése, csökkenthető a dolgozók terhelése, nem mellesleg így a kontaktusok száma is

csökken. A járvány időszak folyamán felmerülő társadalmi kommunikációs lehetőségekről bővebb információ a **Lakossági tájékoztatás** című anyagunkban található!

- *Gondoskodj dolgozóid személyes és szakmai biztonságáról!*

A kórházi dolgozók számára egy ilyen kritikus helyzetben nagyon lényeges, hogy érezzék a vezetőség bizalmát, támogatását, és segítőkészségét. Elegendő védőfelszerelés biztosítása mellett fontos, hogy tudják, krízishelyzetben az ellátás-, és az ellátók biztonsága az első! Legyen platformja a visszajelzéseknek, a munkatársaknak legyen lehetőségük a problémáik megosztására. Az intézmény és a dolgozók próbálják minél nagyobb mértékben segíteni, támogatni egymást szakmai tevékenységük végzésében, és ha van rá igény, akár magánéleti problémák megoldásában is. Az oktatásokon, plakátokon, ellenőrzőlistákon túl, biztosítani kell, hogy minden dolgozónak legyen egy felelősségi-, és hatáskörben is adekvát segítségkérésre, és –nyújtásra alkalmas kapcsolata, ennek rendszerét ki kell alakítani!

- *Kommunikálj megbecsülést a kollégáid felé!*

A közvetlen betegellátásban dolgozó kollégák számára nagyon fontos, hogy érezzék a megbecsülést, valamint, hogy az erőn felüli teljesítményüket elismerje mind a kórházi vezetés, mind pedig a társadalom. Krízishelyzetben növeli a munkatársak kitartását, ha érzik, munkájuk fontos és megbecsült mindenki számára. Ne csak anyagi juttatások formájában éreztessd a megbecsülést, sokat tehetsz kommunikációval, a megfelelő munkakörülmények megteremtésével is. Az intézmény a társadalom felé kommunikáljon nyíltan és gyakran, ezzel tudatosítva mindenki számára, hogy mekkora nyomás van a dolgozókon, és megbecsülést érdemelnek. Az intézmény számára beérkező lakossági köszönetnyilvánításokat (anyagi, tárgyi, köszönőlevelek, stb.) juttasd el a frontvonalban dolgozókhöz. A csoportos, és egyéni munkahelyi sikerek körlevelek, cikkek formájában legyenek a lehető legszélesebb körben nyilvánosságra hozva, ezzel is sugározva a megbecsülést a kollégák felé.

- *Biztosíts platformot a tapasztalatok, tanulságok megbeszélésére, szervezett konzultációs alkalmak formájában!*

Gondoskodj arról, hogy a dolgozóknak legyen alkalmuk megbeszélni egymással a mindennapi nehézségeiket, az ellátással kapcsolatos tapasztalatokat. Erre a COVID-19 járvány ideje alatt azért is van nagy szükség mert a betegséggel kapcsolatban sok mindent nem ismerünk még. A frontvonalból jövő visszajelzéseknek nagyon fontos szerep jut egy ismeretlen szituáció feltérképezésében, ezért van szükség egy jól működő visszajelzési rendszer kiépítésére. Ezen felül alkalmat kell adni a szabad megbeszéléseknek, ezek során hasznos gondolatok juthatnak felszínre, amiket később az ellátásban kamatoztatni lehet. Ha a munkatársaknak lehetőségük van a munkájukkal kapcsolatos bizonytalanságok megosztására, és ezekkel kapcsolatban alkalom nyílik a közös megoldás keresésére, az csapatkohéziós erejű. Nagyan segíti a

munkatársakat, ha azt tapasztalják, hogy mindenki ugyanabban a hajóban evez, és akut helyzetben sincsenek egyedül.

- *Ismerd fel az alkalmazottjaid esetén a kiégés jeleit, a kimerült kollégáknak nyújts regenerálódási időt a frontvonalbeli munkából való ideiglenes kivonással!*

A kiégésre utaló tünetek (szorongás, nyomott hangulat, ingerlékenység, krónikus kimerültség, kikapcsolási képtelenség) felismerése kiemelten fontos a túlterhelt kórházi dolgozók esetén. Ha egy dolgozó a kiégettsége, krónikus fáradtsága miatt veszélyezteti a professzionális védekezést, és hibáival nem várt események bekövetkezését kockáztatja, többlet szünetet célszerű biztosítani számára. Ezt követően a kolléga sokkal nagyobb hatékonysággal tud majd dolgozni. A dolgozók biztonságérzetét nagy fokban emeli, ha érzik a törődést és az odafigyelést. Hívd fel az osztályvezetőket és műszakvezetőket figyelmét a kiégés jeleire, valamint felismerésük fontosságára. Oktasd őket a tünetek felismerésére és az ezzel kapcsolatos teendőkre.

- *Biztosíts lelkisegély kapcsolattartási lehetőséget!*

A járvány időszakban megnövekedett az ingyenesen elérhető lelkisegély telefonvonalak száma. Tájékoztasd a munkatársakat erről az akár anonimán is igénybe vehető lehetőségről. Azon dolgozók számára, akik ennek szükségét érzik, biztosíts a kórházon belülről, vagy esetleg máshonnan 0-24-ben elérhető lelki segítségnyújtási vonalat, ezzel a plusz lehetőséggel is hozzájárulva a dolgozók feszültségének és stressz szintjének csökkentéséhez. Alakíts segítő csoportot az intézményben rendelkezésre álló pszichológusi csapatból a munkatársak támogatására.

ELLENŐRZŐLISTA

A MUNKATÁRSOK LELKI TERHELÉSÉNEK CSÖKKENTÉSÉHEZ KRÍZISHELYZETBEN

A COVID-19 járvánnyal összefüggésben készített betegellátással kapcsolatos szabályozások egyszerűek, könnyen érthetőek és áttekinthetőek.	<input type="checkbox"/>
A járványidőszakra vonatkozó szabályok és körülmények kommunikációja minden dolgozó számára érthető és kielégítő módon folyik. A visszajelzések megfogalmazására, a kérdések megbeszélésére az intézmény minden dolgozójának lehetősége van.	<input type="checkbox"/>
A dolgozók számára biztosított elegendő, és jó körülmények közötti pihenési lehetőség. - Az intézményben kialakításra került pihenőhelyiség azon dolgozók számára, akiknek az otthoni pihenés lehetősége nem biztosítható teljes mértékben biztonságosan.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A beosztás készítése folyamán a dolgozók egyenlő terhelésére való törekvés előtérbe került, a lehetőségekhez mérten biztosított minden kolléga számára a napi munkavégzés közbeni pihenési idő.	<input type="checkbox"/>
Kialakításra került a járványügyi védekezési szabályzatokkal kompatibilis étkező helyiség a frontvonalban dolgozó kollégák számára, ahol a napi étkezéseiket időben, és kielégítően le tudják folytatni.	<input type="checkbox"/>
A frontvonalban dolgozó kollégák számára az általános mosdó használat biztosított, a járványügyi védekezés szabályainak figyelembevételével.	<input type="checkbox"/>
Bevezetésre került telemedicinális, vagy egyéb kommunikációs platform a betegekkel való személyes találkozások csökkentésére, illetve a kontaktus nélküli betegellátás segítésére. Az új kommunikációs platform felállítása a betegbiztonsági és adatvédelmi szempontok alapján történt.	<input type="checkbox"/>
Az intézmény, valamint az ellátási egység vezetői kommunikációja minden dolgozó biztonságérzetének maximalizálására törekedően történik.	<input type="checkbox"/>
Az intézményi menedzsment érzékelteti megbecsülését a dolgozók felé, az intézmény közösségi kommunikációja a lakosság megbecsülését váltja ki a frontvonalban dolgozó egészségügyi személyzet felé.	<input type="checkbox"/>
A dolgozók számára platform biztosított az ellátási tapasztalatok megbeszélésére. - Ezen alkalom keretein belül megtörtént a dolgozók felkészítése a várható nehézségekre.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Az intézmény, az osztályok, valamint a műszakok vezetői felismerik a kiégés tüneteit a kollégákon (szorongás, nyomott hangulat, ingerlékenység, krónikus kimerültség, kikapcsolási képtelenség). A tünetek felismerésének, és az ezzel kapcsolatos teendőknél az oktatása megtörtént.	<input type="checkbox"/>
A dolgozók számára lelki segélyvonalhoz való hozzáférés biztosított, az erről szóló tájékoztatás megtörtént, a kollégákat bátorítják az igénybevitelére.	<input type="checkbox"/>



KIEMELJÜK A LÉNYEGET

Humánerőforrás menedzsment

Megelőzés és a már karanténban lévőek támogatása



Semmelweis Egyetem
EMK Egészségügyi
Menedzsment
Központ

A betegek mellett számos egészségügyi munkatárs - becslések szerint, akár 20%-uk - is megfertőződhet.

Fertőződés gyanúja esetén karanténban kell elkülöníteni mindenkit, ez alól az egészségügyi ellátó személyzet tagjai sem kivételek.

Mit tehetsz annak érdekében, hogy munkatársaid karanténba kerülésének esélyét csökkentsd? Hogyan segítsd kollégáidat, ha karanténba kerülnek?

Ajánlások

- » Gondoskodj a megelőzésről! Bővítsd munkatársaid ismereteit a karantén elkerülésének módjairól!
- » Légy tisztában a karanténra vonatkozó jogszabályi előírásokkal!
- » Készülj fel arra, hogy munkatársaid közül akár többen is karanténba kerülhetnek!
- » Tájékoztasd munkatársaidat arról, milyen esetekben kerülhetnek karanténba, és ott milyen szabályok vonatkoznak rájuk!
- » Gondoskodj intézményen belüli elhelyezésről!
- » Jelöld ki egy kollégát a karanténba került munkatársakkal való kapcsolattartásra!
- » Gondoskodj arról, hogy a karanténba került munkatársak naprakészen tudjanak informálódni a COVID-19 fertőzöttek ellátásával kapcsolatos aktualitásokról!
- » Gondoskodj munkatársaid lelki egészségének megőrzéséről!

Megelőzés és a már karanténban lévők támogatása

Szerzők: Valasek-Vincze Ildikó, Pató Edit, Sinka Lászlóné Adamik Erika

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: **12, 18, 19**. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

Az ellátórendszerre jelentős terhet ró a folyamatosan emelkedő fertőzöttek száma. Az egészségügyi munkatársak egyre gyakrabban kerülnek szoros kontaktusba COVID-19 fertőzés gyanús, vagy igazoltan fertőzött személyekkel. A betegek mellett egyre több egészségügyi munkatárs, (becslések szerint, akár az egészségügyi dolgozók 20%-a) is megfertőződhet. Fertőződés gyanúja esetén elkülönítés szükséges, a karantén alól az egészségügyi ellátó személyzet tagjai sem kivételek. Minden esetben igaz – de a COVID-19 járvány idején kiemelten – hogy a humánerőforrás értékes és mással nem pótolható, fontos feltétele az egészségügyi ellátásnak. Nagy jelentősége van ezért annak, hogy munkatársainkról gondoskodjunk, és mielőbb újra soraink között tudhassuk őket. A megfigyelés céljából karanténba került, tüneteket nem produkáló munkatársakkal is célszerű folyamatosan tartani a kapcsolatot, éreztetni velük, hogy fontosak az intézmény számára. Segítsük elő, hogy hasznosan tölthessék idejüket a karanténban, és biztosítsuk azt, hogy a megfigyelés idejének letelte után mielőbb teljes értékű munkatársként tudjanak visszatérni az ellátásba.

Mit tehetsz annak érdekében, hogy munkatársaid karanténba kerülésének esélyét csökkentsd? Hogyan segítsd kollégáidat, ha karanténba kerülnek?

Ajánlások:

- *Gondoskodj a megelőzésről! Bővítsd munkatársaid ismereteit a karantén elkerülésének módjairól!*

A Nemzeti Népegészségügyi Központ (NNK) által kiadott eljárásrendben elérhető az alapvető (standard) óvintézkedések, melyek követése ajánlott függetlenül attól, hogy a munkatársakkal kapcsolatba kerülő betegnél fennáll-e a fertőzés, vagy annak gyanúja. Ennek megfelelően rendelkezni kell a járványügyi helyzet által megkövetelt ismeretekkel, mint például a kézhigiénés előírások, a védőeszközök helyes használata, a védőeszközök levételének, gyűjtésének szigorú követelménye, a szakszerű és biztonságos injekciózás, a környezet és az eszközök fertőtlenítése, a beteg elhelyezésére vonatkozó ismeretek.

A témában elérhető további ajánlásaink: **Védőfelszerelések munkafolyamatokra gyakorolt hatása, Egyéni védőfelszerelések rendelkezésre állása és alkalmazása, Használt egyéni védőeszközök levétele, gyűjtése, a keletkezett veszélyes hulladék kezelése.**

Ismerni kell az expozíciós kockázatokat (magas valamint alacsony expozíció), a szoros kontaktus meghatározás kritériumait, az egészségügyi dolgozókra vonatkozó járványügyi intézkedéseket és azokat be kell tartani. Ezek elsajátításához oktatásokat kell szervezni a munkatársak számára. Az alapvető óvintézkedésekre vonatkozó ismerethiány, a fáradtság, valamint a hanyagság mind-mind a megfertőződés és a karanténba kerülés kockázatát növeli. Az NNK megfogalmazása szerint „a védőeszköz használat bármilyen következetlensége, vagy az infekciókontroll óvintézkedések elégtelen betartása fel nem ismert expozíciót eredményezhet, ezért az egészségügyi dolgozónak folyamatos jelleggel kell önmegfigyelést végeznie az egészségügyi intézményellenőrzés mellett. A betegekkel való közvetlen érintkezést nem igénylő feladatokat ellátó és az aktív betegellátás helyiségeibe nem lépő, a rutin infekciókontroll óvintézkedéseket betartó egészségügyi dolgozók nincsenek kitéve a COVID-19 expozíció kockázatának (azaz nincs azonosítható kockázat)”.

- *Légy tisztában a karanténra vonatkozó jogszabályi előírásokkal!*

Az intézmény működésére vonatkozó jogszabályokat naprakészen követni kell. Ehhez ki kell jelölni egy felelős személyt, aki figyelemmel kíséri a megjelenő jogszabályokat, és tájékoztatja a menedzsmentet az intézményt érintő változásokról. „Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 66. §-ában foglaltaknak megfelelően kell meghatározni a járványügyi megfigyelés, szükség esetén a járványügyi zárlat (karantén) tartamát. Az otthonukban elkülönített kontaktok az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 66. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően a járványügyi megfigyelés tartama alatt foglalkozásuk gyakorlásában, kapcsolattartási jogukban és mozgási szabadságukban korlátozhatók.” (EMMI, 2020) Az egészségügyi dolgozókra vonatkozóan az NNK járványügyi intézkedéseket fogalmazott meg, melyek tartalmazzák a különböző expozíciók esetén követendő eljárásokat és az elkülönítés szabályait. Irányadó még a 18/1998. (VI. 3.) NM rendelet a fertőző betegségek és a járványok megelőzése érdekében szükséges járványügyi intézkedésekről. Egyéb, a járványügyi veszélyhelyzettel kapcsolatos jogszabályok folyamatos követése is célszerű, melyhez nagy segítséget nyújt a netjogtár e célból összeállított, folyamatosan frissülő gyűjteménye:.

- *Készülj fel arra, hogy munkatársaid közül akár többen is karanténba kerülhetnek!*

A karanténba kerülés nem tervezetten történik, hirtelen, akár nagy létszámot is érinthet. Éppen ezért célszerű előre felkészülni arra az eshetőségre, hogy gyors intézkedéssel kell gondoskodni a személyzet helyettesítéséről, pótlásáról, a beosztások átszervezéséről.

Ebben nyújt segítséget a munkatársakkal való kapcsolattartást segítő, kiépített, jól működő kommunikációs csatorna, mellyel a **Sürgős információk közlése** és a **Napi szintű hiteles tájékoztatás** című ajánlásaink is foglalkoznak.

- *Tájékoztasd munkatársaidat arról, milyen esetekben kerülhetnek karanténba, és ott milyen szabályok vonatkoznak rájuk!*

Jelen témában is hangsúlyos szerepe van az oktatásnak, a megfelelő kommunikációnak. Munkatársainknak tisztában kell lenniük a COVID-19 járvánnyal kapcsolatos infekciókontroll követelményekkel, előírásokkal. Az aktuálisan érvényes szabályok szerint a magas kockázatú expozíciónak kitett dolgozót további munkavégzése alól fel kell menteni, és 14 napos járványügyi megfigyelés alá kell vonni. A munkatársaknak egyaránt ismerniük kell a karantén elkerülésének módjait, valamint azt is, ha az elkülönítésre sor kerül, mi vár rájuk. Jelentősen csökkenti bizonytalanság érzésüket, ha tudják, hogy karantén esetén pontosan hova kerülnek, milyen előírások vonatkoznak rájuk ez idő alatt, mire számítsanak, mikor oldható fel a karantén, illetve hogyan történik majd az intézettel való folyamatos kapcsolattartás. Az alacsony expozíciónak kitett munkatársak esetében nincs szükség karantén elrendelésére, náluk elegendő az önfigyelés, és a szájmaszk kötelező használata.

- *Gondoskodj intézményen belüli elhelyezésről!*

Érdemes azoknak az egészségügyi dolgozóknak és önkénteseknek az intézményen belüli elhelyezéséről gondoskodni, akiknek nincs szükségük egészségügyi ellátásra, viszont nem áll módjukban házikaranténba vonulni. Ennek érdekében az intézmény vezetősége időben jelölje ki azokat a helyiségeket (lehetőség szerint jól szellőző, komfortos, egyágyas kórtermekben), ahol a személyzet tagjai elhelyezhetők. A menedzsmentnek már a tervezés során gondolnia kell arra, hogy ezekben a helyiségekben is szükség lesz a járványügyi előírások szerinti takarításra, fertőtlenítésre. Ezt időben meg kell szervezni és biztosítani a megvalósításához szükséges tárgyi és személyi feltételeket.

- *Jelölj ki egy személyt a karanténba került munkatársakkal való kapcsolattartásra!*

Munkatársaink iránti megbecsülésünket is tükrözi, ha rendszeresen érdeklődünk a karanténban (akár házi-, akár intézményi karanténban) lévő munkatársak állapota és szükségletei felől, nyomon követjük sorsukat. Emellett a tervezés szempontjából kiemelt jelentőségű, ha a menedzsmentnek pontos információi vannak a munkából kiesett kollégák állapotáról, a munkába való visszahelyezés várható időpontjáról.

Ezt támogathatja egy orvos, pszichológus vagy HR kolléga, aki tartja a kapcsolatot az érintett munkatársakkal. A kiválasztásánál a legfontosabb szempont a felkészültsége mellett, hogy reálisan fel tudja mérni a fizikai állapoton túl az esetleges pszichés érintettséget, válaszolni tudjon a felmerülő kérdésekre, tudjon segítséget nyújtani és enyhíteni az aggodalmakon, ha arra van szükség.

- *Gondoskodj arról, hogy a karanténba került munkatársak naprakészen tudjanak informálódni a COVID-19 fertőzöttek ellátásával kapcsolatos aktualitásokról!*

A tünetmentes, megfigyelés céljából karanténba került munkatársak számára lehetővé kell tenni, hogy követni tudják az intézményen belül kialakult helyzetet, a szakmai útmutatásokban bekövetkezett változásokat, ezzel is elősegítve, hogy ne szakadjanak el a napi rutintól, és könnyebb legyen a munkába való visszahelyezésük. El kell juttatni számukra a karantén ideje alatt is a közzétett protokoll változtatásokat, a kötelező jelleggel elrendelt képzések szakmai anyagait. A munkába való visszatéréskor így naprakész ismeretekkel rendelkeznek az osztály/intézmény működési rendjéről, ellátási protokolljairól. Fel kell hívni a munkatársak figyelmét arra, hogy további szabad szellemi kapacitások lekötését szolgálhatja a különböző, akkreditált, pontszerző online tanfolyamok elvégzése. Amennyiben a karanténban lévő kollégák kedvet éreznek ahhoz, hogy a COVID-19 járvánnyal kapcsolatos szakirodalmakat tanulmányozzanak, monitorozzanak, azokból kivonatokat készítve, támogatni tudják az intézményi betegellátást.

- *Gondoskodj munkatársaid lelki egészségének megőrzéséről!*

Jó üzenet mindenki számára, ha a munkatársak látják a menedzsment odafigyelését, törődését. Ez részben biztonságot nyújt, másrészt pedig segítséget jelent a munkahely iránti lojalitás megőrzésében. Nem mindegy hogy a megfigyelés alatt lévő munkatársak a karantén végeztével mikor, és milyen motiváltsággal tudnak visszatérni a munkába.

Adjunk lehetőséget a karanténba került munkatársaknak az ingyenesen elérhető lelkisegély vonalak elérésére, pszichológussal való konzultációra, valamint intézeti elhelyezés esetén a családdal való kapcsolattartásra. Javasolt egy segítő csoport kialakítása az intézményben rendelkezésre álló pszichológusi csapatból mindazon munkatársak támogatására, akik részt vesznek a COVID-19 fertőzött betegek ellátásában.

A munkatársak kiégésének megelőzésével kapcsolatban lásd a **Lelki terhelés csökkentése krízishelyzetben** című ajánlásunkat.

ELLENŐRZŐ LISTA

A MUNKATÁRSOK KARANTÉNBA KERÜLÉSÉVEL KAPCSOLATOS MENEDZSMENTI INTÉZKEDÉSEKHEZ

<p>A munkatársak oktatása megtörtént arra vonatkozóan, hogy hogyan tudják megelőzni a karanténba kerülést:</p> <ul style="list-style-type: none">- a járványügyi helyzet követelményei- infektókontroll szabályai- expozíciós kockázatra vonatkozó ismeretek- elkülönítés szabályai	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>A menedzsment és a munkatársak számára ismertek a karanténra vonatkozó jogszabályi előírások.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Az intézmény vezetősége felkészült arra, ha egy vagy akár több munkatárs karanténba kerül:</p> <ul style="list-style-type: none">- kommunikációs csatornák kiépítésre kerültek- HR pótlási terv készült- vészhelyzeti forgatókönyv készült arra vonatkozóan, hogy ha egy osztályt le kell zárni, melyik szervezet/szervezeti egység veszi át a betegek ellátását	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>Információt kaptak a munkatársak arról, hogy milyen esetekben kell karanténba vonulniuk.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Amennyiben a házi karanténba vonulás nem megoldható a munkatársak számára, az intézményen belüli elhelyezés lehetőség szerint biztosított.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Meghatározásra kerültek az alapelvek azzal kapcsolatban, hogy kinek a feladata gondoskodni az intézmény oldaláról a karanténban lévő munkatárssal való kapcsolattartásról.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Átgondolásra került, milyen módon és kinek a közreműködésével biztosítható a karanténban lévő munkatársak számára a COVID-19 fertőzöttek intézményi ellátásával kapcsolatos ismeretek naprakész átadása.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Átgondolásra került, milyen módon és kinek a közreműködésével biztosítható a karanténban lévő munkatárs lelki egészségének megőrzése.</p>	<input type="checkbox"/>



KIEMELJÜK A LÉNYEGET



COVID - 19

Védőfelszerelések

Védőfelszerelések
munkafolyamatokra
gyakorolt hatása

Semmelweis Egyetem
EMK
Egészségügyi
Menedzselési
Központ

A COVID-19 járvány rengeteg védőfelszerelést és védőeszközt igényel. Ezek alkalmazása az ellátási folyamatunkat is megváltoztatja. Mire figyeljünk oda, hogy a védőfelszerelések véletlenül se rontsák az ellátás eredményességét?

Sokan már a gumikesztyű használatával is ügyetlenebbnek érzik magukat. Gondoljunk bele, akkor milyen lehet teljes védőfelszerelésben kivitelezni egy-egy munkafolyamatot!

A védőfelszerelések csak úgy tudják igazán szolgálni a betegek ellátását és a munkatársak fertőzésének megelőzését, ha figyelembe vesszük alkalmazásuk munkafolyamatainkra gyakorolt hatásait, és így az egyes beavatkozásokat is alkalmazásukhoz adaptáljuk.

Ajánlások

- » Mérd fel, hogy mely beavatkozások esetén okozhat lényeges nehézséget a védőfelszerelések alkalmazása!
- » Az érintett beavatkozások esetén készítsd el a munkamenetre vonatkozó részletes protokollt, különös tekintettel a szokásostól eltérő lépésekre!
- » A protokollok alapján tervezd meg a szükséges humán erőforrás és eszközigényt, valamint szükség esetén a kapcsolódó betegutakat, és integráld ezeket a napi működés tervezésébe!
- » Biztosíts minél több időt arra, hogy a munkatársak megismerjék és begyakorolhassák a megváltozott folyamatokat!
- » Alakíts ki visszajelzési rendszert a valós alkalmazás során tapasztalt további nehézségek vagy jó praktikák gyűjtésére, kezelésére és mindezek protokollokba történő folyamatos integrálására!
- » Tájékoztasd és szükség szerint képezd a munkatársakat az újításokról!

VÉDŐFELSZERELÉSEK

Védőfelszerelések munkafolyamatokra gyakorolt hatása

Szerző: Dr. Safadi Heléna

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: **4, 5, 10**. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

A COVID-19 járvány rengeteg védőfelszerelést és -eszközt igényel. Ezek beszerzéséről, raktározásáról és megfelelő szétosztásáról gondoskodni kell és a munkatársakat oktatni kell a helyes használatukra. De gondoltunk-e arra, hogy a védőfelszerelések alkalmazása az ellátási folyamatunkat is megváltoztatja? Mire figyeljünk oda, hogy a védőfelszerelés ne rontsa az ellátás eredményességét?

A védőfelszerelések csak úgy tudják igazán szolgálni a COVID-19 pozitív betegek ellátását és a munkatársak fertőzésének megelőzését, ha figyelembe vesszük alkalmazásuk munkafolyamatainkra gyakorolt hatásait, és így az egyes beavatkozásokat is alkalmazásukhoz adaptáljuk.

A védőfelszerelések számos módon befolyásolják a megszokott munkamenetet, eljárási technikákat. Gondoljunk csak bele, hányan nem használnak gumikesztyűt még normál esetben sem például vérvételhez, egyes ápolói feladatok elvégzéséhez vagy akár fizikális vizsgálatokhoz egyszerűen azért, mert használatukkal ügyetlenebbnek érzik magukat, és a tapintásérzékünk is csorbát szenved. Nemcsak az ellátó személyzet, hanem az ellátás során alkalmazott eszközök, műszerek kiegészítő védelmi felszerelése is hasonló bizonytalansághoz vezethet. Jelen esetben a védőeszközök iránymutatás szerinti kötelező és helyes alkalmazása kritikus tényező, hiszen az egészségügyi dolgozók fertőződése egyrészt csökkenti a rendelkezésre álló ellátók számát, másrészt további betegek és dolgozók megfertőződéséhez vezethet hozzájárulva a járvány intenzívebb terjedéséhez.

A védőfelszerelések leginkább az intenzív, az infektológiai és a sürgősségi ellátások során nehezíthetik az egyes munkafolyamatokat az alábbi módokon:

- Megnövekedett időigény

Az egyes beavatkozások elvégzése egyrészt *a beöltözés és kiöltözés* időtartamával növekszik meg, melynek mértéke a védekezés szintjével nő. Másrészt a munkafolyamat elvégzéséhez szükségessé válhat *a beteg dedikált helyszínre szállítása*, mely az előkészítés és a beavatkozást

követő teendőket nyújtja meg. A megfelelő védőfelszerelések és -eszközök alkalmazása *plusz ellenőrzési lépések* beiktatását is szükségessé teheti (például intubáció esetén), a felszerelések viselése pedig *kényelmetlenségükből* fakadóan is lassabbá teszi a beavatkozások egyes lépéseinek kivitelezését. Végül a szokásostól eltérő eszközök alkalmazása a *gyakorlatlanságból* fakadóan is emeli a lebonyolítás technikai idejét.

- **Megnövekedett humán erőforrás igény**

Az adott beavatkozásokat végző munkatársak már pusztán a *megnövekedett időigény* miatt is kevesebb munkafeladatot tudnak ellátni adott idő alatt, másrészt egyes beavatkozások a normál gyakorlathoz képest egyszerre *több munkatárs bevonását* igényelhetik.

Ráadásul e munkafolyamatok közül néhányra számosságát tekintve is *gyakrabban kerül sor* a COVID-19 fertőzött betegek ellátása során (például lélegeztetett beteg hasra fordítása).

- **A beavatkozás helyszínének megváltozása**

A megfelelő védőfelszerelésekkel való ellátás szükségessé teheti az adott beavatkozás szokásostól *eltérő helyszínen* történő megvalósítását. Ennek megfelelően *plusz helyiségek* kialakítására kerülhet sor (például zsilipelési célból) vagy meglévő helyiségek *átalakítását* kell megtenni (például negatív nyomású helyiségek kialakítása), mely egyúttal azt is jelenti, hogy az érintett beavatkozások lebonyolítása is más körülmények közé helyeződik át.

- **Megnövekedett eszközigény**

Az *emberi védőfelszereléseken* kívül a beavatkozáshoz alkalmazott eszközök, műszerek használata során is alkalmazhatunk emelt szintű védelmi technikákat. Ez jelentheti azt, hogy az egyébként is használt eszközt látjuk el *plusz kiegészítőkkal* (például filterekkel), másrészt azt, hogy eleve *más eszközöket* alkalmazunk a beavatkozás elvégzéséhez. Ezek egyrészt adódhatnak az *egyszerhasználatos eszközök* preferálásából, másrészt olyan eszközök, műszerek alkalmazásából, melyek lehetővé teszik a beteggel illetve testnedveivel való mind kisebb mértékű érintkezést (például videolaryngoscope alkalmazása intubáláskor).

- **Zavaró tényezők**

A védőfelszerelések és -eszközök alkalmazása *kényelmetlen* és zavaró hatású lehet a beavatkozások kivitelezésénél. A védőruhák megnehezíthetik például a mozgást, a gumikesztyűk a tapintást, az arcvédők esetén pedig például a bepárasodással is számolni kell.

Mindezek hatására az - egyébként megszokott- feladatok a rutintól való eltérő működést tesznek szükségessé, mely az ellátás eredményességét önmagában is korlátozza. Ezen korlátozás minimalizálása érdekében tedd meg az alábbi lépéseket:

- *Mérd fel, hogy mely beavatkozások esetén okozhat lényeges nehézséget a védőfelszerelések alkalmazása!*

Minthogy a magasabb szintű védőfelszerelések alkalmazása leginkább az infektológiai, az intenzív és a sürgősségi ellátást érinti, e szakmák szakértőinek bevonásával célszerű áttekinteni, hogy mely beavatkozások végrehajtását nehezíthetik az alkalmazandó védőfelszerelések.

- *Az érintett beavatkozások esetén készítsd el a munkamenetre vonatkozó részletes protokollt, különös tekintettel a szokásostól eltérő lépésekre!*

A legjobb, ha ez esetben a protokoll nemcsak magára a beavatkozásra, de az ahhoz szükséges előzetes és utólagos infekciókontroll tevékenységekre is kiterjed, így a szükséges védőruházat alkalmazására, az eszközök, műszerek kiegészítő elemeire, beállításaira, a beteg és/vagy az ellátók szükség szerinti transzportjára vagy a közbülső ellenőrző lépésekre is. A protokoll legyen rövid, átlátható, folyamatszempléletű.

- *A protokollok alapján tervezd meg a szükséges humán erőforrás és eszközigényt, valamint szükség esetén a kapcsolódó betegutakat, és integráld ezeket a napi működés tervezésébe!*

Egyes komplex beavatkozásokhoz többlet humán erőforrás társulhat, egyesek akár teamek létrehozását is igényelhetik. Ehhez hozzá kell hangolni a napi tervezett humán erőforrás létszámát, allokációját úgy, hogy az továbbra is biztosítsa a folyamatos ellátást. A megváltozott eszközigeny a beszerzésekre, fertőtlenítési és sterilizálási folyamatokra, hulladékkezelésre is hatást gyakorol. A COVID-19 fertőzött betegeken végzett beavatkozások speciális helyszíneinek rendelkezésre állását a kapacitások és a betegforgalom alapján szintén előre át kell gondolni, ki kell alakítani - a betegutakat is figyelembe véve. Segítheti a gördülékenységet, ha az egyes komplex beavatkozásokhoz alkalmazandó eszközöknek ez esetben külön tálcát állítunk össze, és ezeket az adott helyiségen belül könnyen elérhetően, előkészítetten helyezzük el.

- *Biztosíts minél több időt arra, hogy a munkatársak megismerjék és begyakorolhassák a megváltozott folyamatokat!*

Az új protokollok megismerése, elérhetősége elsődleges ugyan a felkészülésben, de ne feledd, hogy ezekben az esetekben *kritikus tényező a gyakorlás*. Amíg a tömeges megbetegedések ideje elérkezik, biztosíts időt az érintett munkatársaknak arra, hogy szimulációs gyakorlatok révén maguk is kitapasztalhassák, hogy a megváltozott ruházat és eszközök mellett hogyan tudják kivitelezni a beavatkozások egyes lépéseit. Ezzel félelmük, bizonytalanságuk jelentősen csökkenthető, a valós helyzetekben pedig már gyorsabban, szakszerűbben, összeszokottabban és felkészülten tudják majd ellátni a betegeket. Az ellátás eredményessége így nő, és csökkenthető a lehetséges hibák, vagy ismétlődések előfordulása is.

- *Alakíts ki visszajelzési rendszert a valós alkalmazás során tapasztalt további nehézségek vagy jó praktikák gyűjtésére, kezelésére és mindezek protokollokba történő folyamatos integrálására! Tájékoztasd és szükség szerint képezd a munkatársakat az újításokról!*

Ahogy a tapasztalatok gyűlnek, úgy a munkatársak jelzései további segítséget nyújthatnak az új folyamatok tökéletesítéséhez. Ehhez azonban biztosítani kell ezek rendszeres gyűjtését és feldolgozását. A jelzések irányulhatnak a védőfelszerelések esetleges hiányosságaira, az egyes műveletek hatékony kivitelezésére, a zavaró hatások minimalizálására, az eszközök megfelelő elhelyezésére, elérhetőségére, a munkatársak elhelyezkedésére, mozdulatsorokra, vagy akár a beteg előkészítésére. Amennyiben sikerül jó megoldásokat azonosítani, a protokollon való átvezetés mellett figyeljünk arra is, hogy a munkatársakat tájékoztassuk, szükség szerint képezzük a változtatások mibenlétéről.

ELLENŐRZŐ LISTA

A VÉDŐFELSZERELÉSEK ÉS VÉDŐESZKÖZÖK MUNKAFOLYAMATOKRA GYAKOROLT HATÁSÁNAK KEZELÉSÉHEZ A COVID-19 JÁRVÁNY IDEJÉN

Szakterületenként felmérésre kerültek azon beavatkozások, melyek esetén a védőfelszerelések alkalmazása lényeges változással, nehézséggel járhat.	<input type="checkbox"/>
Az érintett beavatkozások esetén a munkamenetre vonatkozó részletes protokollok elkészültek a szokásostól eltérő lépések hangsúlyozásával.	<input type="checkbox"/>
A protokollok alapján megtervezésre került a kapcsolódó <ul style="list-style-type: none">- humán erőforrásigény,- eszközigény,- szükség esetén a kapcsolódó betegutak. Ezek integrálódtak a napi működés megtervezésébe és mindezekről az érintett munkatársak is tájékoztatást kaptak.	<input type="checkbox"/>
A munkatársak megismerték és begyakorolták a megváltozott beavatkozások kivitelezését.	<input type="checkbox"/>
A valós alkalmazás során tapasztalt további nehézségek vagy jó praktikák gyűjtésére, kezelésére és mindezek protokollokba történő folyamatos integrálására szolgáló visszajelzési rendszer kialakításra, működtetésre és a munkatársak számára ismertetésre került.	<input type="checkbox"/>
A munkatársak tájékoztatása és szükség szerinti képzése a protokollokban történő változásokról folyamatosan zajlik.	<input type="checkbox"/>



KIEMELJÜK A LÉNYEGET

Védőfelszerelések Egyéni védőeszközök rendelkezésre állása és alkalmazása



COVID - 19

Semmelweis Egyetem
EMK
Egészségügyi
Menedzsment
Központ

A COVID-19 járvány rengeteg védőfelszerelést és védőeszközt igényel. Ezek alkalmazása az ellátási folyamatunkat is megváltoztatja. Mire figyelünk oda, hogy a védőfelszerelések véletlenül se rontsák az ellátás eredményességét?

Sokan már a gumikesztyű használatával is ügyetlenebbnek érzik magukat. Gondoljunk bele, akkor milyen lehet teljes védőfelszerelésben kivitelezni egy-egy munkafolyamatot!

A védőfelszerelések csak úgy tudják igazán szolgálni a betegek ellátását és a munkatársak fertőzésének megelőzését, ha figyelembe vesszük alkalmazásuk munkafolyamatainkra gyakorolt hatásait, és így az egyes beavatkozásokat is alkalmazásukhoz adaptáljuk.

Ajánlások

- » Mérd fel, hogy mely beavatkozások esetén okozhat lényeges nehézséget a védőfelszerelések alkalmazása!
- » Az érintett beavatkozások esetén készítsd el a munkamenetre vonatkozó részletes protokollt, különös tekintettel a szokásostól eltérő lépésekre!
- » A protokollok alapján tervezd meg a szükséges humán erőforrás és eszközigényt, valamint szükség esetén a kapcsolódó betegutakat, és integráld ezeket a napi működés tervezésébe!
- » Biztosíts minél több időt arra, hogy a munkatársak megismerjék és begyakorolhassák a megváltozott folyamatokat!
- » Alakíts ki visszajelzési rendszert a valós alkalmazás során tapasztalt további nehézségek vagy jó praktikák gyűjtésére, kezelésére és mindezek protokollokba történő folyamatos integrálására!
- » Tájékoztasd és szükség szerint képezd a munkatársakat az újításokról!

VÉDŐFELSZERELÉSEK

Egyéni védőeszközök rendelkezésre állása és alkalmazása

Szerzők: Valasek-Vincze Ildikó, Pató Edit, Sinka Lászlóné Adamik Erika

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: **12, 20, 21, 22**. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

A fokozott fertőzésveszély miatt a megszokottnál több egyéni védőeszköz használatára van szükség. De mit tegyünk azért, hogy ez megfelelő módon meg is valósuljon?

A COVID-19 járvány miatt nagymértékű változások következnek be az intézmények működésében. Az egyik ilyen változás az, hogy a COVID-19 gyanús, vagy fertőzött betegek ellátásához már nem elegendő a megszokott munkaruházat. Számos egyéni védőeszköz rutinszerű használata válik szükségessé. Olyan eszközöké is, amiket korábban a munkatársak nem használtak napi rendszerességgel, így nincs rutinjuk azok helyes alkalmazásával kapcsolatban. Még ha volt is kialakított rendje annak, hogy ezek az eszközök hol érhetőek el az osztályon, hol érdemes átöltözni, hogyan oldható meg az, hogy mindig legyen megfelelő mennyiségben elérhető védőeszköz a személyzet számára, és ők tudják, hogy mikor és hogyan viseljék azokat, a jelenlegi körülményekhez, elvárásokhoz szükséges adaptálni mindezt.

A járvány során a munkatársak védelme elsődleges szempont, hiszen a betegek ellátásának kulcsfontosságú, és mással pótolhatatlan tényezője a humán erőforrás.

Éppen ezért át kell gondolni, hogyan lehet biztosítani, hogy ezek az egyéni védőeszközök a megfelelő helyen, megfelelő mennyiségben és minőségben rendelkezésre álljanak, és a munkatársak helyesen alkalmazzák azokat. Ehhez a következőket ajánljuk:

- ***Csökkentsd az adminisztratív folyamatokat a minimálisra!***

A védőeszközök beszerzésével, igénylésével, átvételével, ledobásával, stb. kapcsolatos adminisztrációs terheket a minimálisra kell csökkenteni, és lehetőség szerint úgy megoldani ezen feladatok ellátását, hogy az ne a betegellátó személyzetet terhelje.

- ***Jelöld ki a készletgazdálkodásért felelős személyeket, akik figyelemmel kísérik a védőeszközök iránti szükséglet alakulását, azok fogyását és szükség esetén gondoskodnak az utánrendelésről!***

Intézményi és szervezeti egység szinten is fontos az egyéni védőeszközökből rendelkezésre álló készletek figyelemmel kísérése, ehhez készletgazdálkodásért felelős személyek kijelölése

szükséges. A kijelölt személyeknek a bevételezést követően gondoskodniuk kell a szükséges mennyiség felméréséről, a szakszerű tárolásról, az eszközök fogyásának nyomon követéséről, a szabályos kiadásról és az utánrendelés időben történő elindításáról. A szükséges mennyiség becsléséhez kiinduló információ lehet a betegforgalom várható alakulása, a különböző szintű védőeszközcsomagok összetétele, az egy műszakban egyéni védőeszközt használó dolgozók száma (zónánként, az ott használt védőeszközcsomag típusát figyelembe véve), egy műszakon belüli átváltások száma. A munkatársak számára minden műszakban, hétvégén is rendelkezésre kell, hogy álljon az előírt, megfelelő mennyiségű, minőségű és méretű védőeszköz az akadálymentes ellátás érdekében.

- *Határozd meg, hogy kinek, hol, milyen szituációban, milyen védőeszközt kell használnia!*

Ezt a listát a Magyar Koronavírus Kézikönyv alapján, az adott szervezeti egységre vonatkozóan szükséges összeállítani, ismelve az ott zajló munkafolyamatokat, helyi jellemzőket. Ez a lista alapul szolgál a további teendőkhöz, hiszen ennek ismeretében határozható meg az, hogy milyen típusú és mennyiségű védőeszköz igénylésére lehet szükség, illetve milyen ismeretek elsajátítását kell megszervezni a dolgozók körében.

- *Jelöld ki a védőeszközök felvételének helyét!*

Különösen nagy jelentősége van ennek azokon az osztályokon, ahol magasabb szintű védelmet, a sebészeti maszkon és a gumikesztyűn túl számos egyéb egyéni védőeszközt kell biztosítani a személyzet számára. Ilyen szervezeti egységek a sürgősségi, intenzív és infektológiai osztályok, de más osztályokon is lehetnek olyan izolált betegek, akiknek az ellátásához magasabb szintű védelem szükséges. Az egyéni védőeszközök felvétele minden esetben tiszta (a vírus által nem kontaminált) területen történjen!

- *Jelöld ki a védőeszközök kihelyezéséért és utántöltéséért felelős személy(eke)t!*

Annak a személynek, aki a védőeszközök feltöltéséért felel, pontos ismeretekkel kell rendelkeznie a szükséges védőeszközök fajtáiról és mennyiségéről, az intézménybe érkezett védőeszközökről. Az erre a feladatra való felkészítés elengedhetetlen. Az oktatásnak ki kell térnie arra, hogy mi hol található a raktárban, milyen útvonalon kell eljuttatni az eszközöket a kijelölt helyiségbe. A felelősnek ismeretekkel kell rendelkeznie a védőeszközök típusáról, arról, hogy egy beöltözéshez mennyiféle védőeszköz szükséges, és egy műszakban várhatóan hány szett védőeszközre van szükség. A járvány ideje alatt előfordulhat, hogy több különböző fajtájú, gyártmányú védőeszköz érkezik az intézménybe. Erre a felelős személy(eke)t fel kell készíteni. Jelen helyzetben az orvosoknak, szakdolgozóknak ezek a védőeszközök minden esetben a rendelkezésükre kell, hogy álljanak. Fontos, hogy ezt a feladatot precíz, megbízható munkatársra bizzuk. A felelős(ök) kiválasztásánál gondolj arra is, hogy az eszközöknek minden műszakban, hétvégén is rendelkezésre kell állniuk!

- *Gondoskodj alkoholtartalmú kézfertőtlenítőről!*

A beöltözés során kötelező az alkoholos kézfertőtlenítő használata. A kézfertőtlenítő tartályok rendszeres ellenőrzése, szükség esetén utántöltése fontos, éppen ezért érdemes felelőst rendelni ehhez a teendőhöz is - akár ugyanazt a személyt, aki a védőeszközök kihelyezéséért, utántöltéséért felel - hogy biztosan ne maradjon gazdátlanul a folyamat.

- *Gondoskodj a munkatársak oktatásáról!*

Munkatársaink nagy többsége a COVID-19 járványt megelőzően nem használt munkája során olyan egyéni védőeszközöket, mint amelyek használatára most rákényszerül saját biztonsága érdekében is. A védőeszközök azonban csak akkor biztosítják a tőlük elvárt védelmet, ha azokat helyesen alkalmazzák. Tekintettel arra, hogy ezek használatában a munkatársaknak nincs rutinjuk, oktatásra, gyakorlásra szorulnak. Fontos azt az információt is megosztani velük, hogy mi az az alapfelszerelés, amit mindenképpen viselniük kell, és mely tevékenységek jelentenek nagyobb kockázatot a fertőződés szempontjából, azaz melyek azok a munkafolyamatok, amelyek végzése során további védőeszközök alkalmazása szükséges.

Az oktatásról célszerű mielőbb gondoskodni, az elsajátított ismereteket gyakoroltatni, azért, hogy a későbbiekben, az esetszám emelkedésekor a beöltözés már rutinosan, és a lehető legkisebb idővesztéssel történjen. Az oktatás során figyelembe kell venni, hogy milyen eszközök érhetőek el aktuálisan a munkatársak számára, és ahhoz kell igazítani az oktatás tartalmát. Amennyiben időközben más típusú egyéni védőeszköz (pl. overál helyett köpeny) érkezik az ellátóhelyre, akkor újra szükségessé válhat az oktatás, amennyiben az a korábbiakban ennek használatára nem tért ki.

- *Élj a tájékoztató plakátok adta lehetőséggel!*

Az egyéni védőeszközök felvételének lépéseit bemutató infografikák, plakátok segítik a megfelelő rutin kialakítását. A beöltözés helyén (tisztá terület) kihelyezett plakát főként a kezdeti időszakban hasznos támogatást nyújthat a személyzet számára. A laminált formában kihelyezett tájékoztató lehetőséget ad annak fertőtlenítésére is. Fontos, hogy a kihelyezett tájékoztatók aktuálisak, ellátóhelyre specifikusak legyenek. Ha változik az alkalmazandó védőeszközök típusa, készüljön az új eszközhöz igazodó tájékoztató!

- *Segítsd a munkatársakat az egyéni védőeszközök felvételében!*

Az egyéni védőeszközök felvétele időigényes, és nem egyszerű feladat. Amennyire lehetséges, célszerű segíteni a munkatársakat az öltözésben. A munkatársak (egyszerre történő beöltözéskor) egymásnak is tudnak segíteni, de ha van önkéntes segítő (pl. orvostanhallgató vagy ápoló hallgató) az osztályon, akár az ő feladata is lehet ez a segítségnyújtás. Ezzel

egyszerűbbé és gyorsabbá válhat a védőeszközök felvétele. Ráadásul a védőköpenyek megfelelő technikával történő, szabályos felvételéhez elengedhetetlen egy segítő jelenléte.

- *Ellenőrizd az egyéni védőeszközök helyes alkalmazását!*

Az egyéni védőeszköz helyes alkalmazása egyaránt érdeke a dolgozóknak és a munkáltatónak is. Nagy segítséget jelenthet a helyes gyakorlat kialakításában a védőfelszerelés helyes alkalmazásának rendszeres ellenőrzése. Ezt a feladatot végezheti akár a beöltözést segítő személy, vagy felügyelhet rá egy olyan kolléga, aki egyébként az adott beavatkozáshoz, mint készenléti ember van ott, egyelőre nem öltözik be, de ha a helyzet úgy hozza, akkor csatlakozik ő is az ellátó teamhez. Eredményre vezethet az is, ha egy infékciónkontrollban jártas személy látogatja körbe az intézmény ellátási helyszíneit, figyeli a végzett tevékenységeket (kézmosás, kézfertőtlenítés, beöltözés, stb.) és szükség esetén korrigál. Az ellenőrzések során szerzett tapasztalatok beépíthetők a következő oktatások tematikájába, segítségükkel fejleszthető az oktatás.

- *Légy nyitott a munkatársak visszajelzéseire!*

Sok esetben csak használat közben derül fény arra, ha egy védőeszközzel kapcsolatban kifogások merülnek fel. A munkatársak ilyen jellegű észrevételeit, jelzéseit érdemes összesítve továbbítani az érintett vezető felé, aki a későbbiekben, egy következő beszerzés indításakor, ezeket az információkat szem előtt tartja.

Jelen ajánlás szorosan kapcsolódik a **Használt egyéni védőeszközök levétele, gyűjtése, a keletkezett veszélyes hulladék kezelése** című ajánlásunkhoz.

ELLENŐRZŐ LISTA

AZ EGYÉNI VÉDŐESZKÖZÖK MEGFELELŐ HASZNÁLATÁNAK BIZTOSÍTÁSÁRÓL A COVID-19 JÁRVÁNY IDEJÉN

Az egyéni védőeszközök rendelkezésre állásához, azok felhasználáshoz kapcsolódó feladatok és felelősök áttekintésre kerültek, a betegellátásban részt vevő személyzet adminisztratív feladatai minimalizálásra kerültek.	<input type="checkbox"/>	
Kijelölésre kerültek a készletgazdálkodásért felelős személyek.	<input type="checkbox"/>	
Meghatározásra került, hogy kinek, hol, milyen szituációban, milyen védőeszközt kell használnia.	<input type="checkbox"/>	
Összeállításra került a szervezeti egységben alkalmazandó védőeszközök listája, mely kitér az alábbiakra:	<input type="checkbox"/>	
	Igen	Nem értelmezhető
- meghatározásra kerültek az egyes műszakokhoz szükséges mennyiségek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- egyszerűhasználatos sebészeti sapka (vagy hajvédő)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- légzésvédelem (FFP2/FFP3 maszk, N95 maszk (FFP2-nek felel meg), sebészeti maszk, levegőtisztító légzőkészülék)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- kéz védelme (eldobható nitril/latex kesztyű)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- lábvédelem (védőcipő, vízálló cipővédő)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- test védelme (vízhatlan izolációs ruházat, eldobható védőruházat, vízhatlan védőköpeny)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- szem, arc védelme (védőszemüveg, arc-pajzs, arcvédő)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kijelölésre került az a helyiség/helyszín, ahol a dolgozók az egyéni védőeszközöket felveszik.	<input type="checkbox"/>	
Kijelölésre kerültek a védőeszközök kihelyezéséért és utántöltéséért felelős személyek.	<input type="checkbox"/>	
Kijelölésre került az a személy, aki a kézfertőtlenítő tartályokat ellenőrzi, szükség esetén utántölti.	<input type="checkbox"/>	
A munkatársak oktatásban részesültek az egyéni védőeszközök felvételével és alkalmazásának szabályaival kapcsolatban.	<input type="checkbox"/>	
Az egyéni védőeszközök felvételének folyamatát bemutató infografikák, plakátok kihelyezése megtörtént.	<input type="checkbox"/>	
Kijelölésre került az a személy, aki szükség esetén és lehetőség szerint segítséget nyújt a munkatársak számára az egyéni védőeszközök felvételekor.	<input type="checkbox"/>	
Kialakításra került az egyéni védőeszközök helyes alkalmazását ellenőrző folyamat.	<input type="checkbox"/>	

A munkatársak védőeszközökkel kapcsolatos visszajelzéseit gyűjtik, és rendszerezve továbbítják az érintett vezető felé.





KIEMELJÜK A LÉNYEGET

Védőfelszerelések

Használt egyéni védőeszközök levétele, gyűjtése, a keletkezett veszélyes hulladék kezelése



COVID - 19

Sémmelweis Egyetem
EMK Egészségügyi
Menedzsment
Központ

A fokozott fertőzésveszély miatt a használt egyéni védőeszközök megfelelő levétele mellett különösen nagy figyelmet kell fordítani annak helyes gyűjtésére, tárolására és elszállítására.

A veszélyes hulladék mennyisége is meg fog növekedni. Mit tehetsz munkatársaid biztonságáért e téren?

Vajon a munkatársak tudják, hogyan kell helyesen levenni a használt védőeszközöket úgy, hogy a szennyeződéstől biztonságban legyenek? Tudják, hogyan gyűjtsék az így keletkezett hulladékot?

A kollégák biztonsága érdekében és a megnövekedett veszélyeshulladék mennyisége miatt bővülnek a menedzsment feladatok is:

Ajánlások

- » Becsüld meg, hogy a felelősségi körödbe tartozó szervezeti egységben milyen mennyiségű veszélyes hulladék fog keletkezni!

- » Biztosítsd a COVID-19 járvány során megnövekedett veszélyes hulladékkal arányos mennyiségű, az előírásoknak és szükségleteknek megfelelő gyűjtőzsákok és tartályok rendelkezésre állását!
- » Jelöld ki azt a helyet, ahol a személyzet a munkavégzés után a használt védőruházatot le tudja venni!
- » Szervezd meg minden érintett számára a szükséges oktatást!
- » Helyezz ki plakátokat, infografikákat!
- » Segítsd a munkatársakat az egyéni védőeszközök levételében!
- » Gondoskodj alkoholtartalmú kézfertőtlenítőről!
- » Jelöld ki a veszélyes hulladékok kezeléséért felelős személyt!
- » Tervezd meg a COVID-19 járvány miatt megnövekedett mennyiségű veszélyes hulladékok tárolását, elszállítását!

VÉDŐFELSZERELÉSEK

Használt egyéni védőeszközök levétele, gyűjtése, a keletkezett veszélyes hulladék kezelése

Szerzők: Valasek-Vincze Ildikó, Pató Edit, Sinka Lászlóné Adamik Erika

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: **12, 20, 22**. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

A fokozott fertőzésveszély miatt a használt egyéni védőeszközök megfelelő levétele mellett különösen nagy figyelmet kell fordítani annak helyes gyűjtésére, tárolására, a keletkezett veszélyes hulladékok elszállítására. Mit tehetünk munkatársaink biztonságáért e téren?

A vírus jellemzően cseppfertőzéssel, a fertőzött váladékokkal terjed, direkt vagy indirekt módon. Munkavégzés során az egyéni védőeszközökre kerülhetnek azok a szennyeződések, amelyek fertőzést okozhatnak. Ezért kiemelt jelentősége van a védőeszközök szakszerű levételének, valamint levétel után azok veszélyes hulladékgyűjtő tartályba helyezésének. De vajon a munkatársak tudják, hogyan kell helyesen levenni a használt védőeszközöket úgy, hogy a szennyeződéstől biztonságban legyenek? Tudják, hogyan gyűjtsék az így keletkezett hulladékot? Ehhez minden szükséges körülmény adott?

A fertőzésveszély csökkentése érdekében fokozott figyelmet követel a szennyezett védőeszközök megfelelő, szabályos gyűjtése, tárolása, valamint elszállítása. Előre látható, hogy a veszélyes hulladék mennyisége a korábbiakhoz képest jelentősen meg fog növekedni.

Érdeemes átgondolni, hogy a fentiekből milyen teendők, nehézségek adódhatnak, és hogyan kell felkészülni ezek megoldására. Mindennek támogatására az alábbi ajánlásokat fogalmaztuk meg:

- *Becsüld meg, hogy a felelősségi körödbe tartozó szervezeti egységben milyen mennyiségű veszélyes hulladék fog keletkezni!*

Annak érdekében, hogy előre tudd tervezni a szükséges gyűjtőeszközök számát és a hulladékszállítási feladatokat, érdemes előre megbecsülni, hogy körülbelül milyen mennyiségű hulladék fog keletkezni. Ehhez a következő adatokra lehet szükség szervezeti egységenként/zónánként: egy műszakban elhasznált védőeszközcsomagok mennyisége, és a rendelkezésre álló gyűjtőeszközbe biztonságosan elhelyezhető használt védőeszközcsomagok száma.

- *Biztosítsd a COVID-19 járvány során megnövekedett veszélyes hulladékkal arányos mennyiségű, az előírásoknak és szükségleteknek megfelelő gyűjtőzsákok és tartályok rendelkezésre állását!*

A jelenlegi járványügyi helyzetben is az EMMI 12/2017 (VI.12) hatályos rendelete alapján kell végezni az egészségügyi szolgáltatóknál keletkezett veszélyes hulladékok gyűjtését, tárolását, szállítását. A fertőzött, szennyezett védőeszközöket folyadékzáró, a mechanikai sérüléseknek ellenálló zsákokban, légmentesen záródó tartályokban kell gyűjteni és tárolni. Fontos, hogy a gyűjtőeszközök a keletkező hulladékoknak megfelelő mennyiségben és méretben álljanak rendelkezésre.

Mivel számítani kell arra, hogy az intézményben a szokásosnál jóval több veszélyes hulladék fog keletkezni, meg kell tervezni, hogy várhatóan hogyan fog változni a gyűjtőeszközökkel kapcsolatos szükséglet. Gondoskodni kell a gyűjtőeszközök megfelelő mennyiségben és időben történő beszerzéséről, az ellátóhelyekre való eljuttatásáról

- *Jelöld ki azt a helyet, ahol a személyzet a munkavégzés után a használt védőruházatot le tudja venni!*

Tekintettel arra, hogy az egyéni védőeszközöket a személyzet tagjainak tiszta területen kell felvennie, ezért máshol kell kijelölni a védőeszközök levételének helyét, hogy a tiszta terület lehetőleg ne kontaminálódjon. Ez lehet egy kórterem (általános osztályon, izolált beteg esetén), vagy egy teljes munkaterület, például egy erre a célra kijelölt intenzív osztály, vagy egy sürgősségi osztály elkülönített részlege. Célszerű előre meggondolni, hogy a személyzet a munkavégzés után milyen módon tudja a legbiztonságosabban a védőeszközöket levenni és a veszélyes hulladékgyűjtő tartályokba/zsákokba helyezni. A teljes vízhatlan védőruhát, vagy védőköpenyt, a lábzsákot, valamint a hajvédőt még a szennyezett területen kell levenni, így ezen hulladékok gyűjtésére és az alkoholos kézfertőtlenítő használatára lehetőséget kell biztosítani. A fertőtleníthető, többször használható eszközök részére (szemüveg, arc-pajzs) biztosítsunk fertőtlenítésre szolgáló tartályokat a tiszta területen, ezeket minden, a szennyezett területről történő kilépést követően fertőtleníteni szükséges. Tekintettel arra, hogy a légzésvédőt (FFP2, FFP3 maszk) csak a tiszta területen távolíthatják el a dolgozók, a tiszta területen is szükséges veszélyes hulladékgyűjtő és alkoholos kézfertőtlenítő biztosítása.

- *Szervezd meg minden érintett számára a szükséges oktatást!*

A COVID-19 gyanús és fertőzött betegek ellátása során az egyéni védőeszközök használatának és a keletkező veszélyes hulladékok kezelésének lépéseit minden érintett munkatársnak ismernie és követnie kell. Ezzel biztosítható kollégáink és betegeink védelme is. Annak érdekében, hogy az ellátó személyzet ne csak az éles szituációban találkozzon a kapcsolódó teendővel, ezek oktatását és gyakoroltatását minél előbb meg kell kezdeni. Az oktatásnak ki kell térnie a védőeszközök levételének helyes kivitelezésére, a veszélyes hulladékok gyűjtésével és kezelésével kapcsolatos szabályokra. Az oktatás során figyelembe kell venni, hogy milyen eszközök érhetők el aktuálisan a munkatársak számára, és ahhoz kell igazítani az oktatás

tartalmát. Amennyiben időközben más típusú egyéni védőeszköz (pl. overál helyett köpeny) érkezik az ellátóhelyre, akkor újra szükségessé válhat az oktatás, amennyiben az a korábbiakban nem tért ki ennek használatára.

- *Helyezz ki plakátokat, infografikákat!*

Mind az egyéni védőfelszerelések levételére, mind pedig a veszélyes hulladékok megfelelő elhelyezésére vonatkozóan készíthetők tájékoztatók, amik segítséget jelenthetnek a munkatársak számára. A kihelyezett infografikákkal, plakátokkal feleleveníthetjük a munkatársak korábban elsajátított, erre vonatkozó tudását. A tájékoztatók készítésénél alapvetően, hogy azok jól látható betűmérettel készüljenek, legyenek rövidek, informatívak, és az átöltözés helyén feltűnő helyre kerüljenek kihelyezésre.

A fokozott stressz és munkateher lényegesen nagyobb egyéni kapacitásokat köt le, mint a megelőző „békeidőszakban”, így fontos, hogy éljünk a nyomtatott anyagok adta lehetőséggel, ezzel támogatva dolgozóink mindennapi tevékenységét és egyben biztonságát. Fontos, hogy a kihelyezett tájékoztatók aktuálisak, az ellátóhelyre specifikusak legyenek. Ha változik az alkalmazott védőeszközök típusa, készüljön az új eszközhöz igazodó tájékoztató!

- *Segítsd a munkatársakat az egyéni védőeszközök levételében!*

Az egyéni védőeszközök szabályos levételéhez - teljes beöltözés esetén – segítségre lehet szükség. Amennyiben van önkéntes segítő (pl. orvostanhallgató, ápoló hallgató) az osztályon, akár az ő feladata is lehet ez a segítségnyújtás. Erre a segítségre a munkatársaknak minden műszakban szükségük van, ezt figyelembe kell venni a megoldás kialakításánál. Az optimális munkaerő gazdálkodás érdekében a védőeszközök levételében segítő személy további feladatokba is bevonható lehet (pl. hulladékgyűjtők telítettségének ellenőrzése, cseréje, adminisztrációja).

- *Gondoskodj alkoholtartalmú kézfertőtlenítőről!*

A védőöltözet levétele során kiemelten fontos és kötelező az alkoholos kézfertőtlenítő használata. Éppen ezért célszerű kijelölni egy személyt, - akár ugyanazt a személyt, aki a védőeszközök kihelyezéséért, utántöltéséért felel - akinek feladatai közé tartozik a kézfertőtlenítő tartályok rendszeres ellenőrzésére, szükség esetén utántöltése

- *Jelöld ki a veszélyes hulladékok kezeléséért felelős személyt!*

A járvány időszakában különösen fontos, hogy a hulladékgyűjtőket biztonságosan tudják használni a dolgozók. Ezért célszerű műszakonként megjelölni egy személyt, akinek a feladatkörébe tartozik a veszélyes hulladékgyűjtő zsákok/tartályok telítettségének rendszeres ellenőrzése, szükség szerint a gyűjtőedények zárása, előírás szerinti jelölése, cseréje

- *Tervezd meg a COVID-19 járvány miatt megnövekedett mennyiségű veszélyes hulladékok tárolását, elszállítását!*

Gondolj arra, hogy ebben a helyzetben a megszokottnál jóval nagyobb mennyiségű veszélyes hulladék fog keletkezni! A keletkező veszélyes hulladékok elszállításig történő tárolását és elszállítását ennek figyelembevételével szükséges megtervezni mind szervezeti egység-, mind pedig intézményi szinten. Szükség lehet ideiglenes tárolóhelyek kijelölésére, az elkülönített, és illetéktelenek által hozzáférhetetlen módon való tárolás kialakítására. Gondolni kell arra is, hogy a veszélyes hulladékot előre meghatározott útvonalon, rögzített időpontban szállítsák az előre meghatározott helyre. Célszerű átgondolni és kialakítani a tárolóhelyek telítődése esetén követendő teendőket (ki, hová, kinek jelezzen a soron kívüli elszállítás szükségességéről).

Jelen ajánlás szorosan kapcsolódik az **Egyéni védőeszközök rendelkezésre állása és alkalmazása** című ajánlásunkhoz.

ELLENŐRZŐ LISTA

A VÉDŐESZKÖZÖK HELYES LEVÉTELE, A KELETKEZETT VESZÉLYES HULLADÉKOK KEZELÉSE COVID-19 JÁRVÁNY IDEJÉN

Az egyéni védőeszközök használatából származó, a szervezeti egységben keletkező veszélyes hulladékok várható mennyiségének becslése megtörtént.	<input type="checkbox"/>
Rendelkezésre állnak az előírás szerinti veszélyes hulladékgyűjtő zsákok, tartályok, megfelelő méretben, és mennyiségben.	<input type="checkbox"/>
Kijelölésre került az a hely, ahol a személyzet a munkavégzés után a szennyezett védőruházatot le tudja venni.	<input type="checkbox"/>
Megtörtént az érintett munkatársak oktatása a szennyezett egyéni védőeszközök levételével, a keletkező veszélyes hulladékok kezelésével kapcsolatban.	<input type="checkbox"/>
Az egyéni védőeszközök levételének folyamatát, a helyes hulladékkezelést bemutató infografikák, plakátok kihelyezése megtörtént.	<input type="checkbox"/>
Kialakításra került az a felelősi rendszer, mely alapján segíteni tudják a munkatársakat a szennyezett egyéni védőeszközök szabályos levételében.	<input type="checkbox"/>
Kijelölésre került az a személy, aki a kézfertőtlenítő tartályokat ellenőrzi, szükség esetén utántölti.	<input type="checkbox"/>
Kijelölésre került az a személy, aki a hulladékgyűjtő zsákok, tartályok telítettségi szintjét ellenőrzi, az ezzel kapcsolatos feladatokat ellátja.	<input type="checkbox"/>
Elkészült a veszélyes hulladékok tárolására és szállítására vonatkozó terv.	<input type="checkbox"/>



KIEMELJÜK A LÉNYEGET



Változások a betegellátás menedzselésében

A COVID-19 járványhoz adaptált intézeti gyógyszerelés

Semmelweis Egyetem
EMK Egészségügyi
Menedzsment
Központ

Szükséges-e a gyógyszerek igénylési, rendelési, szétosztási rendjének módosítása COVID-19 járvány idején? A meglévő eljárás képes kielégíteni a megváltozott szükségleteket? A járvány adta körülmények miatt szinte biztosan változtatásra van szükség.

Ajánlások

- » Az érintett szakterületek szakembereinek bevonásával állítsd össze azon gyógyszerek (hatóanyagok) listáját, melyek a COVID-19 fertőzött betegek ellátásához szükségesek!
- » Pesszimista forgatókönyvvel tervezve határozd meg a fenti listában szereplő gyógyszerek várható felhasználási mennyiségét!
- » Az intézeti gyógyszerész bevonásával egyeztess a szállítókkal a megrendelés és a szállítás, esetleg konzignációs raktár kialakításának részleteiről!
- » A megrendelések és a központi raktározás során vedd figyelembe az esetleges felajánlásokat!
- » Módosítsd az intézeten belüli osztályos gyógyszerigénylések rendjét, és monitorozd szorosabban a felhasználást annak érdekében, hogy az ellátáshoz szükséges gyógyszerek időben rendelkezésre állhassanak a frontvonalban is!
- » Létesíts új, gyógyszerek tárolására alkalmas helyiségeket, illetve berendezéseket azokon a helyeken, amelyek csak most nyertek betegellátási funkciót, illetve amelyek a járványügyi intézkedések miatt nehezen megközelíthetővé váltak!
- » Az érintett szakterületek és az intézeti gyógyszerész segítségével állítsd össze és rendszeresen frissítsd az egyes szervezeti egységekben releváns gyógyszerhelyettesítési listákat, dózisszámláló segédtablákat valamint rövidítésjegyzéket, és tedd elérhetővé a munkatársak számára!
- » A várható igénybevételnek megfelelően végezd el az infúziós pumpák redisztribúcióját!
- » Tudatosítsd a munkatársakban, milyen nehézségeket okozhat a védőeszközök használata a gyógyszerelés során, és hogyan védhetők azok ki!
- » Új, COVID-19 fertőzésre alkalmazott készítmények használata esetén helyezz figyelmet a gyógyszer-interakciókra, a hatások és mellékhatások szoros monitorozására.
- » Az érintett szakterületek és az intézeti gyógyszerész bevonásával dolgozd ki illetve gyűjtsd össze a kapcsolódó szakmai protokollokat, felületeket!
- » Tájékoztasd dolgozóidat az intézeti gyógyszerelés COVID-19 járványhoz kapcsolódó változásairól!
- » Oktasd valamennyi, gyógyszerelési változásban érintett munkatársat az intézeti és osztályos gyógyszerelés tudnivalóiról, az elkészült listákról és táblázatokról, valamint azok elérhetőségéről!

VÁLTOZÁSOK A BETEGELLÁTÁS MENEDZSELÉSÉBEN

COVID-19 járványhoz adaptált intézeti gyógyszerelés

Szerző: Dr. Safadi Heléna

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: 4, 5, 23. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

A COVID-19 járványhoz igazított új kórházi ellátási rend új betegellátó helyiségek kialakítását követeli meg, és a meglévők esetén is többször megváltozik a benne nyújtott ellátás profilja. Mindezek kihatnak a gyógyszerelés rendszerének egyes elemeire: legyen szó akár arról, hogy az ellátás során milyen gyógyszereket alkalmazunk, akár azok mennyiségéről, megrendeléséről, rendelkezésre állásáról, allokációjáról. Hogyan tartjuk fenn az általunk nyújtott betegellátás eredményességét a megváltozott körülményekhez adaptált, biztonságos gyógyszerelés kialakításával?

Az egyes szervezeti egységekben megnövekedett, illetve új típusú betegforgalom szakmailag megfelelő menedzseléséhez hozzátartozik annak vizsgálata, hogy a meglévő gyógyszerelési rend vajon képes-e kielégíteni a megváltozott szükségleteket. Szinte biztosan módosítani kell az intézet, illetve bizonyos egységek gyógyszerigénylésről, gyógyszerrendelésről, valamint a szétosztásról szóló eljárásait a gyakoriság, a gyorsaság és a dokumentáltság tekintetében. Más szervezeti egységből és intézetből is érkehetnek hozzánk egészségügyi dolgozók, ezért nekik, az új szereplőknek konzekvensen kell kialakítanunk és rendeznünk a jogosultságokat. Gyógyszerszekrényeket, hűtőket kell akár ideiglenes, új helyre telepítenünk, hogy az ellátók számára könnyen elérhetőek legyenek. Még a védőeszközök használata is kihatással lehet a gyógyszerelés biztonságára, elég csak ha példaként említjük a maszkot és a sapkát, melyek a szóbeli közlések, elrendelések érthetőségét jelentősen ronthatják.

Ajánlások:

- *Az érintett szakterületek szakembereinek bevonásával állítsd össze azon gyógyszerek (hatóanyagok) listáját, melyek a COVID-19 fertőzött betegek ellátásához szükségesek!*

Elsősorban az infektológia, az intenzív terápia és a sürgősségi ellátás szakterületeivel, valamint az intézeti gyógyszertár képviselőivel közösen kialakított, a rendelkezésre álló szakmai irányelvek és ajánlások mentén összeállított gyógyszerlista képezi a kiindulási alapot a gyógyszerelés biztonságának fenntartásához a tömeges megbetegedések időszakában. Az eddig rendelkezésre álló ismeretek alapján az érintett gyógyszercsoportok: vasopressorok, inotropok, a cardiogén shock gyógyszerei, szedatívumok, opioidok, izomrelaxánsok, az enterális táplálás

elemei, a trombózis profilaxis gyógyszerei, az ulcus profilaxis gyógyszerei, a folyadék-, elektrolit- és cukorháztartás fenntartásának elemei, a vesepótló kezeléshez szükséges oldatok, diuretikumok, egyes antibiotikumok és lehetőség vagy klinikai vizsgálat szerint a COVID-19 betegek ellátásában feltételezhetően hatással bíró egyéb gyógyszerek.

- *Pesszimista forgatókönyvvel tervezve határozd meg a fenti listában szereplő gyógyszerek várható felhasználási mennyiségét!*

Ez a mennyiség lesz a megrendelések és a szállítások megtervezésének alapja. A beszállítói kapacitások és az utánpótlás kiszámíthatatlansága, soktényezős alakulása, valamint az intézmények közötti betegelosztások, átirányítások bizonytalansága miatt a mennyiségek számításánál javasoljuk a járvány során várható teljes intézeti betegforgalom pesszimista verzióját alapul venni. Amennyiben egyes szerek felhasználását a járványügyi szempontok befolyásolják (pl. COVID-19 fertőzött beteg műtétje közben felbontott ampullákat nem javasolják más betegnél felhasználni), úgy ezek mennyiségre vonatkozó hatásával is kalkulálni kell.

- *Az intézeti gyógyszerész bevonásával egyeztess a beszállítókkal a megrendelés és a szállítás, esetleg konzignációs raktár kialakításának részleteiről!*

Az egyeztetések központi kérdése egyrészt, hogy a megadott mennyiségeket tudja-e, milyen határidővel és milyen garanciával szállítani a beszállító, másrészt, hogy az intézet e mennyiségek átvételét és felhasználásig tartó, követelményeknek megfelelő raktározását tudja-e és miként biztosítani. E szempontok összehangolása során a fő vezérelv a gyógyszerellátás biztonsága. A legbiztosabb mód, ha a várhatóan szükséges összmennyiség megrendelése és leszállítása egyszerre történik meg, hiszen ekkor nem kell tartani az újabb szállítás késedelmeitől, fakadjon az akár a gyógyszerkészlet megfogyatkozásából, akár a szállítás különféle akadályaiából (elakad, lefoglalják, nincs kapacitás, stb.). Ez azonban megkívánja, hogy a kórház az egyes gyógyszerek követelményeinek megfelelő raktárkapacitással rendelkezzen, mely plusz tárolóhelyek felszabadítását, vagy újabb pl. hűtő beszerzését teheti szükségessé. Ha azonban a tárolás nem okoz problémát, mérlegelendő lehet konzignációs raktár kialakítása, mely egyúttal segíthet a pénzügyi terhek mérséklésében is, és optimista forgatókönyv megvalósulásakor a költségek csökkentésében.

- *A megrendelések és a központi raktározás során vedd figyelembe az esetleges felajánlásokat!*

Elképzelhető, hogy a kórház gyógyszeradományt kap. Ez esetben annak mennyiségét és a tárolásra, felhasználásra vonatkozó előírásait össze kell hangolni a szokásos megrendelésekkel, így optimalizálva a beszerzéseket. Amennyiben a fertőzött betegek ellátásához kapcsolódó gyógyszereket ajánlottak fel, úgy lehetővé kell tenni az adományok befogadása menetének ésszerű meggyorsítását a biztonsági szempontok betartása mellett.

- *Módosítsd az intézeten belüli osztályos gyógyszerigénylések rendjét és monitorozd szorosabban a felhasználást annak érdekében, hogy az ellátáshoz szükséges gyógyszerek időben rendelkezésre állhassanak a frontvonalban is!*

Egyes, jellemzően a megnövekedett betegforgalommal vagy megváltozott profillal bíró osztályok számára nem lesz elegendő az eddig megszokott gyakoriságú gyógyszerigénylés. Az érintett osztályok azonosítását követően, meg kell határozni és adaptálni szükséges a betegforgalomhoz az igénylések gyakoriságát, és javasolt ennek egyszerűsítése. Ennek során gondolni kell a készítmények osztályra juttatásának és átvételének folyamatára is.

A felhasználás szorosabb monitorozása lehetővé teszi, hogy hamarabb azonosítsuk az esetleges vagy közelgő hiányt, és sürgős rendelések formájában kezeljük azt. Támogatni lehet a folyamat egyszerűsítését felhasználóbarát informatikai megoldásokkal, illetve a meglévő programot is frissíthetjük a kapcsolódó ismeretekkel, tudnivalókkal. Amennyiben új szereplők (például átcsoportosított munkaerő) számára szükséges jogosultságokat biztosítani, úgy tegyük meg azt a lehető legkorábban, és tájékoztassuk arról a folyamatban érintetteket is.

- *Létesíts új, gyógyszerek tárolására alkalmas helyiségeket illetve berendezéseket azokon a helyeken, amelyek csak most nyertek betegellátási funkciót, illetve amelyek a járványügyi intézkedések miatt nehezen megközelíthetővé váltak!*

A cél, hogy egy adott egység betegeinek gyógyszerkiadagolása olyan helyen történjen meg, ami elkerülhetővé teszi az egészségügyi dolgozók szükségtelen mozgását, illetve a különböző zónákon keresztüli vándorlását. A tárolóhelyiségek és berendezések megválasztásakor célszerű figyelembe venni egyrészt a gyógyszerek tárolási előírásait, azaz a megfelelő hőmérsékletre, szellőzésre, páratartalomra és fényviszonyokra vonatkozó előírásokat, másrészt a hozzáférhetőséget. Utóbbi kapcsán mérlegelni kell azt is, hogy a betegek ne férhessenek hozzá a készítményekhez. Bizonyos szerek (például egyes kábító fájdalomcsillapítók, altatószerek) esetén kulccsal, kóddal zárható szekrényeket is biztosíts. Ebben az esetben a hozzáféréssel bíró személyek kijelölése és a hozzáférés módja (kulcs átadása vagy helyének ismerete, kód ismerete, stb.) is kerüljön kialakításra. Rendszeres időközönként ellenőrizzük a gyógyszerek érvényes szavatosságát!

- *Az érintett szakterületek és az intézeti gyógyszerész segítségével állítsd össze és rendszeresen frissítsd az egyes szervezeti egységekben releváns gyógyszerhelyettesítési listákat, dózisszámláló segédtablákat valamint rövidítésjegyzéket, és tedd elérhetővé a munkatársak számára!*

A gyógyszerellátásban jelentkező hirtelen hiány rugalmas kezelése érdekében egy naprakész helyettesítési lista lehetővé teszi, hogy a frontvonalban dolgozók a kialakult hiányt gyorsan és önállóan oldhassák meg, megőrizve a gyógyszerelés és a betegek adekvát terápiájának folyamatosságát. Ez kiemelt jelentőségű az átcsoportosított munkaerő számára, hiszen korábbi

szakterületüktől eltérő készítmények alkalmazási gyakorlatáról nem feltétlenül rendelkeznek biztos és aktuális ismeretekkel. Tartós hatás úgy érhető el, ha a mindenkori készletnek megfelelően a lista rendszeres frissítésre kerül. Hasonlóképpen segíti a mindennapi gyógyszer-elrendeléseket dózisszámláló segédtablák alkalmazása, melyek a gyorsaságból, bizonytalanságból vagy ismerethiányból adódó dózistévesztéseket tudják minimalizálni. Minthogy akár osztályonként is különbözőek lehetnek a rövidítési szokások, a folyamat bármely pontján alkalmazott rövidítések (akár hatóanyag, akár beadási mód vagy dózis, mértékegység tekintetében) egységes használata szintén kardinális kérdés, a félreértésekből adódó hibák megelőzését segíti elő. A legjobb eredmény elérése érdekében a listák és táblázatok elhelyezését a felmerülés helyén, könnyen elérhető vagy látható módon kell elhelyezni, illetve támogatni lehet, vagy ki lehet váltani megfelelő informatikai alkalmazásokkal.

- *A várható igénybevételnek megfelelően végezd el az infúziós pumpák redisztribúcióját!*

Olyan szervezeti egységekből, ahol az elektív ellátás korlátozása miatt felszabadíthatók infúziós pumpák, azok átcsoportosítása a sürgősségi, illetve intenzív osztályok felé megkönnyíti az ott végzett komplex gyógyszerelési folyamatokat. Új vagy átcsoportosított eszközök esetén azonban figyelemmel kell lenni az eltérő típusok eltérő használati, beállítási módjára is. Amennyiben még így is hiány lépne fel, és az infúziós pumpák beszerzése sem megoldható, úgy az adott szakterület feladata, hogy iránymutatást adjon, mely gyógyszerek esetén prioritás azok használata, és melyek esetén váltható az ki például hosszú hatású készítményre váltva, azok napi többszöri adásával.

- *Tudatosítsd a munkatársakban, milyen nehézségeket okozhat a védőeszközök használata a gyógyszerelés során, és hogyan védhetők azok ki!*

A maszk, az arcvédő és a sapka alkalmazása megnehezíti a szóbeli közlések megértését, így különösen fontos, hogy a gyógyszerelés során a szóbeli közlések hangosak, jól artikuláltak legyenek, és a fogadó fél visszamondja, megismételje az elhangzott információkat. A gumikesztyűk, védőruha esetlenebbé teszi a mozgást, a védőszemüveg és az arcvédő a látásélességet befolyásolhatja, ezek egyrészt „mellényúlások” miatti gyógyszerévesztéshez vezethetnek (emiatt például célszerű lehet a hasonló csomagolású, de eltérő hatóanyagtartalmú gyógyszerek feltűnő megjelölése), másrészt az előkészítési, beadási folyamatok sérülését idézhetik elő. A tudatosítás, a megfelelő körültekintés, többszöri ellenőrző pontok beiktatása, és gyakorlás segítenek ezek kivédésében.

- *Új, COVID-19 fertőzésre alkalmazott készítmények használata esetén helyezz figyelmet a gyógyszerinterakciókra, a hatások és mellékhatások szoros monitorozására. Az érintett szakterületek és az intézeti gyógyszerész bevonásával dolgozd ki illetve gyűjtsd össze a kapcsolódó szakmai protokollokat, felületeket!*

Korábban nem, vagy csak ritkán alkalmazott gyógyszer használata esetén fokozott körültekintéssel kell eljárni. Ez érinti az esetleges gyógyszerkölcsonhatások gyors felismerését, a várható hatások és a mellékhatások szoros megfigyelését és értékelését, valamint a gyógyszer farmakokinetikai és farmakodinamikai sajátosságaiból fakadó megfigyeléseket, vizsgálatokat (például a hidroxiklorokin megnyújtja a QT időt, ami gyakoribb EKG vizsgálatok elvégzését indikálja).

Minden olyan releváns szakmai anyag, illetve felület hasznos, melyek mindezekre valid információkat adnak, így ezek összegyűjtése, rendelkezésre bocsátása támpontot ad a munkatársaknak.

- *Tájékoztasd dolgozóidat az intézeti gyógyszerelés COVID-19 járványhoz kapcsolódó változásairól!*

A dolgozók tájékoztatása a járványhoz kapcsolódó, intézeti szintű gyógyszereléshez kötődő változtatásokról megerősíti a kórházba vetett bizalmukat, hiszen felkészültséget, előrelátást tükröz, és kiszámíthatóbb, átláthatóbb képet nyújt számukra a napi feladataik ellátásához. Az információk átadását a napi szintű, hiteles kommunikáció részeként érdemes megvalósítani (lásd korábbi, Napi szintű, hiteles tájékoztatás című ajánlásunkat).

- *Oktasd valamennyi, gyógyszerelési változásban érintett munkatársat az intézeti és osztályos gyógyszerelés tudnivalóiról, az elkészült listákról és táblázatokról, valamint azok elérhetőségéről!*

A változtatásokban érintett szervezeti egységek, osztályok munkatársai számára a tájékoztatásnál sokkal részletesebb és specifikus oktatásra van szükség, mely kitér a fent vázolt pontokban foglalt valamennyi tényezőre és az elkészült segédanyagok vagy akár informatikai alkalmazások bemutatására, alkalmazási gyakorlatára és elérhetőségére is. Az oktatások során fordíts kiemelt figyelmet az átcsoportosított munkaerő képzésére, akik számára nem elegendő csupán a megszokottól való eltérések kiemelése, hanem a teljes folyamat ismeretének elsajátítása szükséges. Az oktatások megvalósulhatnak a reggeli egyeztetésekhez, referálókhoz kötődően ismétlődve, az osztályon új munkatársak esetén mentorálás keretében, és megtámogathatók az ismertetések hang vagy videó formájú rögzítésével és elérhetővé tételével. Utóbbiak lehetővé teszik, hogy az éppen nem jelenlévő dolgozók is lépést tarthassanak az osztályos munkavégzés változásaival, valamint bármikor újból elérhetőek és hallgathatók.

ELLENŐRZŐ LISTA

AZ INTÉZETI GYÓGYSZERELÉS COVID-19 JÁRVÁNY ALATT MEGVÁLTOZOTT KÓRHÁZI ELLÁTÁSI REND SZERINTI ADAPTÁLÁSÁHOZ

Az érintett szakterületek szakembereinek bevonásával összeállításra került azon gyógyszerek (hatóanyagok) listája, amelyek a COVID-19 fertőzött betegek ellátásához szükségesek.	<input type="checkbox"/>
Pesszimista forgatókönyvvel tervezve meghatároztuk az előző pontnak megfelelő gyógyszerek várható felhasználási mennyiségét.	<input type="checkbox"/>
A megrendelés és a szállítás, esetleg konzignációs raktár kialakításának lehetőségeit egyeztettük a beszállítókkal az intézeti gyógyszerész bevonásával.	<input type="checkbox"/>
Figyelembe vettük az esetleges felajánlásokat a megrendelések és a központi raktározás során.	<input type="checkbox"/>
Módosításra került az intézeten belüli osztályos gyógyszerigénylések rendje és a felhasználás szorosabb monitorozását is kialakítottuk.	<input type="checkbox"/>
Új, gyógyszerek tárolására alkalmas helyiségek illetve berendezések létesültek azokon a helyeken, amelyek csak most nyertek betegellátási funkciót, illetve amelyek a járványügyi intézkedések miatt nehezen megközelíthetővé váltak. Zárható berendezések esetén a hozzáférés jogosultjait kijelöltük, és hozzáférésük biztosított.	<input type="checkbox"/>
Az érintett szakterületek és az intézeti gyógyszerész segítségével összeállítottuk és rendszeresen frissítjük az egyes szervezeti egységekben releváns gyógyszerhelyettesítési listákat, dózisszámláló segédtablákat valamint rövidítésjegyzékeket, és azok elérhetők a munkatársak számára.	<input type="checkbox"/>
A várható igénybevételnek megfelelően megtörtént az infúziós pumpák redisztribúciója.	<input type="checkbox"/>
A munkatársakban tudatosítottuk, hogy milyen nehézségeket okozhat a védőeszközök használata a gyógyszerelés során, és hogyan védhetők azok ki.	<input type="checkbox"/>
Új, COVID-19 fertőzésre alkalmazott készítmények használata esetén az érintett szakterületek és az intézeti gyógyszerész bevonásával kidolgozásra és összegyűjtésre kerültek a szakmai protokollok, felületek a gyógyszerinterakciók, valamint a hatások és mellékhatások szoros monitorozásával.	<input type="checkbox"/>
A dolgozók tájékoztatása megtörtént az intézeti gyógyszerelés COVID-19 járványhoz kapcsolódó változásairól.	<input type="checkbox"/>
Valamennyi, gyógyszerelési változásban érintett munkatárs oktatása megtörtént az intézeti és osztályos gyógyszerelés tudnivalóiról, az elkészült listákról és táblázatokról, valamint azok elérhetőségéről.	<input type="checkbox"/>



KIEMELJÜK A LÉNYEGET

Változások a betegellátás menedzselésében

Betegazonosítás



COVID - 19

Semmelweis Egyetem
EMK Egészségügyi
Menedzsment
Központ

Több ország kórházaiban annyira megnőtt a COVID-19 fertőzéssel összefüggő sürgős, kórházi ellátást igénylő esetek száma, hogy kénytelenek voltak a betegeket folyosókon, várótermekben elhelyezni.

Fokozott betegbeáramlás esetén a szokatlan helyen elhelyezett betegek megtalálása nehézséget jelenthet.

A védőeszközök használata nehezíti a betegek megfelelő azonosítását, növelve a betegcsere esélyét.

Pandémia ideje alatt fokozott figyelmet kell fordítani a betegek, valamint az ellátáshoz kapcsolódó leletek, minták szakszerű azonosító rendszerének kialakítására, módosítására.

A rengeteg beteg és az átalakított betegutak miatt az egyik legfontosabb kérdéssé válik a betegazonosítás.

Ajánlások

- » Az intézmény járványügyi átalakítása során alakítsd ki úgy az egységeket, hogy minden betegelhelyezésre alkalmas helynek legyen egységes, azonosításra használható besorolása!
- » A betegek jelölése legyen könnyen érthető, a járványhelyzetre specializált!
- » Legyen kialakított rendszere a minták, a leletek, és a dokumentációk tárolásának, azonosításának!
- » Legyen külön rendszere a fertőzött, valamint a tiszta helyekről érkező dokumentációk kezelésének, tárolásának!
- » Vedd figyelembe, hogy a védőöltözetek nehezítő körülményként jelenhetnek meg a pozitív betegazonosítás folyamán!
- » A betegek értékeinek, csomagjainak jelöléséről se feledkezz meg!
- » Oktasd a dolgozóknak a járványügyi helyzetben átdolgozott betegazonosítási rendszert, győződj meg arról, hogy a bevezetett betegazonosítási szabályzatokat mindenki elsajátította!

VÁLTOZÁSOK A BETEGELLÁTÁS MENEDZSELÉSÉBEN

Betegazonosítás

Szerzők: Dr. Mikesy Gergely, Pató Edit, Valasek-Vincze Ildikó, Sinka Lászlóné Adamik Erika

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: 4, 24 25. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

A sajtóban megjelenő cikkek, valamint a kép- és videó anyagok sokszor azt a képet mutatják, hogy a járvány által leginkább sújtott országokban, több intézményben annyira megnőtt a COVID-19 fertőzéssel összefüggő sürgős, kórházi ellátást igénylő esetek száma, hogy kénytelenek voltak a betegeket folyosókon, várótermekben elhelyezni. Ilyen körülmények között nehézé válhat a keresett beteg megtalálása. Az intézményeknek ilyenkor is helyt kell állniuk a túlterheléssel szemben. A túlterheléssel megnőhet a hibázási lehetőség. A rengeteg beteg és az átalakított betegutak miatt az egyik legfontosabb kérdéssé válik a betegazonosítás.

A túlterhelés okozta betegazonosítási problémák mellé még egy sor, a mindennapos ellátásban eddig nem tapasztalt szituációval is szemben találhatják magukat a dolgozók. Mindezek rávilágítanak arra, hogy jelen helyzetben fokozott figyelmet kell fordítani a betegek, valamint az ellátáshoz kapcsolódó leletek, minták szakszerű azonosító rendszerének kialakítására, módosítására.

Ajánlások:

- *Az intézmény járványügyi átalakítása során alakítsd ki úgy az egységeket, hogy minden betegelhelyezésre alkalmas helynek legyen egységes, azonosításra használható besorolása!*

Láthattuk külföldi felvételeken, hogy a túlterhelt kórházakban a folyosón, váróteremben is tömegesen fekszenek ellátásra szoruló betegek. Habár Magyarországon sok ágy került felszabadításra, több ellátó helyiségnek megváltozott a funkciója, jellege, melyek az általános fekvési rendet is megváltoztatják. Éppen ezért számba kell venni a kórházban az ellátásra befogható épületszárnyakat, helyiségeket, minden olyan területet, mely szóba jöhet a betegek elhelyezésénél, és ezekhez egyedi, egységes rendszeren belül értelmezhető, azonosításra használható jelölést kell rendelni. A tágasabb (több mint négy beteg elhelyezésére alkalmas) termekben, a folyosókon, valamint várótermekben alakítsunk ki egyedi jelöléseket, felfestéseket, vagy talajra helyezett - a takarítási folyamatokat nem gátló - ragasztószalagok formájában, melyek segítik a tájékozódást. Ezekkel a jelölésekkel már előre feloszthatunk minden lehetséges ellátó helyszínt, és az esetleges magasabb terhelésű időszakok idején már jól látható rendszerek segíthetik a betegelhelyezést és azonosítást. Így könnyebben tudnak tájékozódni a kollégák a

betegek között, és elkerülhetővé válnak a beteg elhelyezésének pontatlan meghatározásából adódó betegcserék.

A betegelhelyezések, valamint a kivizsgálás folyamatának nyomon követését támogatja egy tábla (whiteboard) használata, melyen minden beteg pontos, elsődleges elhelyezése, továbbá az elrendelt vizsgálatok elvégzése, a következő/tervezett munkafolyamatok jelölése feltüntethető. A tábla használata amellest, hogy információt nyújt arról, mely ellátóterületen keressék a beteget, elősegíti az ellátás szervezését, és a folyamatok követését is.

- *A betegek jelölése legyen könnyen érthető, a járványhelyzetre specializált!*

Egy olyan helyzetben, ahol megnövekszik az intézményen belüli ellátandó esetek száma, megnövekedhet a hibalehetőségek száma is. Minden beteget, aki felvételre kerül az intézménybe, kötelezően jelölni kell, megfelelő lehet erre a karszalagos módszer. Lényeges továbbá, hogy megkülönböztethetők legyenek a fertőzés szempontjából a nem gyanús, a gyanús, valamint az igazolt esetek. Erre a célra érdemes olyan rendszert kialakítani, ami alapján a betegekkel kapcsolatba kerülő ellátó személyzet a karszalag alapján gyorsan, akár első ránézésre el tudja dönteni, hogy a páciens melyik csoportba tartozik. A karszalagokon, vagy egyéb, betegazonosításra használatos eszközökön minél több, de legalább három, csak a betegre jellemző adatot tüntessenek fel a dolgozók, rögtön a felvétel folyamán, – akár már az előszűrési pont(ok)on – hiszen a járvány során szinte bármikor, bármelyik beteg állapota hirtelen megváltozhat oly módon, hogy az azonosítás lehetetlenné válik személyes kommunikáció útján. A karszalagokon jelölt információk legyenek jól látható helyen. A karszalagok állapotának ellenőrzésére fokozott figyelmet kell fordítani, legyen része a bevezetett rendszernek. Ha valamilyen sérülés éri, rövid időn belül biztosítsuk annak cseréjét.

- *Legyen kialakított rendszere a minták, a leletek, és a dokumentációk tárolásának, azonosításának!*

A jelen helyzet több szempontból is extra kihívások elé állítja a kórházakat és a dolgozókat. A járvánnyal összefüggésbe hozhatóan a betegszám emelkedni fog, a járványügyi intézkedések miatt a kórházi dolgozók szabad kapacitása csökken, valamint várhatóan a tömeges teszteléssel és a szoros betegkövetéssel a minták száma is drasztikusan megemelkedik. Mindezek figyelembevételével az intézményeknek érdemes átalakítani a betegek saját eredményeit, mintáit tartalmazó azonosítási rendszerét, hogy az a járványra specifikus kihívásoknak is megfeleljen. Legyen gyorsan és könnyen használható, illetve a megnövekedett terhelés mellett se keveredjenek a különböző dokumentációk, minták. Így elkerülhetővé válnak a cserékkel összefüggő nem várt események. Gondoskodni kell arról, hogy minden ellátó pontosan ismerje az új rend szerinti azonosítást és az újonnan átcsoportosított kollégák betanítása is megtörténjen.

- *Legyen külön rendszere a fertőzött, valamint a tiszta helyekről érkező dokumentációk kezelésének, tárolásának!*

A fertőzött területekről nem vihetők ki a papír alapú dokumentációk tiszta területekre. Mind a vörös, mind a tiszta zónában keletkező dokumentáció tartalmazza azokat a lényeges információkat, melyek alapján mindkét munkaterületen meghozhatók a terápiás, illetve ápolással kapcsolatos döntések. A járványügyi helyzetben a dokumentációk nyomkövethetősége létfontosságú. A megváltozott körülmények miatti rendszer módosítások kidolgozása során szem előtt kell tartanunk a betegbiztonsági aspektusokat, így a dokumentációk biztonságos kezelését is. Fel kell készülni a vörös zónákban keletkező dokumentáció szállítására, hosszútávú tárolására, és kezelésére egyaránt, hiszen hosszabb távon is potenciális fertőzőforrás marad, és nem lehet a tiszta dokumentációkkal együtt kezelni.

- *Vedd figyelembe, hogy a védőöltözetek nehezítő körülményként jelenhetnek meg a pozitív betegazonosítás folyamán!*

A pozitív betegazonosítást egyre gyakrabban alkalmazzák a mindennapi kórházi gyakorlatban. Ennek folyamán a feltett, azonosítást célzó kérdéseket a beteg maga válaszolja meg, mondva a kért adatait, és ezzel egy második ellenőrzési lehetőséget biztosít az ellátónak. A járványhelyzetben sok esetben nehezített a pozitív betegazonosítás rendszere. A páciensek és az ellátó személyzet is védőfelszerelést visel. A maszk nagymértékben torzíthatja a hangot, a teljes testes védő ruházat pedig a hallást nehezíti. Hétköznapi helyzetekben - többszöri találkozás esetén - a betegek azonosítását támogatja az arcról való felismerés, melyet most szintén akadályoz a maszk viselése. Fel kell hívni minden érintett kolléga figyelmét – azokét is, akik a betegek ellátásában, mobilizálásában részt vesznek (képi diagnosztikai területen dolgozók, beteghordók is) -, hogy a fentiek miatt a betegazonosításnál a megszokottnál még nagyobb mértékű gondossággal járjanak el.

- *A betegek értékeinek, csomagjainak jelöléséről se feledkezz meg!*

A zavart, bármely okból nem beszámíthatónak minősülő, vagy eszméletlen betegek esetében szükséges lesz az értékek, csomagok jelölése, leltár készítése. A jelölésekre többféle megoldás jöhet szóba. Talán a legkézenfekvőbb, ha etikett matricát ragasztunk a nagyobb csomagokra (táskákra), a zsákra, melybe a ruházat kerül, illetve a borítékra, zacskóra, zsákra, amelybe az értékek, iratok kerülnek. A csomagokon ugyanúgy fel kell tüntetni a beteg azonosítására szolgáló, legalább három személyes adatot, mint az azonosító karszalagok esetén, hiszen ez biztosítja a pontos azonosítást. A fertőzött vagy potenciálisan fertőzött területen maradt csomagok, értékek elhelyezését is át kell gondolni. Figyelembe kell venni, hogy az egyes felületeken (pl. papír, ruházat, műanyag, bőr, stb.) mennyi ideig életképes a vírus, azok mikor adhatók ki a betegnek, vagy a hozzátartozónak. Ezek tárolását úgy kell kialakítani, hogy ne szennyezzük ismét a felületeket. Az említett tárgyak fertőzőképességének nyomkövetése miatt célszerű ráírni azokra a leltárba vétel pontos dátumát is. Egy átfogó, minden csomagra

kiterjedő leltár készítése sokat segít a csomagok nyomonkövetésében, azonosításában. Az értékleltár készítésének folyamatát is át kell gondolni, hiszen a potenciálisan fertőzött és a fertőzött területekről a korábban használt, papír alapú leltár sem kerülhet ki – csakúgy, mint bármely más dokumentáció. Erre jelenthet megoldást egy elektronikus leltárrendszer bevezetése, amennyiben a pénzügyi és az informatikai támogatás megoldott/megoldható.

Másik lehetőség, ha mind a szennyezett, mind a tiszta területen készül értékleltár (a folyósokon, zsilip-területeken történik az átírás). Ebben az esetben számolni kell a megnövekedett időigénnyel, amivel a beteg, és értékeinek átadása járhat.

- *Oktasd a dolgozóknak a járványügyi helyzetben átdolgozott betegazonosítási rendszert, győződj meg arról, hogy a bevezetett betegazonosítási szabályzatokat mindenki elsajátította!*

A részletezett, betegazonosítást segítő, újonnan bevezetett intézkedések elsajátítása elengedhetetlen a biztonságos ellátáshoz. A megváltozott betegazonosító rendszerek (épületek beosztása, karszalagos rendszer, dokumentációk kezelésének változásai) felépítésével kapcsolatos tudnivalókról a dolgozókat folyamatosan oktatni kell.

Az oktatás keretein belül mindenképp érinteni kell a védőöltözetek miatti azonosítási nehézségeket, illetve a járványügyi helyzet miatt körülményesebbé váló csomagkezelési szabályokat is. Jelen helyzetben sokszor nagy a rotálódás az intézményekben. Minden esetben meg kell győződni arról, hogy az újonnan érkező kollégák is elsajátították a kötelező ismereteket. Az új dolgozók oktatásával, betanításával kapcsolatos további információkat az **Új munkatársak mielőbbi, önálló munkavégzése** című anyagunkban részletezzük.

ELLENŐRZŐLISTA
A COVID-19 JÁRVÁNY IDEJÉN SZÜKSÉGES BETEGAZONOSÍTÁSSAL KAPCSOLATOS
MENEDZSMENTI INTÉZKEDÉSEKHEZ

Az intézmény ellátásra kialakított helyiségei esetén egy egységes azonosító rendszer került bevezetésre.	<input type="checkbox"/>
Jól láthatóan és félreérthetetlenül jelölésre kerültek a felmért és az ellátásba bevonható területek.	<input type="checkbox"/>
Áttekintésre, és szükség esetén aktualizálásra került az intézményben használt betegazonosító rendszer, mely a beteg legalább 3 személyes adatát tartalmazza. Az azonosításra használt jelöléseket a rendszerbe bekerülő páciensek az ellátás első pontján megkapják. <ul style="list-style-type: none"> - A betegazonosító rendszer alkalmas a nem gyanús, a gyanús, és az igazolt esetek megkülönböztetésére. - Sérülés, rongálódás esetén van lehetőség az azonosítók rövid időn belüli cseréjére. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A betegek dokumentációjával kapcsolatos azonosító rendszer járványügyi szempontból átgondolt, optimalizált a lehetséges túlterhelés idején is.	<input type="checkbox"/>
A fertőzött és a tiszta területen használt dokumentációk rendszere megoldott, a fertőzött területekről érkező dokumentációk nem kerülnek ki a tiszta területre.	<input type="checkbox"/>
A tiszta és fertőzött dokumentációkat külön kezelik, mindkét dokumentáció tartalmazza a döntéshozatalokhoz szükséges lényeges információkat.	<input type="checkbox"/>
A dolgozók figyelmét felhívták a védőeszközök miatt nehezített betegazonosítással kapcsolatos problémákra.	<input type="checkbox"/>
A betegek csomagjainak, értékeinek kezelése a járványügyi előírásoknak megfelelően szervezett.	<input type="checkbox"/>
A potenciálisan fertőzést hordozó, betegekhez tartozó tárgyak szakszerűen kerülnek elhelyezésre.	<input type="checkbox"/>
A betegek csomagjai, értékei könnyen azonosíthatók, a beteg vagy hozzátartozója számára a vírusmentes visszaszolgáltatás rendszere kiépített.	<input type="checkbox"/>
A járványügyi helyzettel kapcsolatosan bevezetett és módosított intézkedések az intézmény összes dolgozója számára oktatásra kerültek. Ide tartoznak a védőöltözettel kapcsolatos betegazonosítási nehézségek, az aktualizált karszalag-rendszer, és az épületrészek beosztását, valamint a dokumentációk és értéktárgyak kezelését érintő változtatások.	<input type="checkbox"/>
Az újonnan érkező kollégák is megismerték az azonosítással kapcsolatos rendelkezéseket.	<input type="checkbox"/>



KIEMELJÜK A LÉNYEGET



COVID - 19

Változások a betegellátás menedzselésében

Betegek átadás-átvétele a COVID-19 járvány idején

Semmelweis Egyetem
EMK Egészségügyi
Menedzserképző
Központ

Fennáll-e a COVID-19 fertőzés vagy annak gyanúja?

Ez a jelenlegi betegellátás alapkérdése.

Befolyásolja a beteg elhelyezését, a védőfelszerelés-használatot és természetesen az alkalmazandó diagnosztikai és terápiás ellátást is.

Hogyan tegyük COVID-19 specifikussá meglévő betegátadási gyakorlatunkat?

Ajánlások

- » Lehetőség szerint tesztelj minden, más intézetből hozzád érkező beteget, de az átvételnek minden esetben legyen része a COVID-19 pozitívitas vagy gyanújának felmérése!
- » Tedd az egészségügyi dokumentáció kötelező elemévé a COVID-19 fertőzés jelölését!
- » A COVID-19 fertőzött betegek ellátásához kapcsolódó egészségügyi dokumentációkat egészítsd ki a COVID-19-re specifikus elemekkel!
- » Tedd specifikussá a műszakátadás folyamatait a COVID-19 fertőzött vagy annak gyanújával kezelt betegek esetén!

» Hozz további biztonsági intézkedéseket COVID-19 fertőzött vagy arra gyanús betegek intézetben belüli áthelyezésekor, vizsgálatra küldésekor, illetve konzíliumok kérése esetén!

» Alakítsd át a szervezeti egység szintű betegátadási folyamatokat a COVID-19 fertőzött vagy arra gyanús betegeket ellátó szervezeti egységekben!

» Dolgozd ki a hozzátartozókkal való kommunikáció új rendjét!

» Betegek továbbküldésekor egyeztess előzetesen a fogadó intézettel és a betegszállítókkal, mentőkkel!

» Oktasd munkatársaidat a megváltozott betegátadási folyamatokról!

VÁLTOZÁSOK A BETEGELLÁTÁS MENEDZSELÉSÉBEN

Betegek átadás-átvétele a COVID-19 járvány idején

Szerző: Dr. Safadi Heléna

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: 4, 5, 26. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

Tudni valakiről, hogy COVID-19 fertőzött, vagy fennáll-e nála annak gyanúja, a jelenlegi betegellátás alapkérdése. Befolyásolja a beteg elhelyezését, a védőfelszerelés-használatot és természetesen az alkalmazandó diagnosztikai és terápiás ellátást is. A COVID-19 fertőzött betegek ellátása új szakmai protokollok mentén zajlik, a mindenkor ellátónak ehhez pontosan és hiánytalanul ismernie kell a beteg aktuális állapotát. Mindezeket testreszabott betegátadásátvételi, azaz handover folyamatokkal érhetjük el.

Hogyan tegyük COVID-19 specifikussá meglévő betegátadási gyakorlatunkat?

Ajánlások:

- *Lehetőség szerint tesztelj minden, más intézetből hozzád érkező beteget, de az átvételnek minden esetben legyen része a COVID-19 pozitívitas vagy gyanújának felmérése!*

A legjobb, ha előzetes kapcsolatfelvétel és egyeztetés történik azokkal az intézetekkel, ahonnan a kórház betegeket fogadhat, és közösen dolgozzuk ki a betegek átadás-átvételének módját. Célszerű, ha minden betegküldés előtt előzetesen, szóban jelez az átadó szervezet, és ekkor a szokásos beteggel és szállításával kapcsolatos információkon túl kitérnek a beteg COVID-19 pozitívitasára vagy annak gyanújára is. Ehhez egy olyan elérhetőségre van szükség, ahol valóban hozzáférhetők az érintett munkatársak (például nem foglalt sokszor, és fel is veszik a telefont). Fontos saját munkatársainkban is tudatosítani - és a betegátadás-átvétel kötelező részévé tenni -, hogy amennyiben a COVID-19 fertőzöttségre utaló információ nem hangzik el, arra ők maguk kérdezzenek rá az átadó féltől.

- *Tedd az egészségügyi dokumentáció kötelező elemévé a COVID-19 fertőzés jelölését!*

Akár elektronikus, akár papír alapú dokumentációról legyen szó, a COVID-19 negatívitas, gyanú illetve pozitívitas tényének jól látható feltüntetése valamennyi ellátónak segítség abban, hogy azonnal tudja, hogyan kell eljárnia adott beteg esetén. Érdeemes beültetni ezt az adatot a kórházi informatikai rendszerbe (KIR-be) az alapadatok közé. Ezzel megkönnyíthető az adminisztráció, mivel akár minden további, beteghez generált sablonon is megjelenhet ez az adat. Nagyban

támogathatja ezt a folyamatot, ha a betegek triázsolása során felvett, COVID-19 fertőzésre vonatkozó kérdőív eleve elektronikus alapon működik, és a KIR-be egyből integrálódik.

Ugyanakkor figyelni kell arra is, hogy a fertőzéssel kapcsolatos státusz megváltozása is minél hamarabb rögzüljön a rendszerben akár időbélyegző alkalmazásával, így mindig az aktuális státusz és annak beviteli időpontja szerepel az adott beteg dokumentációiban. Papír alapú dokumentációkon célszerű egy állandó helyet megjelölni ebből a célból, mely segít abban, hogy minden kórházi dolgozó ugyanott keresse és könnyen megtalálja ezt az információt. Az, hogy a COVID-19 fertőzöttségre utaló adat hol található meg a különböző dokumentációkban, valamennyi dolgozó számára nélkülözhetetlen ismeret, így ne feledkezzünk meg például a diagnosztika területeiről, a beteghordók vagy a recepció munkatársairól sem a kapcsolódó oktatások során.

- *A COVID-19 fertőzött betegek ellátásához kapcsolódó egészségügyi dokumentációkat egészítsd ki a COVID-19-re specifikus elemekkel!*

A testreszabott egészségügyi dokumentáció több szempontból is nagy segítség az aktuális ellátási folyamatban. A kapcsolódó szakmai protokollokat, iránymutatásokat alapul véve az ellátás döntési folyamataihoz szükséges vizsgálatokat és eredményeit érdemes sablonba illeszteni. Ezzel is elősegítjük, hogy az ellátó ne feledkezzen meg a vizsgálatok elrendeléséről, illetve az eredmények követéséről, így a szakmailag megfelelő ellátás könnyebben biztosítható. Ha a betegek követését COVID-19 specifikus egészségügyi dokumentációban vezetjük, abban akár a döntési láncolatokat is leképezhetjük, így még biztonságosabbá tehetjük a szakmai munkát. Példaként említhetjük, hogy a beteg egyes paramétereinek megadásához pontrendszert vagy kategóriákat illeszthetünk, ami aztán segít többek között az intenzív osztályra helyezés, a lélegeztetőgépre-helyezés vagy tracheostoma elvégzése kérdésének eldöntésében. Ekkor a dokumentáció egyben ellenőrző listaként is funkcionál, hiszen a kért paraméterek kitöltésével az ellátónak minden szükséges mérlegelendő tényezőt át kell gondolnia és mérlegelnie kell azokat. Ez különösen nagy segítség lehet azoknak az átcsoportosított ellátóknak, akik korábban nem a sürgősségi, infektológiai vagy intenzív ellátási vonalon dolgoztak, hiszen a követendő példához sorvezetőként szolgálhat számukra. Egy jól kialakított egészségügyi dokumentáció nagyban támogatja a műszakátadások során megvalósuló handover tevékenységet is. Azon túl, hogy a szükséges információk írásban strukturáltan, könnyen követhetően jelennek meg, a szóbeli átadásokhoz is egy jó alapot, vezérfonalat ad. Különösen szükséges ez azokban az esetekben, ahol a betegátadási folyamatok nem a betegágy mellett történnek meg.

- *Tedd specifikussá a műszakátadás folyamatait a COVID-19 fertőzött vagy annak gyanújával kezelt betegek esetén!*

Az érintett betegeket ellátó szervezeti egységekben a műszakváltáskor átadandó információk köre bővül, illetve eddig nem megszokott elemeket foglal magában. Ez kezdetben mindenképp

megnyújtja a betegátadásra fordítandó időt, így arra szélesebb időkeretet kell biztosítani. A munkatársak beosztásainak kialakításakor legyünk erre figyelemmel, és a megnyúlt ölelkező időknél megfelelően alakítsuk ki azt.

Jó megoldás lehet, ha mindig van egy, a két egymást követő műszakot áthidaló műszakrendbe beosztott munkatárs, aki munkaidejének egy részét az előző, másik részét a következő műszakban tölti le, s így a betegellátás folyamatosságát biztosító, az átadás során nem érintett információkat közvetíteni tudja az ellátók felé. Az előző pontnak megfelelően pontosítható és gyorsítható az átadás a specifikus egészségügyi dokumentációk vezetésével és alkalmazásával is. Hasonló előnnyel jár, ha betegátadás-átvételi folyamatunkat standardizáljuk, például az SBAR technika* felhasználásával. Már meglévő módszer esetén a COVID-19 fertőzés specifikus információinak ebbe történő beillesztése további segítség lehet a munkatársak számára. Egyik esetben se feledkezzünk el a betegellátáshoz kapcsolódó műszerekkel, eszközökkel kapcsolatos információk átadásáról sem (például, ha az osztály valamely lélegeztetőgépe, infúziós pumpája, ágy melletti diagnosztikát biztosító eszköze, stb. kiesett a használatból, vagy épp újak érkeztek). Az osztály sajátosságainak figyelembevételével és a munkatársak bevonásával érdemes meghatározni azt is, hogy a korábbi gyakorlattól eltérően a műszakátadási folyamatok hol és milyen körben történjenek meg.

A kontaktusok számának csökkentése és más, fertőzésmegelőzési szempontok aktuálisan a betegágy melletti átadás ellen szólhatnak, és megfontolandó, hogy a szélesebb munkatársi kör helyett mind az átadások, mind a vizitek csak a valóban érintett munkatársak jelenlétében történjenek meg. Ne feledkezzünk meg ugyanakkor a betegátadási folyamatok oktatásban betöltött lehetséges szerepéről: az átcsoportosított és tapasztalt munkatársak mellé beosztott dolgozók a handover folyamatok során rengeteget tanulhatnak például a beteg állapotának helyes értékeléséről, a fertőzés lefolyásáról, a lehetséges szövődmények korai felismeréséről és a szükséges teendőkről. Gondoljunk a védőfelszerelések hallást korlátozó sajátosságaira, és ezekben az esetekben igyekezzünk artikuláltan, hangosabban beszélni, és mindenképpen adjunk lehetőséget a visszakerdezésre és a visszaellenőrzésre is. Tartsuk szem előtt, hogy ha az átvevő fél hosszabb szünet után tér vissza az ellátásba (például karantén után), részletesebb betegátadás szükséges ahhoz, hogy megfelelő felelősséggel tudja átvenni az osztályt és folytatni a betegellátó tevékenységét.

- *Hozz további biztonsági intézkedéseket COVID-19 fertőzött vagy arra gyanús betegek intézeten belüli áthelyezéskor, vizsgálatra küldésekor, illetve konzíliumok kérése esetén!*

Ahogy nekünk, úgy minden más, a beteggel vagy mintájával érintkező munkatárs számára fontos, hogy tudja, az adott beteg COVID-19 pozitív, vagy arra gyanús, vagy nem fertőzött. Ezért bármely olyan esetben, amikor a beteget vagy mintáját más ellátóhoz küldjük intézeten belül akár tartósan (például áthelyezés miatt), akár ideiglenesen (például CT vizsgálatra, labor vizsgálatra), vagy konzíliumot kérünk hozzá, az ezzel kapcsolatos betegátadás kötelező része kell legyen a beteg COVID-19 fertőzöttségére való utalás. Amennyiben ezekre a folyamatokra külön

egészségügyi dokumentáció áll rendelkezésre, például vizsgálatkérő lap, konzíliumkérő lap, stb., akkor a legjobb, ha azokban egy külön részt szentelünk a fertőzöttség jelölésére. Elektronikus dokumentáció esetén érdemes lehet ezt kötelező mezővé tenni, így biztosan nem feledkezünk meg a feltüntetéséről.

Vizsgálatok esetén - amennyiben megoldható -, ne a beteget mozgassuk, és az egészségügyi dolgozók mozgását is igyekezzünk a legszükségesebbre csökkenteni. Különböző telemedicina megoldások, de akár egy egyszerű videóchat is alkalmas lehet egy konzílium lebonyolítására – természetesen a megfelelő adatvédelmi szempontok megtartása mellett. A betegről való egyeztetést ezekben az esetekben is nagyban segíti a jól strukturált és testreszabott írásbeli dokumentáció, ami előzetesen elektronikusan átküldhető vagy a KIR rendszeréből elérhető. A konzultáció eredményességét magának az egyeztetésnek a strukturáltsága is segíti, ami szintén követhet egy választott handover technikát (például az SBAR, ISOBAR, I PASS THE BATTON, stb.). COVID-19 pozitív beteg áthelyezésekor speciális kiegészítő áthelyező lapot is kialakíthatunk, ami eleve tartalmazza a beteg átadáskori aktuális, COVID-19 fertőzésre specifikus adatait, eredményeit. Ez akár intézeti szinten egységesíthető illetve bevezethető, míg a szakterületi finomhangolást az érintett átvadó és átvevő osztályok szakemberei tehetik meg. Minden esetben fontos azonban, hogy a beteg küldését megelőzően előzetes, szóbeli jelzésre és egyeztetésre is sor kerüljön az átvadó és átvevő osztályok között, lehetőséget adva az átvadó félnek arra, hogy megfelelő időben és módon tudjon előkészülni a beteg fogadására.

Amennyiben az áthelyezés vagy a vizsgálat intézeten belüli szállítást igényel, úgy a szállítók előzetes értesítése és a COVID-19 pozitív vagy -gyanú jelölése szintén kötelező, hiszen a szállítás kivitelezését ez minden jellemzőjében befolyásolja (milyen autó, hány személlyel, milyen védőeszközök mellett, mikor, stb. kerülhet szállításra).

A beteghordók tájékoztatása szintén szükségszerű nemcsak a saját védelmük érdekében, de azért is, mert COVID-pozitívástól függően változhat a vizsgálat kivitelezésének helye és ideje, hiszen a COVID-pozitív vagy arra gyanús betegek vizsgálata is térben és/vagy időben elkülönített módon történik meg, valamint a beteg mozgásának útja is más lesz a különböző zónáknak megfelelően.

- *Alakítsd át a szervezeti egység szintű betegátadási folyamatokat a COVID-19 fertőzött vagy arra gyanús betegeket ellátó szervezeti egységekben!*

Nemcsak a műszakátadásokat, de a szokásos reggeli értekezleteket és a különböző viziteket is befolyásolják a jelenlegi fertőzésmegelőzési szempontok. Törekedjünk a fizikai megjelenést elkerülő, illetve a kontaktusok számát csökkentő megoldásokra, és vegyünk igénybe ezeket áthidaló informatikai eszközöket, programokat, amelyek alkalmazása segít a távollévő munkatársak bevonásában, folyamatos informálásában is. Tartalmukat tekintve itt is lényeges a COVID-19 specifikus információk megfelelő elhelyezése, az adott napra vonatkozó kapacitások (ágyszám, humán erőforrás, eszközök, stb.), várható változások, újabb szakmai szabályok, eljárásrendek, stb. ismertetése.

- *Dolgozd ki a hozzátartozókkal való kommunikáció új rendjét!*

Fertőzöttségtől függetlenül a kórház kapcsolattartási, látogatási szabályai alapjaiban változtak meg a COVID-19 járvány ideje alatt. A hozzátartozók, kapcsolattartók jelenlétének hiánya azonban nem jelenti azt, hogy nem szükséges tájékoztatásuk a beteg állapotáról, a vele való történésekről.

Bár az adatvédelmi szempontok megnehezítik a kapcsolattartást és a tájékoztatást, mégis szükséges a megfelelő megoldás kidolgozása. A videós alkalmazások itt is segítséget jelenthetnek a kapcsolattartó azonosításában, illetve a beteg bevonásában, ha állapota ezt lehetővé teszi. A kapcsolattartó személyén és a kommunikációs csatornán túl azt is érdemes előre meghatározni, hogy melyek azok a lényeges történések, események, állapotváltozások, amikor a kapcsolattartó tájékoztatása mindenképp szükséges, és a tájékoztatást az ellátónak kell kezdeményezni. A hozzátartozókkal való kommunikáció egyes szegmenseibe az önkéntesek bevonása is megfontolandó. Ők segíthetnek áthidalni a betegek technikai lehetőségeinek és készségeinek hiányosságait, amikor a hozzátartozóikkal videóhívást bonyolítanak le, emellett szerepet vállalhatnak a betegek szükségleteinek kielégítésében, például megfelelő ruhanemű, tisztálkodást vagy kikapcsolódást segítő csomagok eljuttatásában is.

- *A betegek továbbküldésekor egyeztess előzetesen a fogadó intézettel és a betegszállítókkal, mentőkkel!*

Ahogy a betegek fogadásakor mi is elvárjuk, úgy betegeink továbbküldésekor mi magunk is tegyük meg, hogy előzetesen, szóban egyeztetünk a fogadó intézettel, és kötelezően megemlítyük az érintett beteg COVID-19 fertőzöttség szerinti státuszát is.

Az intézeten belüli betegszállításhoz hasonlóan, ebben az esetben is szükséges a betegszállítókkal illetve a mentőkkel való előzetes kapcsolatfelvétel, és a COVID-19 pozitivitástól függően a szállítás kivitelezésére vonatkozó információk pontos egyeztetése.

- *Oktasd munkatársaidat a megváltozott betegátadási folyamatokról!*

Érintettségétől függően valamennyi munkatársat oktatni szükséges a megváltozott betegátadásátvételi folyamatokról, lehetőség szerint időt szánva a gyakorlásra vagy a megvalósulás kontrolljára. Újonnan bevezetett vagy módosított egészségügyi dokumentáció esetén biztosítani kell azok elérhetőségét akár elektronikus, akár papír alapon, és tájékoztatni kell erről a dolgozóinkat. Új technikák, kommunikációs csatornák alkalmazásakor ne felejtsük el tájékoztatni, oktatni az érintetteket azok esetleges telepítéséről és használati módjáról is.

* a handoverről, az SBAR és más betegátadási technikákról bővebb információkat a https://emk.semmelweis.hu/map4e_web/index.php/documents-deliverables/intellectual-output-1-educational-material-forpracticing-health-care-professionals/ honlapon lehet elérni.



KIEMELJÜK A LÉNYEGET



Változások a betegellátás menedzselésében

Betegek magatartásából származó fertőzésterjedés kockázatának csökkentése

Semmelweis Egyetem
EMK Egészségügyi
Menedzserképző
Központ

A fokozott fertőzésveszély miatt kiemelt figyelmet kell fordítani a betegellátásban résztvevő munkatársak és a betegek fertőzés elleni védelmére.

A dolgozóknak védőfelszerelést biztosítunk, és tudatosítjuk bennük azok helyes alkalmazását. De hogyan befolyásoljuk a betegek egészségmagatartását?

A fertőzésmegelőzés most fontosabb, mint valaha!

Ajánlások

- » Listázd, hogy melyik betegkör számára, milyen típusú és tartalmú információk előremutatóak a részletes ajánlásban szereplő témák figyelembevételével!
 - » Határozd meg a COVID-19 fertőzés megelőzéssel kapcsolatos betegtájékoztató, illetve -oktató anyagok elkészítőinek körét, felelőseit és eljárásrendjét!
 - » Gyűjts már meglévő, hiteles tájékoztatási anyagokat, amiket könnyen adaptálhatsz saját intézetedben!
 - » Nézd át a már meglévő fertőzésmegelőzéssel kapcsolatos információs anyagaidat és aktualizáld a COVID-19-re vonatkozó ismeretekkel, teendőkkel!
- » Egyeztessétek, hogy milyen további anyagok elkészítésére van lehetőségetek!
 - » Határozd meg, hogy az ellátás mely pontján milyen információk átadása optimális a betegek számára figyelembe véve, hogy COVID-19 fertőzött betegről, vagy egyéb ellátásra érkező betegről van szó!
 - » Határozd meg az intézet egésze tekintetében, hogy kinek, mikor, milyen feladata van a COVID-19 fertőzésmegelőzéshez kapcsolódó betegoktatásban, tájékoztasd őket erről, és a szükséges anyagokat juttasd el hozzájuk!
 - » Gondoskodj a betegeknek átadandó ismeretek készség szintű elsajátításáról!
 - » Gyűjtsd össze, hogy mely külső szereplők segíthetik az intézeted betegoktatással kapcsolatos tevékenységét a járvány idején!

VÁLTOZÁSOK A BETEGELLÁTÁS MENEDZSELÉSÉBEN

Betegek magatartásából származó fertőzésterjedés kockázatának csökkentése

Szerzők: Baranyi Ivett, Demeter-Fülöp Virág, Ugrin Irina, Dr. Safadi Heléna

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: **4, 5, 27**. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

A fokozott fertőzésveszély miatt kiemelt figyelmet fordítunk a betegellátásban résztvevő munkatársak és a betegek fertőzés elleni védelmére, védőfelszerelést biztosítunk számukra, és tudatosítjuk bennük azok helyes alkalmazását. De hogyan befolyásoljuk a betegek egészségmagatartását? Ennek egyik eszköze **a kórházi felvételekre kerülő betegek oktatása, tájékoztatása.**

A fertőzésmegelőzés most fontosabb, mint valaha!

A kórházi környezet egy kritikus, magas kockázatú helyszín, hiszen egy időben több, gyengült immunrendszerű beteg tartózkodik egy helyen, közös infrastruktúrát használva. Mind a betegek, mind az ellátó személyzetre veszélyt jelent, ha úgy kerül a beteg a kórházba, hogy nincs tisztában az alapvető fertőzésmegelőzést érintő szabályokkal. Bár krízishelyzetben a megszokottnál is kevesebb lehetőség jut az ellátók és a betegek közötti kommunikációra, egy jól kialakított, eredményes betegoktatás minimális idő befektetéssel jelentősen csökkentheti a betegek magatartásából származó fertőzésterjedés kockázatát és az ellátók munkaterhelését is.

Ajánlások:

- *Listázd, hogy melyik betegkör számára, milyen típusú és tartalmú információt érdemes eljuttatni!*

A témák között vannak olyanok, amelyek mindenki számára fontos ismereteket tartalmaznak és vannak olyanok is, amelyek csak egyes osztályok illetve betegcsoportok számára lesznek relevánsak. Az oktatóknak esetén nem szabad elfeledkezni a különböző speciális betegcsoportokról, például gyermekek esetén a hozzátartozókat is be kell vonni az oktatásba, tájékoztatásba.

Betegcsoporttól (fertőző vagy nem fertőző beteg) függő lehetséges témakörök:

- alapvető és terjedés alapú infekciókontroll óvintézkedések; *(minden betegkör számára releváns)*

- egyéni védőeszközök használata: védőeszközök jelentősége a fertőzés megelőzésben, védőeszközök szabályos fel- és levétele, elhasznált védőeszközök kezelése, a betegek védőeszközökhöz való hozzájutásának lehetőségei (kitől kérhetnek, hogyan kapnak a bent tartózkodásuk ideje alatt); *(azok számára releváns, akiknek az ellátás ideje alatt ilyet kell viselniük)*
- *kéz-légúti higiéné*: kéz-légúti higiéné jelentősége a fertőzés megelőzésben, a kórházi tartózkodás idejére kijelölt helyiségben, vagy annak közelében található kézmosók helye; a helyes kézmosás menete; alkoholos kézfertőtlenítés menete; a kézmosás gyakorisága; hulladékkezelés; *(minden betegkör számára releváns)*
- *kiegészítő információk a környezeti infekciókontrollról* (a szellőztetés, a takarítás, valamint az ágyneműcsere /textilcsere/ gyakorisága), és *arról, miként tudják a betegek egymást segíteni a helyes egészségmagatartás elsajátításában; (kórházi felvételre kerülő betegeknél releváns)*

- *Határozd meg a COVID-19 fertőzés megelőzéssel kapcsolatos beteg tájékoztató, illetve oktató anyagok elkészítőinek körét, felelőseit és eljárásrendjét!*

Ahhoz, hogy minél hamarabb rendelkezésre álljanak a releváns információs anyagok, intézeti szinten hangold össze ezeket a tevékenységeket. Így megelőzhető a párhuzamos munkavégzésből adódó veszteségek. Szakmai koordinációval kiküszöbölhető az eltérések, ellentmondások is. Alakítsd ki az anyagok készítési protokollját, kitérve a véglegesítés és szakmai jóváhagyás folyamatára is. A felelősök, a résztvevők és az eljárásrend ismeretében már optimálisan ütemezhető a különböző anyagok előállítása, és követhetővé válik a tevékenység.

- *Gyűjts már meglévő, hiteles tájékoztatósi anyagokat, amiket könnyen adaptálhatsz saját intézetedben!*

Az oktatási anyagok kialakításánál használd fel és adaptáld a már meglévő és elérhető anyagokat. Ehhez az alábbi táblázatban lévő válogatás nyújt segítséget. A nyilvánosan elérhető anyagok felhasználása esetén hivatkozni kell az anyag forrására abban az esetben is, ha azokat módosítjuk vagy csak egy részüket használjuk fel!

TÉMAKÖR	FORRÁS
általános tudnivalók	
általános tájékoztatás a COVID-19 fertőzés terjedéséről	https://www.youtube.com/watch?v=BtNgoy9VOY&feature=youtu.be
	https://www.nnk.gov.hu/index.php/koronavirustajekoztato/560-fertozodes-elkerulese-alapvetoszabalyok-mindenki-szamara
	http://infekciokontroll.hu/files/sBetegt%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%B3.pdf
egyéni védőeszközök használata	
maszkok szabályos használata	https://www.who.int/emergencies/diseases/novelcoronavirus-2019/advice-for-public/when-and-how-touse-masks
	https://www.youtube.com/watch?v=WiCdNeuluvY&feature=youtu.be
	http://semmelweis.hu/hirek/2020/03/18/tajekoztatoanyagok-a-legzesvedelemrol-es-az-egyenivedofelszereselesekrol/
gumikesztyű használata	https://www.youtube.com/watch?v=YOWa_qWp6U
kéz- és légúti higiéné	
helyes kézmosás szabályai	https://www.cdc.gov/handwashing/when-howhandwashing.html
	https://www.youtube.com/watch?v=vMmj0sDemwg&feature=emb_title
	https://www.nnk.gov.hu/index.php/koronavirustajekoztato/562-helyes-kezmosas-menete
	https://www.antsz.hu/data/cms25647/Fertotlenito_kezmosas_20110223.pdf
	https://www.nnk.gov.hu/index.php/koronavirustajekoztato/464-infografikak
alkoholos kézfertőtlenítés szabályai	https://www.antsz.hu/data/cms25645/Alkoholos_kezbed_orzsoles_20110223.pdf
tüszentési, köhögési etikett	https://hu.pinterest.com/pin/179721841349892647/?nic_v1=1az%2FR9lrVAtM73uz%2FumVC8w0XHuoQEbug6pmmM3YrWeFLbQJY2rjFfpFLbolFfGMBH

- *Nézd át a már meglévő fertőzés megelőzéssel kapcsolatos információs anyagokat (házirend, kórteremben vagy a folyosón elhelyezett plakátok, tájékoztatók, videók) és aktualizáld a COVID-19-re vonatkozó ismeretekkel, teendőkkel!*

A kórház infektókontrollban jártas szakemberei (kórházhygiénikus, epidemiológiai szakápoló, infektókontroll kapcsolattartók) igen leterheltek ebben az időszakban. Az anyagok szakmai szempontból történő véglegesítésére, jóváhagyására mégis őket kérjük meg! Ez egyszeri többletmunka, de a frissített változatok betegek százainak jelentenek azonnali, hasznos segítséget, nem beszélve az egyenként történő felvilágosításra fordított idő csökkenéséből illetve egy esetleges kórházi fertőzés megelőzéséből fakadó előnyökről.

- *Egyeztessétek, hogy milyen további anyagok elkészítésére van lehetőségetek!*

Az írásos tájékoztatók alkalmazása az ellátóktól kevesebb időt igényel, és egyszerűen sokszorosíthatók. A könnyen érthető, figyelemfelkeltő, ábrákat is tartalmazó, megfelelően elhelyezett plakátok kihelyezése állandó sokszorosítás nélkül is a betegek széles köréhez jutnak el. A helyes gyakorlat kialakításában segítséget nyújtanak a vizuális elemek, pl.: készülhetnek saját, rövid videók. Ezek illetve a máshonnan átvettek is lejátszhatók a várótermekben, osztályon lévő televíziókon, így már csak a betegek fennmaradó kérdéseire kell válaszolni, és a helyes gyakorlatot megerősíteni, ezáltal az ellátók oktatásra fordított ideje a lehető legrövidebbre csökkenthető. A különböző típusú anyagok létrehozásában, sokszorosításában a kórházat külső szereplők, felajánlások is segíthetik.

- *Határozd meg, hogy az ellátás mely pontján, milyen információk átadása optimális a betegek számára figyelembe véve, hogy COVID-19 fertőzött betegről, vagy egyéb ellátásra érkező betegről van szó!*

Ahogy a beteg belép az intézet területére, a fertőzés terjedése szempontjából máris kockázatot jelent, ezért a betegoktatást már a triázsolás helyszínén érdemes megkezdeni. Például, ha a beteg védőfelszerelést (maszkot) kap, ezzel egyidőben kell oktatni a helyes használat szabályait (pl. hogy az orrot és száját is eltakarva kell tartani), valamint a kézhigiéné jelentőségét és elemeit. A dolgozóktól látott helyes, példamutató használat erősíti a hitelességet és a betegek komolyabban veszik az oktatást. Fel kell hívni a betegek figyelmét arra, hogy az intézményben tartózkodásuk alatt milyen magatartásforma az elvárt a fertőzés továbbadásának megakadályozása érdekében. Tájékoztatni kell őket arról, hogy a felmerülő kérdéseikkel kihez, milyen módon fordulhatnak, illetve milyen írásbeli és egyéb tájékoztató anyagokból tudnak informálódni. A kórházi osztályra történő felvételt követően a betegeket további, kiegészítő oktatásban kell részesíteni. Az egy kórteremben lévőket érdemes egyszerre tájékoztatni például arról, hogyan szellőztessenek, tartsanak távolságot, és amikor az ellátó maga is egy adott tevékenységet, például kézfertőtlenítést végez, akkor hangosan mondhatja és mutathatja, hogy

mit, miért és hogyan csinál. Az egyes tájékoztatási, oktatási formákat célszerű az ellátók munkaterheléséhez igazítani, illetve egymásra építeni.

- *Határozd meg, hogy az intézetben kinek, mikor, milyen feladata van a COVID-19 fertőzésmegelőzéshez kapcsolódó betegoktatásban, tájékoztasd őket erről, és a szükséges anyagokat juttasd el hozzájuk!*

A szereplők legyenek tisztában azzal, hogy melyek azok a feladatok a betegoktatásban, amiket nekik kell elvégezni. Ismerjék meg, hol juthatnak hozzá az aktualizált betegoktatási anyagokhoz, azokat kiknek, mikor, hol kell átadniuk, elmondaniuk, bemutatniuk. Az érintetteket erről folyamatosan tájékoztatni kell. Lehetőséget kell adni számukra, hogy kérdéseket tehessenek fel annak érdekében, hogy az intézmény egészében konzekvensen és összehangoltan működhessen ez a tevékenység.

Segítséget nyújthat egy közös felület létrehozása - például az intézmény intranet hálózatán, vagy egy közös meghajtón - ahol elérhető a frissített információs anyagok minden érintett számára. Az önkéntesek megfelelő képzést követően elvégezhetik a betegtájékoztatások és oktatások jelentős részét, ezáltal levéve a terhet az ellátók válláról.

- *Gondoskodj az ismeretek készség szintű elsajátításáról!*

A fertőzés terjedésének megakadályozásában az ismeretek helyes gyakorlati alkalmazása a kulcs. Minden esetben meg kell győződni arról, hogy a betegek jól sajátították-e el azokat, illetve folyamatosan figyelemmel kell kísérni a helyes alkalmazást. Jelezni kell a betegnek és korrigálni kell vele, ha hibásan végzi e tevékenységeket. A tapasztalatokról visszajelzést kell adni a betegoktatást végzőnek a további oktatások kivitelezéséhez. Az ismeretek felmérésének leghatékonyabb módja, ha ez akkor történik, amikor a beteg épp az adott tevékenységet végzi. Ekkor a beteg szakértői támogatással tudja begyakorolni a helyes műveleteket.

A legegyszerűbb, ha ezt a mindennapi ápolói munkába integráljuk, például a beteg kórterembe való elhelyezése vagy egyes, betegen végzett ápolói tevékenységek kísérőjeként. Az egyes tevékenységek helyes kivitelezését az egészségügyi dolgozók saját munkafolyamataik közben is bemutathatják, például amikor egy kórteremben belül két beteg ellátása közt végeznek kézfertőtlenítést. A kórteremben fekvő betegek egyidejű oktatásával szintén időt takarítunk meg. További lehetőség, ha megkérünk már korábban bent fekvő betegeket, hogy mutassák meg a helyes technikát az újonnan érkezőnek. Ekkor egyszerre tudjuk megfigyelni a helyes kivitelezést a szemléltetést végzőnél, és megtanítani a helyes gyakorlatot egy új betegnek.

- *Gyűjtsd össze, hogy mely külső szereplők segíthetik az intézeted betegoktatással kapcsolatos tevékenységét a járvány idején!*

A járvány kezeléséhez különböző cégek, szervezetek, önkéntesek igyekeznek segítséget nyújtani. A betegoktatási anyagok formai kivitelezésében, azok sokszorosításában is jelentős

támogatást kaphatunk részükről. Ezeket gondoljuk át, és alakítsuk ki az együttműködések. Megfelelő felkészítés és moderálás mellett az önkéntesek a szóbeli, illetve személyes oktatások megvalósításának hatékony szereplői lehetnek.

ELLENŐRZŐ LISTA

A FERTŐZÉS MEGELŐZÉSÉT/TOVÁBBADÁSÁNAK MEGAKADÁLYOZÁSÁT CÉLZÓ BETEGOKTATÁS MEGSZERVEZÉSÉHEZ COVID-19 JÁRVÁNY IDEJÉN

Meghatároztuk, hogy mely betegkörnek milyen típusú és tartalmú, fertőzésmegelőzéshez kapcsolódó információra lesz szüksége.	<input type="checkbox"/>
<p>Meghatároztuk az oktató témaköröket, amik tartalmazzák az alábbiakat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alapvető és terjedés alapú infekciókontroll óvintézkedések <input type="checkbox"/> - egyéni védőeszközök használata: <input type="checkbox"/> <ul style="list-style-type: none"> o védőeszközök jelentősége a fertőzés megelőzésben <input type="checkbox"/> o védőeszközök szabályos fel- és levétele o használt védőeszközök kezelése (hova és hogyan tudják kidobni) o védőeszközök beszerzésének lehetőségei (kitől kérhetnek, hogyan kapnak) - kéz-légúti higiéné: <input type="checkbox"/> <ul style="list-style-type: none"> o kéz-légúti higiéné jelentősége a fertőzés megelőzésben o a kórházi tartózkodás idejére kijelölt helyiségben (vagy annak közelében) hol találhatóak kézmosók o a helyes kézmosás menete o alkoholos kézfertőtlenítés menete o a kézmosás gyakorisága - hulladékkezelés (pl. elhasznált papírtörülők, papírzsebkendőket hova tudják kidobni) <input type="checkbox"/> - kiegészítő tájékoztatás a betegek részére: <input type="checkbox"/> <ul style="list-style-type: none"> o szellőztetés gyakoriságáról o takarítás gyakoriságáról o ágyneműcsere (textilcsere) gyakoriságáról o betegtárs tovább oktatásáról (szóljon rá, ha valaki nem tartja be a szabályokat) - köhögési, tüsszentési etikett <input type="checkbox"/> 	
Kijelöltük a beteg-tájékoztató, -oktató anyagok készítőit.	<input type="checkbox"/>
Kialakítottuk a betegoktatást segítő anyagok készítésének protokollját.	<input type="checkbox"/>
Összegyűjtöttük a szükséges oktató, tájékoztató anyagokat, és meghatároztuk ezek felhasználási módjait, területeit.	<input type="checkbox"/>
A már meglévő, házon belüli oktató/tájékoztató anyagokat aktualizáltuk a COVID19 fertőzés megelőzésére vonatkozó információkkal.	<input type="checkbox"/>
Az oktatási anyagok szakmai jóváhagyásának folyamatába bevontuk az infekciókontroll témában jártas szakembereket.	<input type="checkbox"/>
Meghatároztuk a készítendő anyagok lehetséges típusait (írásos tájékoztatók: szöveges és/vagy vizuális elemekkel, videó stb.).	<input type="checkbox"/>
Meghatároztuk, hogy az ellátás különböző pontjain, illetve az egyes témakörökhöz kinek és milyen információkat kell átadnia a betegnek.	<input type="checkbox"/>

A betegoktatásban és tájékoztatásban érintett kollégákkal közösen meghatároztuk a készségszintű ismeretek átadási módszereit.	<input type="checkbox"/>
Tisztáztuk az egyes szereplőkkel a betegoktatás terén tőlük várt feladatokat.	<input type="checkbox"/>
Kialakítottunk egy betegoktató, -tájékoztató anyagok elérésére alkalmas közös felületet, amelyet minden ellátó elér.	<input type="checkbox"/>
Feltöltöttük a frissített betegoktató, -tájékoztató anyagokat.	<input type="checkbox"/>
Felmértük, hogy önkénteseinket mely betegoktatási anyagok kivitelezésébe tudjuk bevonni.	<input type="checkbox"/>
Meghatároztuk az önkéntesekkel történő tevékenységek (anyagok kivitelezése, oktatási és tájékoztatási feladatok) menetét, és az ehhez szükséges oktatásokat megszerveztük.	<input type="checkbox"/>



KIEMELJÜK A LÉNYEGET

Változások a betegellátás menedzselésében

Haldoklók ellátása és az elhunytakkal kapcsolatos teendők a COVID-19 járvány idején



COVID - 19

Semmelweis Egyetem
EMK Egészségügyi Menedzserképző Központ

Haldokló betegek és elhunytak ellátása. Haldoklók ellátása és az elhunytakkal kapcsolatos teendők a COVID-19 járvány idején.

A hozzátartozók szereteteikért aggódva, vagy gyászukban nehezebben értik meg a járványügyi helyzetből fakadó korlátozó intézkedéseket. Igényt tartanak a haldokló hozzátartozójukkal való kapcsolattartásra, illetve elveszített szerettük esetében a kegyeleti jog gyakorlására.

Mit tehetünk annak érdekében, hogy biztosítsuk számukra ezeket az alapvető jogokat, ugyanakkor minimalizáljuk a járványhelyzet miatti fertőzésveszélyt?

Ajánlások

- » **Határozd meg a haldokló betegek és az elhunytak ellátásának azon lépéseit, melyek a COVID-19 járvány ideje alatt fertőzés megelőzés szempontjából kritikusak lehetnek!**
- » **Alkossd meg specifikusan a COVID-19 fertőzésben elhunytak ellátási folyamatát!**

- » **Vedd számításba a tárolási kapacitásokat az elhunytak ellátásának intézményi rendjét illetően, és készíts tervet a kapacitás kimerülésének esetére!**
- » **Szervezz oktatást a dolgozóknak a haldoklók és elhunytak ellátására vonatkozó specifikus szabályokról!**
- » **Készíts tájékoztatót a hozzátartozók részére a haldoklók és halottak ellátásával kapcsolatos, őket érintő információkról!**

»

VÁLTOZÁSOK A BETEGELLÁTÁS MENEDZSELÉSÉBEN

Haldoklók ellátása és az elhunytakkal kapcsolatos teendők a COVID-19 járvány idején

Szerzők: Baranyi Ivett, Dr. Safadi Heléna

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: **28, 29, 30**. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

Az egészségügyi szolgáltatók feladatai közé tartozik nem csak a gyógyítás, hanem a haldokló betegek és elhunytak ellátása is. Számos nehezítő tényező merülhet fel az empátikus és az emberi méltóságot figyelembe vevő életvégi ellátás, illetve az elhunytak ellátási folyamatának gyakorlatában COVID-19 fertőzöttségtől függetlenül. A hozzátartozók szereteteikért aggódva, vagy gyászukban nehezebben értik meg a járványügyi helyzetből fakadó korlátozó intézkedéseket. Igényt tartanak a haldokló hozzátartozójukkal való kapcsolattartásra, illetve elveszített szerettük esetében a kegyeleti jog gyakorlására. Felmerül a kérdés, hogy egészségügyi szolgáltatóként mit tehetünk annak érdekében, hogy a járvány időszakában a haldokló betegek emberi méltóságát megóvjuk, ugyanakkor minimalizáljuk a járványhelyzet miatti fertőzésveszélyt? Hogyan tudunk felkészülni, ha hullámok csúcspontjainál jelentősen nagyobb volumenben fordulnak elő halálesetek intézményünkben, és melyek azok a lépések, amelyeket a jelenlegi helyzethez kell adaptálnunk? Továbbá hogyan tudjuk támogatni a hozzátartozókat, és hogyan tudjuk elkerülni az esetleges nemkívánatos eseményeket, mint például a hozzátartozók egészségügyi intézményben tett látogatásához köthető COVID-19 fertőződése?

Ajánlások:

- *Határozd meg a haldokló betegek és az elhunytak ellátásának azon lépéseit, melyek a COVID19 járvány ideje alatt fertőzés megelőzés szempontjából kritikusak lehetnek!*

Az egészségügyi szolgáltatók mindennapos munkájához tartozik a haldokló betegek ellátása és hozzátartozóik megfelelő tájékoztatása, mely alapesetben sem könnyű feladat a személyzet számára. A járványügyi helyzetből fakadó általános látogatási korlátozás még inkább megnehezíti ezt, fokozva az ellátásban érintett szereplők lelki terhelését. Emellett különös figyelmet kell szentelni a fertőzés behurcolását, továbbadását megelőző intézkedések alkalmazásának. A haldokló betegek és elhunytak ellátása során különbséget kell tenni a fertőző - különösen a COVID-19-cel érintett - és a nem fertőző betegségben haldokló betegek között.

Az alábbi tevékenységek járványügyi helyzetre vonatkozó helyi szabályozásának módosítása mindkét esetben ajánlott:

- haldokló beteg elhelyezése (pl. egyágyas kórterem, paravános elkülönítés, kegyeleti szoba)
- haldokló betegek és hozzátartozók búcsúvételi lehetőségei (személyes, telefonos, online, a beteg fertőzöttségétől, állapotától és a rendelkezésre álló technikai eszköztől függően)
- egyházi személyek közreműködése (kórházi személyzet tagja, vagy külső, a beteghez közel álló személy)
- hozzátartozók, egyházi személyek egészségügyi intézménybe történő belépésének szabályai, belépés esetén az ehhez szükséges védőeszközök alkalmazása, a látogatási idő és -rendje
- haldokló betegekkel és elhunytakkal kapcsolatos ellátói tevékenységek (pl. holttest előkészítése az ideiglenes tárolásra, halott értéktárgyainak kezelése, holttest ideiglenes majd az intézményből elszállításáig történő tárolása, kórteremben végzendő higiénés tevékenységek, kórboncolás, stb.)
- a hozzátartozók értesítése, tájékoztatása (például a haldoklás, illetve az elhalálozás tényéről, teendőikről, az elhunytak személyes tárgyainak átvételi lehetőségéről, stb.)

- *Alkosd meg specifikusan a COVID-19 fertőzésben elhunytak ellátási folyamatát!*

A Nemzeti Népegészségügyi Központ által kiadott, az alábbi linken elérhető eljárásrendet (továbbiakban: NNK eljárásrend) alapul véve szükséges szabályozni az intézményi folyamatokat:

<https://www.nnk.gov.hu/attachments/article/590/Eljárasrend%20%20a%20COVID-19%20megbetegedésben%20elhunytak%20temetésének%20különös%20szabályairól.pdf>. Az

NNK eljárásrend helyi adaptációjába be kell vonni a folyamatban érintett vezető kollégákat és infektókontroll szakembereket, hiszen jól ismerik a korábbi folyamatokat, illetve a megvalósítás terén is érintettek. A halált követő végső búcsúvétel esetén az NNK eljárásrend meghatározza, hogy ismertetni kell a fertőzés megelőzéséhez szükséges higiénés tevékenységeket. Ehhez több kérdéskört érdemes körül járni, és döntést kell hozni a kivitelezésre vonatkozóan. Meghatározandó például, hogy ki fogja ismertetni a legfőbb higiénés szabályokat a hozzátartozókkal, hol kell tárolni az ehhez szükséges védőeszközöket, kézfertőtlenítő szert. Gondoskodni kell a helyszínen a hozzátartozók számára fenntartott védőeszközök tárolására alkalmas helyiségről, esetleg zárható szekrényről, hulladékgyűjtőről, illetve a kézhigiénés tevékenység végzéséhez elengedhetetlen eszközökről - kézmosás esetén csaptelep, fertőtlenítő hatású folyékony szappan, papírtörölköző, alkoholos kézfertőtlenítés esetén kézfertőtlenítő adagoló - a helyes kivitelezést támogató plakátokról, információs anyagról. Meg kell határozni,

hogy adott műszak alatt mikor biztosítható végső búcsú a hozzátartozóknak, ennek során a humán erőforrás szükségletéről sem szabad megfeledkezni (úgy, hogy ez az esetleges megnövekedett halálozások esetén is menedzselhető lehessen).

Az NNK eljárásrend a holttesttel történő tevékenységeket is szabályozza a fertőzés tovább terjedésének megakadályozása céljából. Annak érdekében, hogy azok az egészségügyi dolgozók, akik a holttestet előkészítik a patológiára történő szállításra minél inkább csökkenteni tudják a holttesttel egy légtérben töltött időt, illetve a helyiségből történő ki-be járást, célszerű ellenőrző listát készíteni a holttest ellátásához szükséges eszközökről, anyagokról. Az ellenőrző lista tartalmazza pl. a védőeszközöket, a holttest dekontaminálásához szükséges szereket és eszközöket, a hulladékgyűjtéshez, a szükséges dokumentációhoz valamint a szállításhoz kapcsolódó eszközöket. Az utóbbi esetében például - a Patológiai Tagozat ajánlása alapján - gondoskodni kell arról, hogy az osztályról történő szállítás dupla exit zsákban történjen a külső réteg fertőtlenítését és jelölését követően. Meg kell határozni a holttesttel kapcsolatos teendők szereplőit és feladatköreiket, köztük azt is, hogy a szállításban résztvevők hova léphetnek be és milyen szállítóeszközzel, illetve milyen védőfelszerelés használatával. Szabályozni szükséges a holttest környezetének rendbetételét, a felhasznált medikai eszközök fertőtlenítését, illetve a fertőtlenítő takarítás rendjét is.

- *Vedd számításba a tárolási kapacitásokat az elhunytak ellátásának intézményi rendjét illetően, és készíts tervet a kapacitás kimerülésének esetére!*

A járványügyi események hatására sajnos számolni kell azzal, hogy egy-egy hullám tetőzésekor az egy időben elhunytak megnövekedett száma plusz terhet róhat az ellátásra. Ezért számításba kell venni az egyszerre tárolható holttestek számát az erre vonatkozó járványügyi szabályok figyelembevételével. Számolni kell a kiegészítő felszerelések meglétével (például a holttestek mozgatását segítő eszközökkel), a feladat elvégzéséhez szükséges humán erőforrás igényvel és a számukra biztosítandó védőeszközökkel (betegszállítók, patológia személyzete). A temetkezési szolgáltatókkal való kapcsolatfelvétel és egyeztetés segítséget nyújt a holttestek mihamarabbi elszállításában. "Vészforgatókönyv" kialakítása ajánlott arra az esetre, ha a kapacitások még így sem elegendőek. Számbavehető az ideiglenes tárolási lehetőségek, kialakítható a kapacitások telítődésének monitorozási rendje a felelősök meghatározásával. A folyamatban érintett kollégákat tájékoztatni kell minden kapcsolódó változásról és a műszakonkénti felelősökről.

- *Szervezz oktatást a dolgozóknak a haldoklók és elhunytak ellátására vonatkozó specifikus szabályokról!*

Amint az egyes pontok szabályozása kialakításra és elfogadásra került, a folyamatban érintett kollégák számára oktatást kell tartani, ahol megismerik a COVID-19 járványügyi helyzetből fakadó, a haldoklók és elhunytak ellátását érintő, eltérő folyamatokat, feladatokat. A fent található három ajánlási pont segítségül szolgál ahhoz, hogy ne maradjon ki egy terület sem az

oktatandó témák közül. Az elkészült szabályozó dokumentumokat, segédleteket és oktatási anyagokat úgy kell elhelyezni, hogy azok szükség esetén könnyen elérhetőek legyenek a kollégák számára.

- *Készíts tájékoztatót a hozzátartozók részére a haldoklók és halottak ellátásával kapcsolatos, őket érintő információkról!*

A hozzátartozók számára legfontosabb információk összegyűjtése segítheti a tájékoztatási folyamatot. Ezek az intézet honlapján vagy egyéb közösségi média felületen mind a fertőző, mind a nem fertőző elhunytakra vonatkozóan könnyen elérhetővé tehető. A konzisztens tájékoztatás érdekében az érintett kollégák - központi információs telefonszámra érkező hívások fogadásában érintett kollégák, osztályos orvosok, nővérek - számára is el kell juttatni az összeállított tájékoztató anyagokat. Felhasználásukkal egységes információt tudunk nyújtani az intézeti folyamatról. A lakossági tájékoztatás rendjének átgondolásával, kialakításával, specializálásával a tájékoztatási feladatok egy része áttevődik az általános információs csatornákra, és ezzel csökkenthető a betegellátó osztályok munkatársainak terheltsége. Ehhez további segítséget nyújt korábbi, **Intézetén kívüli – lakosságot érintő – kommunikáció kialakítása** című ajánlásunk.

ELLENŐRZŐ LISTA
A HALDOKLÓK ELLÁTÁSÁHOZ ÉS AZ ELHUNYTAKKAL KAPCSOLATOS TEENDŐK
MEGSZERVEZÉSÉHEZ A COVID-19 JÁRVÁNY IDEJÉN

<p>A fertőzés megelőzés szempontjából meghatároztuk a haldokló betegek és az elhunytak ellátásának kritikus lépéseit.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>A témakörben érintett, általános ellátási és a COVID-19 fertőzésre specifikus ellátási folyamatokat külön-külön is szabályoztuk, és ezek tartalmazzák az alábbi tevékenységek előírásait:</p> <ul style="list-style-type: none"> - haldokló betegek elhelyezése - haldokló betegek és hozzátartozók búcsúvételi lehetőségei - egyházi személyek közreműködése - hozzátartozók, egyházi személyek egészségügyi intézménybe történő belépésének szabályai - haldokló betegekkel és elhunytakkal kapcsolatos ellátó tevékenységek - hozzátartozók értesítése, tájékoztatása 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>A COVID-19 fertőzésben elhunytak ellátására vonatkozóan az NNK által kiadott eljárásrendet adaptáltuk, és az alábbi pontok szabályozásra kerültek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a halált követő végső búcsúvételhez szükséges védőeszközök listája, biztosítása, tárolása - a hozzátartozók higiénés oktatásához a tárgyi és humán erőforrás szükséglet azonosítása - ellenőrző lista a holttesttel történő tevékenységek előkészítéséhez - a holttesttel kapcsolatos teendők - a holttest szállítása - a holttest környezetének és a felhasznált eszközök fertőtlenítése, takarítása 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>Kialakításra került az elhunytak tárolására vonatkozó intézményi szabályozás a tárolási kapacitások, a szükséges kiegészítő eszközök és a humánerőforrás igény figyelembevételével, és mindezekről az érintett kollégákat tájékoztattuk.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Meghatároztunk egy vészforgatókönyvet a tárolási kapacitások telítődésére vonatkozóan, amelynek részeként:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kialakításra került a kapacitások telítődésének monitorozási rendje - kijelöltük a műszakonként felelős munkatársat - egyeztetés történt a környékbeli temetkezési szolgáltatókkal 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>A munkatársak oktatása megtörtént a haldoklók és az elhunytak ellátási folyamatát érintő specifikus szabályokról és az erre vonatkozóan készült információs anyagok elérhetők számukra.</p>	<input type="checkbox"/>

Tájékoztatók készültek a COVID-19 fertőzésben, valamint az egyéb betegségben haldoklókat és az elhunytakat érintő szabályokról, teendőkről a hozzátartozók, illetve a lakosság számára, és ezek az intézet tájékoztatási felületein elérhetők.





KIEMELJÜK A LÉNYEGET

Informatika

Informatika a COVID-19 járvány menedzselésének szolgálatában



COVID - 19

Sémmélele Egyetem
EMK Egészségügyi
Menedzsment
Központ

Az ellátás átszervezése, a készletekkel való gazdálkodás, a munkatársak, a betegek és a lakosság felé irányuló kommunikáció is mind-mind átalakításokat igényel. A változtatások mértéke nagy, a rendelkezésre álló idő kevés. Hogyan segíthet minket ebben az informatika?

Ajánlások

- » Tedd digitálissá, illetve építsd be a betegfelvételi folyamatodba a hozzád érkező betegek COVID-19 fertőzöttségének felmérését szolgáló kérdőívet és az eredmény rögzítését!
- » Alakíts ki döntéstámogató informatikai alkalmazásokat a COVID-19 fertőzött betegek ellátásához kapcsolódóan!
- » Tedd mobil eszközökön keresztül is könnyen elérhetővé a COVID-19 fertőzött betegek szakmai ellátását támogató segédanyagokat!
- » Alakíts ki távkonzultációs lehetőségeket a fekvőbetegek ellátásához szükséges egyes konzíliumok, vizsgálatok elvégzésére!
- » Építs ki telemedicina alkalmazásokat a személyes betegmegjelenést nem feltétlenül igénylő járóbeteg-ellátások lebonyolításához!
- » Tedd hatékonyabbá a munkatársak oktatásának gyakorlatát informatikai megoldások alkalmazásával!

- » Használd az informatika adta lehetőségeket a munkatársak naprakész tájékoztatásában!
- » Biztosítsd munkatársaidnak, hogy telekommunikáció útján is elérjenek a lelkeségüket nyújtókhoz!
- » Építs ki informatikai alapon működő készletmonitorozási rendszert a COVID-19 fertőzöttek ellátásához kötődő védőfelszerelések, gyógyszerek, szakmai anyagok, eszközök rendelkezésre állásának biztosításához!
- » Egyszerűsítsd le informatikai megoldások útján a COVID-19 fertőzött betegek ellátásához szükséges felszerelések, eszközök, anyagok, gyógyszerek igénylési és egyéb adminisztratív folyamatait!
- » Biztosítsd munkatársaidnak a megfelelő eszközöket, feltételeket a különböző informatikai lehetőségek használatához, és oktasd azok helyes használatát!

Tedd hatékonyabbá betegoktatási és -tájékoztatási tevékenységed informatikai megoldások alkalmazásával!

- » Alakíts ki új kommunikációs lehetőségeket a hozzátartozók tájékoztatására és a betegek hozzátartozóikkal való kapcsolattartására!

INFORMATIKA

Informatika a COVID-19 járvány menedzselésének szolgálatában

Szerző: Dr. Safadi Heléna

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: 4, 5, 7, 23. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

A COVID-19 járvány új szakmai és járványügyi ismeretek elsajátítását és ellátásba történő beépítését teszi szükségessé. Az ellátás átszervezése, a készletekkel való gazdálkodás, a munkatársak, a betegek és a lakosság felé irányuló kommunikáció is mind-mind átalakításokat igényel. A változtatások mértéke nagy, a rendelkezésre álló idő kevés. Hogyan segíthet minket ebben az informatika?

Összegyűjtöttük a lehetőségeket, a választást az intézetek pénzügyi és infrastrukturális helyzete, valamint a biztonságos működtetés garantálhatósága határozza meg.

Ajánlások:

- *Tedd digitálissá, illetve építsd be a betegfelvételi folyamatodba a hozzád érkező betegek COVID-19 fertőzöttségének felmérését szolgáló kérdőívet és az eredmény rögzítését!*

A COVID-19 fertőzöttség elektronikus kérdőíves felmérése és az eredmények rögzítése könnyen integrálható a kórház informatikai rendszerébe, ezáltal könnyebbek és pontosabbak lesznek a betegátadás-átvételi és a későbbi adminisztrációs feladatok is. A munkatársak terhelése csökken, a betegbiztonság javul.

- *Alakíts ki döntéstámogató informatikai alkalmazásokat a COVID-19 fertőzött betegek ellátásához kapcsolódóan!*

A COVID-19 fertőzött vagy annak gyanújával bíró betegek ellátásának szakmai protokolljai és jól áttekinthetően algoritmizált, folyamatábrával támogatott leírásai közös felületre tölthetők fel. Így könnyen, gyorsan elérhetők, hozzáférhetők a szakmai döntéseket hozó munkatársak számára akár mobil eszközökön keresztül is. Költségigényesebb, de még támogatóbb megoldás, ha a szakmai ajánlások mentén, a kritikus döntések esetére az ellátási algoritmusokat leképező, döntéstámogató alkalmazásokat, programokat fejlesztünk (például a lélegeztetőgépre tétel, vagy az intubáció szükségességének elbírálására, vagy ún. early warning score rendszer az állapot-súlyosbodások korai kiszűrésére). Tegyük ezeket elérhetővé a kórházi informatikai rendszerben, és ha mobil eszközökre letölthető változatot is kialakítunk, úgy akár a betegágy mellett is bárki könnyen alkalmazhatja ezeket. Az ellátás így meggyorsítható, és szakmai

megfelelősége is javítható. Különösen hasznos ez az átcsoportosított – más szakterületen dolgozó - munkaerő számára, növelve ezzel biztonságérzetüket és csökkentve stresszhelyzetüket.

Ezek az alkalmazások vagy programok nem követelik meg a betegek azonosító adatainak használatát, és könnyen megoldható, hogy csak adott ellátói kör férjen hozzá.

- *Tedd mobil eszközökön keresztül is könnyen elérhetővé a COVID-19 fertőzött betegek szakmai ellátását támogató segédanyagokat!*

Az algoritmusokhoz hasonlóan a különböző ellenőrző listák, gyógyszerhelyettesítési-listák, dózistáblák, rövidítésjegyzékek, stb. mobil eszközön való elérhetősége gyorsítja és pontosítja az ellátási folyamatokat. Aktualizálásuk egyszerű, így a munkatársak mindig az érvényben lévő legfrissebb verziókat használják.

- *Alakíts ki távkonzultációs lehetőségeket a fekvőbetegek ellátásához szükséges egyes konzíliumok, vizsgálatok elvégzésére!*

Az ellátók egymás közti és az ellátó-beteg közti személyes kontaktusok kiváltásának nagyszerű eszköze a különböző távkonzultációs lehetőségek bevezetése. A helyzet akkor a legkönnyebb, ha a beteg egészségügyi dokumentációja mindkét fél számára elérhető például a kórházi informatikai rendszerből, így azok előzetesen is tanulmányozhatók. A megfelelő betegazonosítás és a kapcsolódó adatvédelmi szempontok betartása ebben az esetben is kötelező. A konzultációk történhetnek hang vagy videó alapon, eredményességük kritikus tényezője a megfelelő hang- és képminőség, valamint az internetkapcsolat biztosítása.

- *Építs ki telemedicina alkalmazásokat a személyes betegmegjelenést nem feltétlenül igénylő járóbeteg-ellátások lebonyolításához!*

A telemedicina alkalmazások pótolhatják a személyes megjelenéseket a járóbeteg-ellátás esetén akár a beteg, akár az orvosok részéről. Ez biztosíthatja a betegek ellátásának folytonosságát, és lehetőséget teremt a 65 év feletti orvosok, vagy egyéb okok miatt távol lévők bevonására is. Figyelembe kell venni a rendszer tervezésekor a biztonságos bejelentkezési, azonosítási, adatvédelmi elemek kidolgozását és a felhasználóbarát kivitelezést, hiszen ebben az esetben a betegek illetve hozzátartozóik aktívan részt vesznek a folyamatban, és az ellátók is részben otthonaikból csatlakoznak a rendszerhez. Mindez számos megfontolást kíván, ezért az ezzel kapcsolatos, részletesebb ajánlásainkat külön, a telemedicináról szóló COVID-19 ajánlásunkban fogalmazzuk meg.

- *Tedd hatékonyabbá a munkatársak oktatásának gyakorlatát informatikai megoldások alkalmazásával!*

A COVID-19 járvánnyal kapcsolatos ismereteket sok munkatársnak és rövid időn belül kell oktatnunk. Ezt a folyamatot támogatja például, ha az elkészített tananyagok elektronikusan elérhetőek. Egy erre a célra létrehozott felületen az anyagokat különböző célcsoportok, munkatársi körök szerint csoportosítani tudjuk. Így egyszerűbbé válik a tananyagok aktualizálása, bővítése és a változások – új anyag, módosított, bővebb anyag – munkatársak felé jelzése is.

E-learning típusú képzési anyagokkal a személyes oktatások egy része kiváltható, vagy időtartama jelentősen csökkenthető, és a munkatársak akkor tudják elvégezni azt, amikor éppen idejük van rá. A képi megjelenítések szemléletesebbé teszik az ismereteket, és segítenek azok eredményesebb feldolgozásában. Egyes készségek elsajátítását segítsük elő kisvideókkal (például a védőfelszerelések helyes használata, beteg lélegeztetés alatti hasra fordítása, betegszállítás stb.). Mindezek alkalmazásával kiváltjuk a személyes és nagylétszámú megjelenéseket, jelentősen gyorsítjuk az intézeti oktatások időbeliségét, növeljük azok eredményességét, és az oktatás humán erőforrás terheit is csökkentjük.

A korábban szervezeti egységen belül vagy azok között megtartott referálók, esetismertetések is folytathatók videokonferenciák formájában.

- *Használd az informatika adta lehetőségeket a munkatársak naprakész tájékoztatásában!*

A munkatársak COVID-19 járvány ideje alatti sürgős, vagy rendszeres napi tájékoztatását is különböző informatikai lehetőségek segíthetik. Az intézeti e-mailek létrehozásától a különböző üzenetszolgáltatásokon és videokonferenciákon át a dashboard-ok kialakításáig összintézeti és szervezeti egység szinten is könnyen, gyorsan, strukturáltan és eredményesen közvetíthetők az információk. Az információgyűjtés digitalizálása segíti a rendszeres információközléseket, melyek az egyes adatok közvetítését akár automatikus folyamattá is teheti (például az aktuálisan rendelkezésre álló üres ágyak száma, COVID-19 fertőzöttek száma, lélegeztetőgépen lévők száma, stb.). Ezek részletei a **Sürgős információk közlése** és a **Napi szintű, hiteles tájékoztatás** ajánlásainkban is olvashatók.

- *Biztosítsd munkatársaidnak, hogy telekommunikáció útján is elérjenek a lelkisegélyt nyújtókhöz!*

Munkatársaink lelki egészségének megőrzését támogassuk pszichológus, mentálhigiénés szakemberek vagy szolgálatok telekommunikáció útján való elérhetőségével.

- *Építs ki informatikai alapon működő készletmonitorozási rendszert a COVID-19 fertőzöttek ellátásához kötődő védőfelszerelések, gyógyszerek, szakmai anyagok, eszközök rendelkezésre állásának biztosításához!*

A COVID-19 járványra való felkészültség jegyében számos felszerelés, szakmai anyag, gyógyszer nagy mennyiségű beszerzése, tárolása, dinamikus elosztása vált szükségessé. Azt, hogy mindezek a kellő helyen, a kellő időben munkatársaink számára rendelkezésre álljanak, és így a

betegellátás folyamatossága, valamint dolgozóink és betegeink fertőzéssel szembeni biztonsága garantált legyen, csak szoros készletmonitorozással érhető el. Ebben az informatikai fejlesztések - különösen nagy kórházak esetén - hatalmas segítséget nyújtanak, hiszen képesek arra, hogy bármely pillanatban megmutassák számunkra adott eszköz vagy anyag rendelkezésre álló mennyiségét akár szervezeti egység szintjére lebontva.

- *Egyszerűsítsd le informatikai megoldások útján a COVID-19 fertőzött betegek ellátásához szükséges felszerelések, eszközök, anyagok, gyógyszerek igénylési és egyéb adminisztratív folyamatait!*

Csökkenti a munkatársak adminisztratív terheit és erősíti az ellátás biztonságát a szervezeti egységek igénylési rendjének és az átadás-átvételi folyamatoknak a digitalizálása, akár a készletmonitorozási rendszerhez illesztve, akár önállóan.

- *Biztosítsd munkatársaidnak a megfelelő eszközöket, feltételeket a különböző informatikai lehetőségek használatához, és oktasd azok helyes alkalmazását!*

Természetesen minden informatikai fejlesztés csak akkor éri el a kívánt hatást és eredményt, ha alkalmazásukhoz a megfelelő eszközök és kapcsolatok rendelkezésre állnak a felhasználók számára. Ezért a fejlesztések során számításba kell venni az intézet infrastrukturális és pénzügyi lehetőségeit, hátterét is, és ennek mentén csak azokat a fejlesztéseket kell megvalósítani, melyek alkalmazási biztonsága megoldható. Gondolnunk kell mobil eszközök beszerzésére (főként, ha a fejlesztett alkalmazás csak intézeti eszközökön vagy azokon keresztül futhat illetve elérhető), a szerver megerősítésére, plusz védelmére, bővítésére, vagy megfelelő sávszélességű internet-elérhetőségre az intézmény valamennyi releváns területén, akár például plusz routerek biztosításával is. A programok zavartalan működéséhez fontosak: az informatikai szakértelem állandó biztosítása, hibajelző rendszerek, kiegészítő szolgáltatások. Ahhoz, hogy a felhasználók a kiépített lehetőségeket technikailag és kiberbiztonsági szempontból is tudatosan alkalmazzák, képzéseket kell szervezni a számukra. Azoknál a telemedicina alkalmazásoknál, amelyek a betegek aktív szerepvállalását igénylik, gondoskodjunk megfelelő tájékoztató anyagokról, felhasználási útmutatókról a helyes és gördülékeny alkalmazás érdekében!

- *Tedd hatékonyabbá betegoktatási és -tájékoztatási tevékenységed informatikai megoldások alkalmazásával!*

Informatikai megoldásokkal támogassuk a betegek és a hozzátartozók oktatását. A szemléletes, könnyen és több helyen megtalálható oktatási anyagok az érintettek széles körét érik el. Ezek a lehetőségek az egészségügyi dolgozók betegoktatási feladatainak enyhítése mellett növelik az oktatás és a fertőzésmegelőzés eredményességét, valamint a beteg és dolgozói biztonságot. A lakosság megfelelő tájékoztatásában a honlap és a közösségi média különböző csatornái szintén támogatást nyújtanak. A témakörrel kapcsolatos további részletek a Betegek magatartásából

származó fertőzésterjedés kockázatának csökkentése, valamint az Intézetén kívüli – lakosságot érintő – kommunikáció kialakítása című ajánlásunkban olvashatók.

- *Alakíts ki új kommunikációs lehetőségeket a hozzátartozók tájékoztatására és a betegek hozzátartozóikkal való kapcsolattartására!*

A COVID-19 járvány ideje alatt a megszokott látogatási és kapcsolattartási szokások gyökerestül megváltoztak, a hagyományos rend helyett új kommunikációs lehetőségek kialakítása szükséges. Az informatika ezt az ellátási mozzanatot is sikerrel támogatja a különböző videohívások, videokonferencia szolgáltatások révén. A hozzátartozók így virtuálisan a betegágy mellé kerülhetnek, a képi megjelenítés és a mobilitás pedig segíti az ellátókat az azonosítási folyamatokban. A kiberbiztonság szem előtt tartása kiemelt ezeknél a lehetőségeknél is.

ELLENŐRZŐ LISTA

LEHETSÉGES INFORMATIKAI FEJLESZTÉSEK LISTÁJA A COVID-19 JÁRVÁNY INTÉZETI MENEDZSELÉSÉBEN

Az intézetbe érkező betegek COVID-19 fertőzöttségének felmérését szolgáló kérdőív és az eredmények rögzítésének digitalizálása, valamint a betegfelvételi folyamatba építése.	<input type="checkbox"/>
Döntéstámogató informatikai alkalmazások kialakítása a COVID-19 fertőzött betegek ellátásához kapcsolódóan.	<input type="checkbox"/>
A COVID-19 fertőzött betegek szakmai ellátását támogató segédanyagok elérhetővé tétele mobileszközökön.	<input type="checkbox"/>
Távkonzultációs lehetőségek kialakítása az egyes konzíliumok, vizsgálatok megvalósítására.	<input type="checkbox"/>
Telemedicina alkalmazások kidolgozása a személyes betegmegjelenést nem feltétlenül igénylő járóbeteg-ellátások lebonyolításához.	<input type="checkbox"/>
A munkatársak oktatásának támogatása informatikai megoldásokkal.	<input type="checkbox"/>
Informatikai megoldások kialakítása a munkatársak naprakész tájékoztatására.	<input type="checkbox"/>
A lelkeséget nyújtó telekommunikáció útján történő elérésének biztosítása a munkatársak számára.	<input type="checkbox"/>
Informatikai alapon működő készletmonitorozási rendszer kialakítása a COVID-19 fertőzöttek ellátásához kötődő védőfelszerelések, gyógyszerek, szakmai anyagok, eszközök rendelkezésre állásának biztosításához.	<input type="checkbox"/>
A COVID-19 fertőzött betegek ellátásához szükséges felszerelések, eszközök, anyagok, gyógyszerek igénylési és egyéb adminisztratív folyamatainak egyszerűsítése informatikai megoldásokkal.	<input type="checkbox"/>
Az informatikai fejlesztések használatához szükséges megfelelő eszközök, feltételek biztosítása a munkatársak számára, valamint azok technikailag és kiberbiztonsági szempontból megfelelő, tudatos alkalmazásának képzésekkel való támogatása.	<input type="checkbox"/>
A betegoktatási és -tájékoztatási tevékenység kiegészítése informatikai megoldásokkal.	<input type="checkbox"/>
Új, digitális kommunikációs lehetőségek bevezetése a hozzátartozók tájékoztatására és a betegek hozzátartozóikkal való kapcsolattartására.	<input type="checkbox"/>



KIEMELJÜK A LÉNYEGET

Informatika

COVID-19 menedzsment ajánlás a telemedicina használatáról



COVID - 19

Sémielvelés Egyletem
EMK Egészségügyi
Menedzsment Központ

A COVID-19 járvány közepette jelentős fókuszot kaptak a telemedicinális újítások. Kifejezetten veszélyes a krónikus betegek személyes megjelenése a kórházban, mivel állapotuk miatt a veszélyeztetett csoportba tartoznak. Különösen indokolatlan a kórházi jelenlét azoknál a betegeknél, akiről a gyógyító személyzet minden szükséges információval rendelkezik.

Az intézményvezetőknek kötelességük a biztonságos betegellátás garantálása, ami jelen helyzetben több szakterületen az online gyógyítás keretein belül a legkézenfekvőbb.

Ajánlások

- » Biztosíts megfelelő telemedicinális platformot az erre igényt tartó szakterületek számára! Az új platform feleljen meg az adatvédelmi és betegbiztonsági szempontoknak is!
- » Motiváld dolgozóidat az újonnan bevezetett rendszerek használatára!
- » Szervezd a dolgozók számára kötelező, az újonnan felállított rendszerrel kapcsolatos oktatásokat!
- » Folyamatosan képezd dolgozóidat és az informatikai szakembereidet információbiztonsági szempontból!
- » Győződj meg arról, hogy minden olyan szakterületen dolgozó munkatárs hozzáférése biztosított, aki részt vehet az adott távollátásban. Építsd ki a széleskörű hozzáférés rendszerét!

- » Biztosíts elegendő időt, és megfelelő környezetet dolgozóid számára a távollátással kapcsolatos teendőik végzéséhez!
- » Hívd fel dolgozóid figyelmét a fokozott empátiás hozzáállásra!
- » Biztosítsd a telemedicinális platformok használata közben keletkező információk megfelelő tárolását!
- » Ismerd meg a telemedicinális platformok használatával történő munkavégzés háttérét munkajogi és finanszírozási szempontból is!
- » Fűzd szorosabbra az ellátási területen dolgozó szakemberekkel kiépített kapcsolatokat!
- » Biztosítsd a távollátásba bevont betegek esetleges kórházi kezelésének lehetőségét!
- » Intézményi vezetőként hívd fel a betegek figyelmét a távollátás lehetőségére, bátorítsd őket használatára, kommunikációdal oszlasd el kétségeiket!

COVID-19 menedzsment ajánlás a telemedicina használatáról

Szerzők: Dr. Mikesy Gergely, Dr. Palicz Tamás, Sinka Lászlóné Adamik Erika

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: **31, 32, 33**. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

A COVID-19 járvány kapcsán jelentős fókuszot kapott a telemedicinális újítások általános használata. A kormányzat felismerte, hogy sok esetben túlságosan nagy rizikóval járna a betegek intézményi ellátása. A kórházi megjelenés olyan páciensek esetén kifejezetten veszélyes és indokolatlan, akik krónikus állapotuk miatt a veszélyeztetett csoportba tartoznak, és ezen állapotuk miatt ismertek már az őket kezelő személyzet számára.

Egy 2020. áprilisi kormányrendelet értelmében több szakterület is zöld utat kapott telemedicinális platformok használatára. Minden intézményvezetőnek kötelessége a biztonságos betegellátás biztosítása, és jelen helyzetben több szakterületen ez az online gyógyítás keretein belül a legkézenfekvőbb. Ezért fontos az intézmények jelenkori életében a távollátási platformok kiépítése. A jól működő rendszer kialakításához elengedhetetlen a menedzsment elhivatottsága, valamint a platform felállításán túl a megfelelő kapcsolatok kiépítése, a szükséges ismeretek átadása, illetve az ellátás feltételeit biztosító munkakörnyezet kialakítása is.

Ajánlások:

- *Biztosíts megfelelő telemedicinális platformot az erre igényt tartó szakterületek számára! Az új platform feleljen meg az adatvédelmi és betegbiztonsági szempontoknak is!*

A távollátási platformok bevezetése előtt fel kell mérni, mely szakterületeken valósíthatók meg a telemedicinális lehetőségek és az újításra igényt tartó egységeknek mik a használattal kapcsolatos preferenciái. Törekedni kell arra, hogy a lehető legtöbb igényt kielégíteni tudó szoftver kerüljön beszerzésre. Általánosságban is elmondható, hogy a telemedicina térnyerésével sokan féltik a betegek adatait az online információáramlás, és –tárolás veszélyeitől. Mind az ellátók, mind a páciensek oldaláról fontos az innovációkkal szembeni bizalom, melynek elnyeréséhez egy jól működő, biztonságos rendszer beszerzése és üzemeltetése vezethet. Célunk legyen, hogy az ellátásban mindenki a lehető legnagyobb biztonságban érezze magát.

- *Motiváld dolgozóidat az újonnan bevezetett rendszerek használatára!*

Az informatikai újításoknak minősülő egészségügyi eszközök általános bevezetésének és használatának legnagyobb gátja, hogy a személyzet nem feltétlenül nyitott azokra az újításokra, melyek rövidtávon megterhelők lehetnek számukra. Ezért vezetői felelősség nyomatékosítani a

dolgozóknak a rendszer alkalmazásának hasznosságát, és különböző motiváló eszközök segítségével gyorsítani az átállást.

- *Szervezz a dolgozók számára kötelező, az újonnan felállított rendszerrel kapcsolatos oktatásokat!*

A magyarországi egészségügyi társadalom informatikai felkészültsége nem teszi lehetővé az online innovációk széleskörű használatát. A különböző szakterületek továbbképzésén sem jelennek meg az informatikai újításokkal kapcsolatos kurzusok, ezért helyben, intézményen belül kell professzionális, az alapoktól induló széleskörű oktatásokat szervezni. Ez elsőre sok befektetendő energiát jelent, de minden rendszer csak akkor tud megfelelően működni, ha a felhasználók ismerik annak szakszerű használatát.

- *Folyamatosan képezd dolgozóidat és az informatikai szakembereidet információbiztonsági szempontból!*

Az új ellátási forma nemcsak lehetőségeket, komoly veszélyeket is rejt magában. Ezért fontos, hogy a résztvevő munkatársak rendelkezzenek alapvető kiberbiztonsági ismeretekkel. Kérjük szakértő közreműködőt, aki meghatározza azokat az alapvető ismereteket és készségeket, amik a használatot biztonságossá teszik (pl. jelszavak használata, személyek azonosítási módja, stb.). A legfontosabb dolgokat foglaljuk szabályzatba, mint pl. saját eszköz használata, a telemedicina eszközön social media korlátozása, biztonságos email használat, stb. Az orvosi konzultáció ezen típusa esetén különösen érdemes éreztetni az abban résztvevőket arra, hogy egyre gyakoribbak a kibertérben a rossz szándékú elkövetők, akik a felhasználók hiszékenységet próbálják kihasználni. Az orvos-beteg kommunikációban használt platformok, illetve a nyílt internet igénybevétele során adat- és információbiztonsági szempontból a korábbiakhoz képest jóval nagyobb kockázatok jelennek meg, különösen a kommunikáció jellege, bizalmassága, az adatok sértetlenségének szükségessége miatt. Egy platform használatba vételekor szakember segítségével meg kell győződni arról, hogy az alkalmas az alapvető biztonsági feltételek teljesítésére. Amennyiben lehetőség van rá, olyat kell használni, amit az Állami Egészségügyi Ellátó Központ, vagy információbiztonsággal foglalkozó (állami vagy magán) szervezet véleményezett és annak használatát támogatja.

- *Győződj meg arról, hogy minden olyan szakterületen dolgozó munkatárs hozzáférése biztosított, aki részt vehet az adott távellátásban. Építsd ki a széleskörű hozzáférés rendszerét!*

Az orvosokon kívül rengetegen dolgoznak a kórházakban, akik fel tudják használni a telemedicinális eszközöket a munkájuk során. A jogosultságok kiosztásánál figyelni kell arra, hogy a dolgozók csak az általuk használandó eszközhöz kapjanak hozzáférést. Az újonnan felállított rendszerhez érdemes hozzáférést biztosítani a gyógytornászoknak, szülésznőknek, és az ápolással kapcsolatos többi szakma számára is. A távfelügyelethez, mint egészségügyi feladathoz, legtöbbször az ő ismereteik és kompetenciájuk elengedhetetlen. Az oktatásba be

kell vonni őket is, külön figyelemmel arra, hogy sokan egyáltalán nem használtak még hasonló online rendszereket.

- *Biztosíts elegendő időt, és megfelelő környezetet dolgozóid számára a távellátással kapcsolatos teendőik végzéséhez!*

A kórházi napirend megtervezésekor figyelembe kell venni, hogy a telemedicinális eszközök használói akkor is felelősségteljes munkát végeznek, amikor éppen az online betegellátással foglalkoznak. Biztosítani kell számukra időt, és megfelelő, nyugodt környezetet ahhoz, hogy az ellátást professzionális módon tudják végezni. Amennyiben a kórházi milió nem alkalmas egyes távellátási lehetőségek maximális kihasználására, fontold meg dolgozóid számára a home office munkavégzés lehetőségét. A nyugodt környezet kialakításánál vedd figyelembe, hogy az online kommunikáció is a páciens magánügye, és a személyiségi jogainak védelmében fontos, hogy az ellátóval történő konzultációit ne hallja, ne lássa illetéktelen, harmadik szereplő. A rendszerbe vetett bizalom csak úgy épülhet ki, ha mindenki érzi, hogy a munkavégzés hangsúlyos online formában is.

- *Hívd fel dolgozóid figyelmét a fokozott empátikus hozzáállásra!*

A páciensek egy része komolyan tart az egészségügy digitalizációjától abból a szempontból, hogy elvesznek a személyes találkozások és az ezek során érzett empátia. Hívjuk fel a betegellátást végzők figyelmét arra, hogy az empátikus odafordulás jelen helyzetben még fontosabb, és a megfelelő kommunikáción akár egy-egy páciens sikeres ellátása is múlhat. Az eddig kiépített törékeny bizalmi ellátó-beteg viszonyt súlyosan károsíthatja a távellátás, de megfelelő kommunikációval, és jól felkészített munkatársakkal ez pozitív irányba is elmozdulhat.

- *Biztosítsd a telemedicinális platformok használata közben keletkező információk megfelelő tárolását!*

Betegbiztonsági és adathasználati szempontból létfontosságú, hogy megfelelően legyenek kezelve a keletkezett anyagok, információk. Biztosítani kell az adattárolás professzionális módját, továbbá azt is, hogy az általános ellátáshoz használt számítógépes rendszerekbe is bekerüljenek az itt keletkezett dokumentumok, illetve azt, hogy az esetleges visszaélések elkerülése érdekében megfelelően legyenek dokumentálva ezek a konzultációk. A páciens minden esetben tájékoztatni kell arról, ha a konzultációról képi- vagy hangfelvétel készül, valamint arról is, ha a konzultáción adminisztratív munkatárs is részt vesz.

- *Ismerd meg a telemedicinális platformok használatával történő munkavégzés hátterét munkajogi és finanszírozási szempontból is!*

Munkajogi szempontból is érdemes átgondolni az újítások hátterét. Az intézménnyel kapcsolatban álló cégek, illetve munkavállalók szerződésében legyen rögzítve a távmunka, vagy a home office lehetősége. A telemedicinális platformok használatához sok esetben a kórházi

körülmények nem szükségesek, sőt a nyugodt otthoni környezet akár pozitív hatású is lehet. Bevezetésénél át kell gondolni azt a tényezőt is, hogy a külső szereplővel történő kommunikáció folyamán a személyiségi jogok biztosítása rendkívül fontos, az elhangzó vagy képi formában megjelenő információk csak a résztvevő két félre tartoznak.

Nem elhanyagolható aspektusa a platformok bevezetésének a finanszírozási oldal sem. A kórházaknak utólag el kell tudni számolni a távellásban végzett tevékenységeit is a költségek és bevételek számításakor, ezért a bevezetés előtt meg kell ismerni a vonatkozó jogszabályokat, illetve a legfrissebb finanszírozáshoz köthető szabályozásokat is. Fontos, hogy a távellás közben keletkező információk kezelése és tárolása szabályszerűen történjen, így az utólagos elszámolás zökkenőmentesen tud lezajlani.

- *Fűzd szorosabbra az ellátási területen dolgozó szakemberekkel kiépített kapcsolatokat!*

A távellásnak nem elhanyagolható következménye az, hogy az intézményeknek sok esetben támaszkodnia kell az ellátási területen dolgozó körzeti orvosokra, védőnőkre, és egyéb egészségügy szakdolgozókra. Emiatt is fontos kialakítani velük egy folyamatos információátadáson alapuló, jól működő rendszert, mely biztonságot nyújt mind a területen, mind az intézményekben dolgozóknak. Egy jól működő kiépített rendszer meggyorsíthatja például a távellás során esetlegesen fellépő komplikáció kezelését, valamint nagy segítség lehet a jövőben is a mindennapos, nem járványhoz köthető ellátás folyamán.

- *Biztosítsd a távellásba bevont betegek esetleges kórházi kezelésének lehetőségét!*

A távfelügyeletbe vont páciensek esetleges kórházi ellátása továbbra is az adott intézmény feladata. Ezért kiemelten fontos, hogy az osztályok fel legyenek készülve az otthonukban kezelt és követett betegek fogadására. Bár a távellás kapacitásnövelés esélyével kecsegtet, a kórházi ellátás lehetőségét biztosítani kell. Járványügyi helyzetben is lennie kell olyan szabad, vírusmentes intézményi kapacitásnak, mely képes a betegek esetleges fogadására. Gondolni kell arra, hogy a telemedicinális platformok használata közben is előfordulhat olyan eset, mikor rendkívüli intézkedésként sürgős ellátásra szorul a beteg. A kórházi elhelyezést, illetve az intézménybe szállítást ezekben az esetekben is garantálni kell. Bevezetésénél a páciensek teljes bizalmának elnyerése, ellátásuk csak ennek birtokában végezhető megfelelő minőségben.

ELLENŐRZŐLISTA

A COVID-19 JÁRVÁNNYAL ÖSSZEFÜGGŐ, TELEMEDICINÁVAL KAPCSOLATOS MENEDZSMENTI INTÉZKEDÉSEKHEZ

Az intézményen belüli, telemedicinális platformokkal kapcsolatos igények felmérése megtörtént.	<input type="checkbox"/>
Az igényeknek, valamint a betegbiztonsági és adatvédelmi szabályoknak megfelelő platform az intézmény részéről beszerzésre került.	<input type="checkbox"/>
A vezetés az új rendszer használatára motiválta az intézmény dolgozóit, kommunikációs, és egyéb eszközök segítségével.	<input type="checkbox"/>
Az új platform megismeréséhez átfogó oktatásban részesült az intézmény minden távellátással kapcsolatba kerülő dolgozója.	<input type="checkbox"/>
Megtörtént a dolgozók tájékoztatása és oktatása a kiberbiztonsággal kapcsolatos tudnivalókról.	<input type="checkbox"/>
Az új, telemedicinális platform kiberbiztonsági ellenőrzése megtörtént. - Kiberbiztonsági szempontok miatt az új platformmal kapcsolatos eszközhasználat szabályozása kialakításra került.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A telemedicinális platformhoz való jogosultságok meghatározásra kerültek, minden, vele kapcsolatba kerülő szakterület képviselője számára biztosított a hozzáférés. - A használattal kapcsolatos oktatás minden, a platformot használó szakterületen dolgozó munkatárs számára megtörtént.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A kórházi beosztást figyelembe véve elegendő idő biztosított a telemedicinával foglalkozó kollégák számára a távellátással kapcsolatos teendők elvégzésére.	<input type="checkbox"/>
A távellátáshoz szükséges nyugodt környezet az intézményi dolgozók számára biztosított. - Az ellátási környezet úgy lett kialakítva, hogy a beteggel történő verbális kommunikáció során a páciens személyiségi jogai nem sérülnek, illetéktelen, harmadik fél nem hallja a konzultációkat. - A lehető legnyugodtabb környezet biztosítása céljából a home office alapú munkavégzési rendszer bevezetésének lehetősége felmérésre került.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Felhívtuk a dolgozók figyelmét a betegek távellátással kapcsolatos félelmei eloszlatásának érdekében a fokozott empatikus hozzáállásra.	<input type="checkbox"/>
A távellátás során keletkező információk tárolása a betegbiztonsági és az adatvédelmi szabályoknak megfelelő. - A telemedicinális ellátás során keletkező adatok kórházi rendszerbe történő integrálásának rendszere megoldott.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A telemedicinális platformok használatával kapcsolatos munkajogi kérdéseket tisztáztuk.	<input type="checkbox"/>
A szükséges adatok kezelése lehetővé teszi a könnyen kivitelezhető utólagos elszámolást.	<input type="checkbox"/>

Az ellátási területen dolgozó kollégákkal kiépült egy jól működő, gyors információáramlásra képes kapcsolatrendszer.	<input type="checkbox"/>
Minden, a távellátásba bevont páciens esetleges kórházi elhelyezése megoldott. <ul style="list-style-type: none"> - A sürgős intézményi kezelést igénylő, távellátással követett betegek kórházba szállítására, valamint sürgős elhelyezésére a lehetőségek adottak. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A vezetés bátorítja a betegeket a telemedicinális platformok használatára, nagy hangsúlyt fektet az intézmény kommunikációja, és a páciensek tájékoztatása során a távellátással kapcsolatosan felmerülő félelmek eloszlatására.	<input type="checkbox"/>



KIEMELJÜK A LÉNYEGET

Takarítás

Egészségügyi intézmények takarítása a COVID-19 járvány idején



COVID - 19

Semmelweis Egyetem
EMK Egészségügyi
Menedzsment Központ

A fokozott fertőzésveszély miatt a megszokottnál nagyobb figyelmet kell fordítani az intézmény takarítására, fertőtlenítésére.

A járványügyi helyzet által megkövetelt higiénés előírások betartása igen jelentős szerepet tölt be a betegek és a munkatársak védelmében. Az intézményekben alapjaiban szükséges megváltoztatni a takarítás rendjét.

Ajánlások

- » Ismerd meg a takarításra vonatkozó új, COVID-19 járvány miatt közzétett szabályokat, ajánlásokat!
- » Egyeztess az intézmény takarításáért felelős személyekkel, és együtt alakítsátok ki az intézményi takarítás új szabályait!
- » Gondoskodj a szabályok változásában érintettek oktatásáról!
- » Becsüld meg a takarításhoz szükséges szerek és eszközök mennyiségében várható változást, és ennek megfelelően rendeld meg a szükséges készleteket!

- » Biztosíts megfelelő létszámot a feladat elvégzéséhez!
- » Vásárolt szolgáltatás esetén gondolnod kell arra, hogy a járványügyi előírások teljesítéséhez
- » többlétszolgáltatás igénybevételére lehet szükség!
- » Biztosítsd a takarító személyzet számára a biztonságos munkakörülményeket!
- » Legyenek egyértelműek a zónák, az izolációs területek, és hogy az adott helyiségbe ki, és milyen védőfelszerelésben léphet be, és ha van ilyen, akkor annak meghatározása, hogy ki az, aki nem mehet be!
- » Gondold át, milyen lehetőségeid vannak a járványügyi előírás szerinti takarítás megvalósításához!
- » Szánj időt az ellenőrzésre!
- » Ismerd el a takarító személyzet munkáját!

TAKARÍTÁS

Egészségügyi intézmények takarítása a COVID- 19 járvány idején

Szerzők: Valasek-Vincze Ildikó, Dr. Mikesy Gergely, Sinka Lászlóné Adamik Erika

Készült a következő sorszámú források felhasználásával: 12, 19, 34, 35. A források részletes hivatkozása a felhasznált irodalmak jegyzékében található.

A fokozott fertőzésveszély miatt a megszokottnál nagyobb figyelmet követel az intézmény takarítása, fertőtlenítése. Különösen igaz ez az igazolt COVID-19 betegek ellátására kijelölt intézményekben. Mit tegyünk azért, hogy a takarítás ezekben az esetekben is megfelelő módon valósuljon meg?

A járványügyi helyzet által megkövetelt higiénés előírások betartása igen jelentős szerepet tölt be a betegek és a munkatársak védelmében. A járvány intézményen belüli terjedésének megakadályozása, illetve elkerülése a takarítás minőségén is múlhat.

Azokban az egészségügyi intézményekben, ahol COVID-19 gyanús, vagy fertőzött betegek ellátása zajlik, alapjaiban szükséges megváltoztatni a takarítás rendjét. A változás igen sokrétű: a takarító személyzetnek védőfelszerelést kell viselnie, illetve ennek hiányában nem mindegyik helyiségbe mehetnek be, ahol korábban dolgoztak. Adott esetben más fertőtlenítőszeret kell használniuk, a megszokottól eltérő töménységben, más sorrendben kell végezniük a munkát, más ütemben cserélve le a használt eszközöket, stb. Ahhoz, hogy ezek megvalósulhassanak, jól megtervezett munkafolyamatra van szükség, amely menedzsmenti intézkedéseket igényel.

Amennyiben az intézményben a takarítás kizárólag vásárolt szolgáltatás keretében valósul meg, akkor is akad bőven teendő, hiszen a meglévő szerződés nem biztos, hogy lehetővé teszi a szükséges változtatások alkalmazását. A takarítási technológiára vonatkozó szabályozásokat az új szakmai elvárásokhoz kell igazítani, mely a szolgáltatóval való egyeztetést követően a szerződés módosítását is maga után vonhatja. A megfelelő minőségű takarításhoz szükséges szerek és eszközök rendelkezésre bocsátásán túl meg kell állapodni arról is, hogy kinek a felelősségi körébe tartozik például a dolgozók által használandó védőeszközök biztosítása, az ebből keletkező hulladékok kezelése, továbbá a dolgozók ismereteinek soron kívüli bővítése. Az elvárások teljesülésének ellenőrzése a megbízást adó intézmény feladata, melyhez célszerű kialakítani a kapcsolódó szabályozás alapján az ellenőrzés rendszerét.

Saját foglalkoztatású takarítók esetén is adódnak a megszokottól eltérő, további feladatok, ideértve például a dolgozók képzését, a takarításhoz szükséges szerek és eszközök típusában/mennyiségében várható változás előzetes kalkulációját, valamint ezek beszerzését és elosztását.

Hogyan lehet biztosítani az intézményen belüli biztonságos takarítás megvalósulását?

Ajánlásaink:

- *Ismerd meg a takarításra vonatkozó új, COVID-19 járvány miatt közzétett szabályokat, ajánlásokat!*

Annak érdekében, hogy a kialakítandó helyi gyakorlat megfeleljen az elvárásoknak és a követendő ajánlásoknak, infekciókontrollban jártas szakemberek bevonásával, aktuális és hiteles forrásokból meg kell ismerni a járvány idejére érvényes specifikus, takarítási rendet érintő szabályokat.

- *Egyeztess az intézmény takarításáért felelős személyekkel, és együtt alakítsátok ki az intézményi takarítás új szabályait!*

A takarítási tevékenységnek a jelenlegi járványügyi helyzethez kell igazodnia. Ennek egyik fontos lépése az intézményi takarítás szabályainak aktualizálása. A járvány ideje alatt minden gyakran érintett, használt felületet (kilincsek, ajtók, ajtónyitó gombok, kapaszkodók, villanykapcsolók, lift gombok, stb.) a szokásosnál jóval gyakrabban szükséges fertőtleníteni. Igaz ez a közösségi terekre is, ezek takarítása szintén hangsúlyosabb kell legyen ebben az időszakban. A mosdók takarítása alaphelyzetben is kiemelt jelentőségű, de egy járványos időszakban (különös tekintettel arra, hogy az új koronavírus széklettel is terjedhet) még nagyobb figyelmet kell, hogy kapjon. A takarítás gyakoriságán túl fontos meghatározni a területek, helyiségek takarítási sorrendjét, a különböző felületek takarítási módját, az előírt fertőtlenítőszer hígítását, stb. A takarítás megvalósulását, valamint az ellenőrzést elősegítendő, hasznos a takarítási napló kihelyezése, szükség szerinti átalakítása, annak szigorú vezetése, és ellenőrzése. Ezt mindig tiszta területen (zsilip folyosó, stb.) kell elhelyezni, hiszen a papíron több napig is életképes lehet a SARS-CoV-2.

- *Gondoskodj a szabályok változásában érintettek oktatásáról!*

A takarítási szabályzatban történt változás nem csupán a takarítók és a szakdolgozók munkáját érintheti, hanem például azokat is, akik az eszközök beszerzéséért, vagy a takarítás ellenőrzéséért felelnek. Fontos, hogy minden érintett értesüljön az ő feladataira hatással lévő változásokról. Tisztázni kell, hogy a munkatársak oktatását ki, mikor és milyen formában

valósítja meg. A legnagyobb változás a takarítók és a szakdolgozók munkáját érinti majd. A takarító személyzet nagy többsége a COVID-19 járványt megelőzően nem használt munkája során olyan egyéni védőeszközöket, mint amik használatára most rákényszerül saját és mások biztonsága érdekében is.

A védőeszközök azonban csak akkor biztosítják a tőlük elvárt védelmet, ha azokat helyesen alkalmazzák, ezért esetükben kiemelt jelentősége van a gyakorlásnak, az új teendők készségszintű elsajátításának. A takarítást végző személyzet oktatásának több dologra kell kitérnie: az egyéni védőeszközök szakszerű felvétele és levétele, az átöltözés helyszíne, a veszélyes hulladékok gyűjtésének szabályai, a kézfertőtlenítés szabályai, a védőeszközökben való munkavégzés, a zónák ismerete és azok takarítására vonatkozó előírások ismerete, a takarítás folyamata (útvonalak, sorrendiség), a használandó vegyszerek, azok hígítása, cseréjének gyakorisága, a különböző felületek és helyiségek eltérő takarítási eljárásrendje, a fertőzöttnek tekintendő hulladékok gyűjtésével kapcsolatos szabályok. Fontos tudatosítani a munkatársakban azt is, hogy a jelenlegi járványügyi helyzetben a védőeszközök nem megfelelő használata, -cseréje, a munkafolyamatok félbe szakítása a higiénés szabályok figyelembe vétele nélkül – például dohányzás miatt – jelentős fertőzési kockázatot rejt.

Az oktatás során az elméleti tudnivalók átadása mellett szükséges az elsajátítandó ismeretek gyakoroltatása is, különösen a védőeszközök alkalmazását illetően.

- *Becsüld meg a takarításhoz szükséges szerek és eszközök mennyiségében várható változást, és ennek megfelelően rendeld meg a szükséges készleteket!*

A kalkulációnál figyelembe kell venni az ellátóhelyek, zónák besorolásait, azok takarítására vonatkozó előírásokat, a takarítandó felület nagyságát és típusait, a soron kívüli takarítást igénylő szennyeződés várható gyakoriságát.

- *Biztosíts megfelelő létszámot a feladat elvégzéséhez!*

A járvány idején sokféle, a szervezet felépítését és működését befolyásoló változás zajlik. Saját foglalkoztatású takarítók esetén mérjük fel, melyik szervezeti egységben mennyi teendő van, hol növekedett meg a takarítók munkaterhelése. Biztosítani kell, hogy minden műszakban álljon rendelkezésre takarító személyzet. A munkaerő átcsoportosításával és munkaerő felvétellel biztosítani lehet az egyenlő munkaterhelést. Szükség esetén önkéntesek is bevonhatók. Képezzük az átcsoportosított, az újonnan belépő és az önkéntes munkatársakat a követendő takarítási teendőkre.

- *Vásárolt szolgáltatás esetén gondolnod kell arra, hogy a járványügyi előírások teljesítéséhez többletszolgáltatás igénybevételére lehet szükség!*

Amennyiben szerződésmódosításra, szolgáltatóváltásra van szükség, a szerződést a járványügyi helyzetnek megfelelő elvárásokhoz igazodóan kell megkötni. A COVID-19 fertőzött betegek

ellátását végző intézményekben a higiénés, járványügyi előírás teljesítése többletszolgáltatás igénybevételét vonja maga után. A szerződés részleteiben ki kell térni arra, hogy a takarítási tevékenységhez szükséges feltételeket kinek a felelőssége biztosítani (pl. fertőtlenítőszer, takarítóeszközök, védőeszközök, használt védőeszközök gyűjtése és ártalmatlanítása, oktatás).

A szerződés térjen ki az ellenőrzés részleteire, a dokumentációs kötelezettségekre, valamint felmerülő panaszok esetén követendő teendőkre. A megnövekedett feladatból adódóan a takarítási szolgáltatás többletköltséget jelenthet, amit be kell építeni az intézmény költségvetésébe.

- *Biztosítsd a takarító személyzet számára a biztonságos munkakörülményeket!*

A takarító személyzet számára is biztosítani kell a biztonságos munkavégzés feltételeit. Az egyéni védőeszközök felvétele minden esetben tiszta (a vírus által nem kontaminált) területen történjen! A takarítást végző személyeknek világos és egyértelmű legyen, hogy az intézményen belül milyen útvonalon kell közlekedniük, mely területekre, helyiségekbe léphetnek be, és melyekbe nem, illetve melyik területen milyen szintű egyéni védőfelszerelés viselése szükséges. Javasolt szervezett oktatás tartása ezen tudnivalókról. Fontos, hogy megértsék, a szabályok követése mind a saját-, mind az egészségügyi személyzet-, mind pedig a betegek védelmét szolgálja. Célszerű az útvonalak, helyiségek egyértelmű jelölése is. Segíti a tájékozódást plakátok kihelyezése, ami egyértelmű színhasználattal jelzi az épület alaprajzán a bejárható útvonalakat.

- *Legyenek egyértelműek a zónák, az izolációs területek, és hogy az adott helyiségbe ki, és milyen védőfelszerelésben léphet be, és ha van ilyen, akkor annak meghatározása, hogy ki az, aki nem mehet be!*

A takarító személyzet számára egyértelművé kell tenni, hogy mely helyiségekben folytathatnak munkavégzést. Tudniuk kell, hova nem léphetnek be, illetve belépés esetén milyen védőeszközt, a munka során pedig milyen tisztítószert kell használniuk. Az izolált helyszínre a takarító személyzet belépése szigorúan tilos. Ezekben a helyiségekben a beteg közvetlen környezetében lévő eszközök fertőtlenítése, takarítása szakdolgozói feladat ugyanúgy, mint a keletkezett veszélyes hulladékok kezelése. A jelenlegi járványügyi helyzetben az egészségügyi munkatársaknak ez többletfeladatot generál, amivel számolnunk kell.

- *Gondold át, milyen lehetőségeid vannak a járványügyi előírás szerinti takarítás megvalósításához!*

Amennyiben az intézmény kellő számú személyzettel rendelkezik, a különböző zónákba külön csapatok kerüljenek beosztásra. Ezzel is csökkenthető az esélye a fertőzés intézményen belüli terjedésének. Amennyiben ez nem valósítható meg, fel kell hívni a takarító személyzet figyelmét, hogy a takarítás meghatározott haladási irányát kövessék. A felületek takarításán túl jelentős figyelmet kell fordítani a helyiségek légtérére. A levegőbe kerülő aeroszolok kiürülését

meg kell oldani akár mechanikus úton, akár szellőztetéssel. Minél gyakoribb a levegőcsere (óránkénti szellőztetés), annál jobban tudjuk a fertőzés lehetőségét is csökkenteni.

- *Szánj időt az ellenőrzésre!*

Az előírt járványügyi követelmények szigorúan elvárják a takarítási folyamatok tartalmi és időbeli megfelelőségének ellenőrzését. Sok olyan részlete van a takarításnak, melyek megvalósulását csak a folyamat közben lehet ellenőrizni (pl. a takarítószer, fertőtlenítőszer hígítása, az egy folyadékkal felmosott terület nagysága, a zónák közötti váltáskor az eszközök cseréje, a védőeszközök helyes viselése, stb.). Éppen ezért szükség van a korábbi ellenőrzési gyakorlat újragondolására, újfajta ellenőrzési rendszer bevezetésére. Meg kell határozni, hogy kinek a feladata az ellenőrzés, mi alapján, milyen gyakorisággal ellenőriz, és eltérés esetén mi a teendő. Javasolt ellenőrző lista készítése az érvényes szabályozás alapján, melyen minden fontos ellenőrzési szempont feltüntethető. Ez egyrészt segít abban, hogy releváns szempontok kerüljenek felülvizsgálatra, valamint abban is nagy támogatást ad, hogy ne kerülje el a figyelmet egy-egy lényeges momentum. Az ellenőrzések tapasztalatai olyan tanulságokat rejthetnek, melyeket érdemes visszacsatolni a munkafolyamatokba és a dolgozók tájékoztatásába, oktatásába is.

- *Ismerd el a takarító személyzet munkáját!*

A takarító személyzet munkája még fontosabb, értékesebb ebben az időszakban. Motiválni kell őket azzal is, hogy elismerjük tevékenységüket, és a csapat tagjaként kezeljük őket.

ELLENŐRZŐ LISTA

AZ EGÉSZSÉGÜGYI INTÉZMÉNYEK TAKARÍTÁSÁHOZ A COVID-19 JÁRVÁNY IDEJÉN

A menedzsment és a takarítástért felelős személyek számára ismertek a COVID-19 járványra vonatkozó higiénés előírások.	<input type="checkbox"/>
Az intézmény takarításáért felelős személyekkel az egyeztetések megtörténtek, kialakításra került az új szabályzat.	<input type="checkbox"/>
A takarításban szerepet játszó munkatársak oktatásban részesültek.	<input type="checkbox"/>
Összeállításra került a szervezeti egységben alkalmazandó védőeszközök, takarítási eszközök és takarítószeres listája.	<input type="checkbox"/>
Meghatározásra került a szakszerű takarítás elvégzéséhez szükséges munkatársak (takarítók, szakdolgozók) létszáma.	<input type="checkbox"/>
A járványügyi előírások teljesítése érdekében - vásárolt szolgáltatás esetén - megtörtént a szerződések aktualizálása.	<input type="checkbox"/>
Biztosítva vannak a takarító személyzet számára a biztonságos munkavégzéshez szükséges körülmények.	<input type="checkbox"/>
Megtörtént az intézmény területén a zónák, izolációs területek jelölése.	<input type="checkbox"/>
Kijelölésre került az ellenőrzést végző személy. Meghatározásra került az ellenőrzés időpontja, módja.	<input type="checkbox"/>
Az intézményben a járványügyi előírásoknak megfelelően történik a megfelelő minőségű takarítás.	<input type="checkbox"/>
A munkatársak figyelmét felhívták a takarítókkal való megfelelő együttműködés fontosságára, hangsúlyozva a csapatban betöltött szerepüket.	<input type="checkbox"/>

A KIADVÁNY KÉSZÍTÉSE SORÁN FELHASZNÁLT IRODALMAK

- [1] Leadership in the COVID-19 Crisis. (2020) <https://www.egonzehnder.com>
- [2] What Healthcare Workers Need From Leaders in COVID-19 Crisis. (2020) <https://www.gallup.com/workplace/308957/healthcare-workers-need-leaders-covid-crisis.aspx>
- [3] Viewpoint: Hospital leadership is a bigger threat to nurses than COVID-19. (2020) <https://www.beckershospitalreview.com/nursing/viewpoint-hospital-leadership-is-a-bigger-threat-to-nurses-than-covid-19.html>
- [4] Checklist for hospitals preparing for the reception and care of coronavirus 2019 (COVID-19) patients. (2020) ECDC Technical Report
- [5] World Health Organization, Regional Office for Europe. (2020) Hospital Readiness Checklist for COVID-19
- [6] Coronavirus Crisis Comms Triage kit. (2020) www.comnetwork.org
- [7] Liew at al.: Preparing for COVID-19: early experience from an intensive care unit in Singapore, Critical Care, 2020 24:83
- [8] Tájékoztató az elérhető szolgáltatásokról. (2016) A fekvő- és járóbeteg-ellátás standardjai. <https://info.nevesforum.hu/2020/06/bella-programhoz-tartozo-anyagok/>
- [9] Betegoktatás és képzés. (2016) A fekvő- és járóbeteg-ellátás standardjai. <https://info.nevesforum.hu/2020/06/bella-programhoz-tartozo-anyagok/>
- [10] Information, guidance and resources supporting the understanding and management of Coronavirus (COVID-19). (2020) <https://icmanaesthesiacovid-19.org/>
- [11] Új munkatársak fogadása és alkalmazása. (2016) A fekvő- és járóbeteg-ellátás standardjai. <https://info.nevesforum.hu/2020/06/bella-programhoz-tartozo-anyagok/>
- [12] A 2020. évben azonosított új koronavírus (SARS-CoV-2) okozta fertőzések (COVID-19) megelőzésének és terápiájának kézikönyve. Magyar Koronavírus Kézikönyv. Emberi Erőforrások Minisztériuma, 2020.
- [13] Alessi, C. (2020) Clinician burnout during the times of COVID-19. <https://www.healthcareitnews.com>.
- [14] Blasko, K. (2020) In a COVID-19 world, pace yourself to stay resilient and avoid burnout. <https://www.health.mil/News/Articles/2020/03/26/In-a-COVID-19-world-pace-yourself-to-stay-resilient-and-avoid-burnout>
- [15] Györfly, Zs., Girasek, E. (2015) Kiegészítés a magyarországi orvosok körében. Kik a legveszélyeztetettebbek? Orvosi hetilap.
- [16] Gavidia, M. (2020) Sleep, Physician Burnout Linked Amid COVID-19 Pandemic. American Journal of Managed Care.
- [17] Pálfi, F. (2003) Szolgálat, önfeláldozás, hivatás? – A kiegészítés veszélyei ápolók körében. Nővér.
- [18] Nemzeti Népegészségügyi Központ. (2020) Eljárásrend a 2020. évben azonosított új koronavírussal kapcsolatban – 2020.04.01.
- [19] Nemzeti Népegészségügyi Központ. (2020) Infekciókontroll óvó-védő rendszabályok a betegellátás során. 6. sz. melléklet – COVID-19 eljárásrend 2020. március 30. https://www.nnk.gov.hu/attachments/article/567/6_sz_mell%C3%A9klet_infekci%C3%B3kontroll_2020_03_30.pdf

- [20] A COVID-19 megelőzésének és kezelésének kézikönyve, magyar fordítás (2020) 1,2 fordítás
- [21] WHO. (2020) Managing patients with suspected or confirmed COVID-19 at your healthcare facility.
- [22] Guidance for wearing and removing personal protective equipment in healthcare settings for the care of patients with suspected or confirmed COVID-19. (2020) ECDC Technical report. <https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/guidance-wearing-and-removing-personal-protective-equipment-healthcare-settings>
- [23] Critical care guidance – ICM Anaesthesia. (2020) <https://icmanaesthesiacovid-19.org/critical-care-guidance> (letöltve: 2020.04.24.)
- [24] Lippi, G., Mattiuzzi, C., Bovo, C., Favaloro, E.J. (2017) Managing the patient identification crisis in healthcare and laboratory medicine. The Clinical Biochemist Reviews.
- [25] Betegazonosítás és a beteghez tartozó dokumentumok, minták, anyagok, egészségügyi ellátáshoz használt eszközök beteghez rendelése. (2016) A fekvő- és járóbeteg-ellátás standardjai. <https://info.nevesforum.hu/2020/06/bella-programhoz-tartozo-anyagok/>
- [26] Methodology development and impact Assessment in Patient safety education for improving Effectiveness. Educational material for practicing health care professionals. (2020) https://emk.semmelweis.hu/map4e_web/index.php/documents-deliverables/intellectual-output-1-educational-material-for-practicing-health-care-professionals/ (letöltve: 2020.05.04.)
- [27] Betegoktatás és képzése. (2016) A fekvő- és járóbeteg-ellátás standardjai. <https://info.nevesforum.hu/2020/06/bella-programhoz-tartozo-anyagok/>
- [28] Nemzeti Népegészségügyi Központ. (2020) Eljárásrend a COVID-19 megbetegedésben elhunytak temetésének különös szabályairól. [https://www.nnk.gov.hu/attachments/article/590/Eljárásrend%20%20a%20COVID-19%20megbetegedésben%20elhunytak%20temetésének%20különös%20szabályairól.pdf](https://www.nnk.gov.hu/attachments/article/590/Eljarasrend%20%20a%20COVID-19%20megbetegedesben%20elhunytak%20temetesenek%20kulonos%20szabalyairol.pdf)
- [29] EMMI Egészségügyi Szakmai Kollégium Tagozatainak ajánlása a COVID-19 ellátásrenddel kapcsolatban. (2020) <https://www.aEEK.hu/-/emmi-egeszsegugyi-szakmai-kollegium-tagozatainak-eljarasrendje>
- [30] Pápai, T. (2020) COVID-19 fertőzésben elhunyt ellátásának ápolási specialitásai. <https://tankorterm.wordpress.com/2020/04/07/covid-19-fertozesben-elhunyt-ellatasanak-apolasi-specialitasai/>
- [31] 157/2020. (IV. 29.) Korm. rendelet a veszélyhelyzet során elrendelt egyes egészségügyi intézkedésekről. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a2000157.kor>
- [32] Bokor, D. (2016) Hol áll a világ és benne Magyarország? A telemedicina jelene és jövője, Medicalonline http://medicalonline.hu/informatika/cikk/a_telemedicina_jelene_es_jovoje
- [33] Kaskovits, M. (2019) A hazai eHealth-ről és a telemedicina bevezetésének lehetőségéről. <https://arsboni.hu/tavdoki-rendel/>
- [34] Kerényi, Zs. (2017) Megújulás a kórháztakarításban. Magyar Tisztítás-technológiai Szövetség. <https://www.matisz.org/megujulas-a-korhaztakaritasban/>
- [35] Nagy, K. (2020) Mit kell tudni Magyarországon az új koronavírusról (SARS-CoV 2). (Kézirat)

Semmelweis Egyetem Egészségügyi Menedzserképző Központ Betegbiztonsági Tanszéki Csoport