

0 VSEBINA

1 NAMEN

2 PODROČJE UPORABE

3 POJMI

3.1 Razlaga okrajšav

3.2 Razlaga pojmov

4 POOBLASTILA IN ODGOVORNOSTI V POSTOPKU

5 POSTOPEK

5.1 Diagram poteka osnovnih aktivnosti

5.2 Opis postopka

5.2.1 Urejenost čakalnic specialističnih ambulant in funkcional

5.2.1.1 Prostorska urejenost in oprema čakalnic

5.2.1.2 Informacijske table in panoji za zdravstveno vzgojni material

5.2.1.3 Označevanje specialističnih ambulant/funkcional

5.2.2 Vsebine posameznih informacijskih tabel specialističnih ambulant in funkcional

5.2.2.1 Informacijska tabla z nazivom specialistične ambulante/funkcionale

5.2.2.2 Informacijska tabla za urnik dela specialistične ambulante/funkcionale

5.2.2.3 Informacijska tabla za obvestila

5.2.3 Urejenost vhodov na klinike/oddelke

5.2.4 Vsebine posameznih informacijskih tabel na klinikah/oddelkih

5.2.4.1 Informacijska tabla z uradnim nazivom klinike/oddelka

5.2.4.2 Informacijska tabla s podatki predstojnika, dežurnega oz. odgovornega zdravnika v popoldanskem in nočnem času, ob vikendu ali prazniku

5.2.4.3 Informacijska tabla s podatki strokovnega vodje zdravstvene nege klinike/oddelka in vodje negovalnega tima v popoldanskem in nočnem času, ob vikendu ali prazniku

5.2.4.4 Informacijska tabla za obvestila

5.2.5 Namestitev informacijskih tabel in nalepk

5.2.6 Postopek realizacije

6 PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE


7 IZVEDBENI DOKUMENTI

8 POVEZAVA Z DRUGIMI DOKUMENTI

9 PRILOGE

10 ZADNJA SPREMEMBA

Pripravila:	Pregledala:	Odobril:
Vodja Centra za kakovost in organizacijo Breda HAJNRIH, univ. dipl. ekon.	Strokovna direktorica UKC Doc. dr. Darja ARKO, dr. med. Pomočnica direktorja UKC za zdravstveno nego Mag. Marina BRUMEN,VMS, univ. dipl. ekon.	Direktor UKC Prim. Gregor PIVEC, dr. med.

 Center za kakovost in organizacijo	ORGANIZACIJSKO NAVODILO OBVEŠČANJE PACIENTOV, UREJENOST ČAKALNIC IN VHODOV NA MEDICINSKE ODDDELKE	ON 75 AV 002
		Povezava: OP 75 AV 001
		Izdaja: 03
		Velja od: 8. 12. 2010
		Stran 2 od 17

1 NAMEN

Z navodilom želimo:

- določiti enotno urejenost čakalnic specialističnih ambulant in funkcional (v nadaljnjem besedilu specialistična ambulanta) ter enoten izgled in vsebino informacijskih tabel pri vseh vstopih v klinike/oddelke UKC Maribor,
- informirati paciente o sestavi ambulantnega tima posamezne specialistične ambulante,
- informirati paciente z ostalimi obvestili, ki so potrebna za nemoteno obravnavo pacientov v specialistični ambulanti (obvestila ZZS, obvestila UKC Maribor),
- določiti zaposlene, ki bodo skrbeli za urejenost čakalnic in oddelkov, za ažurno urejenost in vsebine informacijskih tabel ter za obveščanje pacientov s pomočjo obvestil, zdravstveno vzgojnih materialov, itd..

2 PODROČJE UPORABE

Velja za vse čakalnice specialističnih ambulant in funkcional ter klinike/oddelke v UKC Maribor.

3 POJMI

3.1 Razlaga okrajšav

UKC Maribor -	Univerzitetni klinični center Maribor
OE -	organizacijska enota
FE -	funkcionalna enota
PR -	pravilnik
OP -	organizacijski predpis
ON -	organizacijska navodila
ZZS -	Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije


3.2 Razlaga pojmov

Ordinacijski čas specialistične ambulante/funkcionalne je čas, ki je namenjen obravnavi bolnikov v specialistični ambulanti/funkcionalni. V tem času je v specialistični ambulanti/funkcionalni prisoten zdravstveni tim.

Delovni čas specialistične ambulante/funkcionalne je čas, ki zajema ordinacijski čas in čas, ki je potreben za pripravo na delo ter za zaključek dela specialistične ambulante/funkcionalne. V času priprave na delo in času zaključka dela ni potrebna prisotnost vsega zdravstvenega tima (brez zdravnika).

Zdravstveni tim je tim zdravstvenih delavcev in sodelavcev, ki je potreben za nemoteno strokovno obravnavo pacienta v specialistični ambulanti (ambulantni tim) oziroma v funkcionalni. Ambulantni tim praviloma sestavljajo zdravnik, izvajalec zdravstvene nege in zdravstveni administrator.

Obravnava pacienta v specialistični ambulanti/funkcionalni ali na kliniki/oddelku zajema vse postopke in posege, ki jih pacient potrebuje (ima naročene) in jih lahko tu tudi izvedemo (naročanje pacientov, sprejem, pregled, izvedba posegov in postopkov, dajanje navodil, zdravstveno vzgojno delo, obračun storitev...).

 Center za kakovost in organizacijo	ORGANIZACIJSKO NAVODILO OBVEŠČANJE PACIENTOV, UREJENOST ČAKALNIC IN VHODOV NA MEDICINSKE ODDDELKE	ON 75 AV 002
		Povezava: OP 75 AV 001
		Izdaia: 03
		Velja od: 8. 12. 2010
		Stran 3 od 17

Čakalnica je prostor, v katerem pacienti čakajo na zdravstveno oskrbo v specialističnih ambulantah ali funkcionalah.

Vhod na kliniko/oddelek razumemo vhodna vrata, ki ločujejo oddelek od ostalih organizacijskih enot. V kolikor je uradnih vhodov na kliniko/oddelek več (vhodi, ki jih uporabljajo bolniki in obiskovalci) je potrebno ustrezno opremiti vse vhode.

Informacijska tabla je tabla, ki nudi pacientu, svojcu, obiskovalcu ali zaposlenemu informacijo o odgovornih osebah na kliniki/oddelku, redu na kliniki/oddelku, pomembnih dejavnostih klinike/oddelka, času izvajanja ter lokaciji le-teh, pritožbenem postopku,....

4 POBLASTILA IN ODGOVORNOSTI V POSTOPKU

Za namestitvev informacijskih tabel je odgovorna Služba za oskrbo in vzdrževanje.

Za izvedbo in nadzor nad vsebino informacijskih tabel specialističnih ambulant in klinik/oddelkov odgovarjajo tajnice klinik/oddelkov ter zdravstveni administratorji v specialističnih ambulantah.

Za izvedbo in nadzor informacijskih tabel in stenskih panojev za zdravstveno vzgojni material odgovarjajo strokovni vodje zdravstvene nege klinik/oddelkov.


Za informiranje, uvajanje in nadzor je odgovorna vodja administracije v UKC Maribor ter strokovni vodje zdravstvene nege klinik/oddelkov.

Informirani so vodje klinik/služb in predstojniki oddelkov.

5 POSTOPEK

5.1 Diagram poteka osnovnih aktivnosti

Diagram poteka ni potreben.

 Center za kakovost in organizacijo	ORGANIZACIJSKO NAVODILO OBVEŠČANJE PACIENTOV, UREJENOST ČAKALNIC IN VHODOV NA MEDICINSKE ODELKE	ON 75 AV 002
		Povezava: OP 75 AV 001
		Izdaia: 03
		Velja od: 8. 12. 2010
		Stran 4 od 17

5.2 Opis postopka

5.2.1 UREJENOST ČAKALNIC SPECIALISTIČNIH AMBULANT IN FUNKCIONAL

5.2.1.1 Prostorska urejenost in oprema čakalnic

Čakalnice morajo izpolnjevati prostorske normative (imeti morajo prostor za čakanje, sanitarije, stole, mizice, koše za smeti, obešalnike za garderobo bolnikov, informacijske table in panoje za zdravstveno vzgojni material) glede na povprečno število čakajočih.

Prostori morajo biti svetli, zračni in primerne temperature. Večje čakalnice so opremljene tudi z vodnim barom, avtomati za napitke in televizorjem. Njihova postavitve ne sme ovirati gibanja pacientov.

Ustrezno označeni morajo biti tudi drugi prostori, ki jih uporabljajo pacienti ali zaposleni (preiskovalnice, WC za paciente in zaposlene, pisarne...).

5.2.1.2 Informacijske table in panoji za zdravstveno vzgojni material

V vseh čakalnicah so nameščene namenske table in panoji za zdravstveno vzgojni material. Na table izobešamo tista pisna gradiva, ki so namenjena ambulantnim pacientom (obvestila zdravstvene zavarovalnice, bolnišnice, plakate...) in jih le ti ne smejo odnašati. Na panojih pa ponujamo pacientom informativna gradiva v obliki zloženek, časopisov, obvestil..., ki jih lahko odnesejo domov. V obeh primerih se ravnamo po navodilih za delo Službe zdravstvene nege: »Oglasna mesta in izobešanje pisnih informativnih gradiv« in »Panoji za zdravstveno vzgojni material«.

5.2.1.3 Označevanje specialističnih ambulant/funkcional

Vsaka specialistična ambulanta/funkcionala mora biti označena s tremi informacijskimi tablami. Table morajo biti nameščene na vratih ali na desni strani vrat specialistične ambulante/funkcionala, odvisno od prostorskih možnosti. Table se med seboj razlikujejo po vsebini in velikosti:

- Informacijska tabla z nazivom specialistične ambulante/funkcionala,
- Informacijska tabla za urnik dela specialistične ambulante/funkcionala,
- Informacijska tabla za obvestila.

5.2.2 VSEBINE POSAMEZNIH INFORMACIJSKIH TABEL SPECIALISTIČNIH AMBULANT IN FUNKCIONAL

5.2.2.1 Informacijska tabla z nazivom specialistične ambulante/funkcionala

Vsebina table je v skladu z določili ZZS. Naziv specialistične ambulante/funkcionala se mora ujemati z nazivom iz »Urnika specialističnih ambulant« in s »Pravilnikom o podrobnejši organizaciji in vodenju organizacijskih enot UKC Maribor«. Standardna tabla ima na rumeni podlagi natisnjen naziv specialistične ambulante/funkcionala in štiri utore za naslednje podatke:

- ime in priimek zdravnika (s pripadajočimi nazivi),
- ime in priimek izvajalca zdravstvene nege (z nazivi),
- ime in priimek zdravstvenega administratorja in
- ordinacijski čas specialistične ambulante/funkcionala.


 Center za kakovost in organizacijo	ORGANIZACIJSKO NAVODILO OBVEŠČANJE PACIENTOV, UREJENOST ČAKALNIC IN VHODOV NA MEDICINSKE ODDDELKE	ON 75 AV 002
		Povezava: OP 75 AV 001
		Izdaja: 03
		Velja od: 8. 12. 2010
		Stran 5 od 17

Table z nazivom specialistične ambulante/funkcionalne in tablicami za utore naročite v Službi za oskrbo in vzdrževanje.

V primeru stalnega dela širšega oz. ožjega zdravstvenega tima v specialistični ambulanti/funkcionalni (npr. na Oddelku za očne bolezni) lahko ima tabla več ali manj utorov, ki jih je potrebno primerno zapolniti v skladu s spodaj navedenimi pravili.

Zdravstveni tim (zdravnik, izvajalec zdravstvene nege in zdravstveni administrator) ki dela v ambulanti/funkcionalni določen ordinacijski čas, mora biti v istem ordinacijskem času z imeni in priimki naveden tudi na tabli z nazivom specialistične ambulante/funkcionalne (npr. ob zamenjavi zdravnika v specialistični ambulanti, zamenjamo tudi ime in priimek zdravnika na tabli).

V primeru, da se v istih prostorih specialistične ambulante/funkcionalne izvajajo obravnave različnih specialnosti (več specialističnih ambulant/funkcional), je potrebno pravočasno (pred začetkom ordinacijskega časa naslednje specialistične ambulante/funkcionalne) izobesiti tablo z nazivom te ambulante/funkcionalne, s podatki ustreznega zdravstvenega tima (po Urniku specialističnih ambulant).

PRIMER INFORMACIJSKE TABLE Z NAZIVOM SPECIALISTIČNE AMBULANTE


AMBULANTA ZA ABDOMINALNO IN SPLOŠNO KIRURGIJO

prim. Nikica ANDROMAKO, dr. med.

Olga RIBIČ, zdravstveni tehnik

Klavdija PETRIČ, zdravstveni administrator

Ordinacijski čas: od 8.00 do 13.00 ure

 Center za kakovost in organizacijo	ORGANIZACIJSKO NAVODILO OBVEŠČANJE PACIENTOV, UREJENOST ČAKALNIC IN VHODOV NA MEDICINSKE ODDDELKE	ON 75 AV 002
		Povezava: OP 75 AV 001
		Izdaia: 03
		Velja od: 8. 12. 2010
		Stran 6 od 17

5.2.2.2 Informacijska tabla za urnik dela specialistične ambulante/funkcionalne

Informacijska tabla za urnik dela specialistične ambulante/funkcionalne je prikaz uradnega ordinacijskega časa specialistične ambulante/funkcionalne za mesec dni vnaprej (določila ZZZS). V tabli za urnik dela mora biti zabeležen tudi predviden čas za malico.

Tabla za urnik dela specialistične ambulante/funkcionalne ima na rumeni podlagi že natisnato URNIK. V tablo je potrebno vstaviti list A4 formata, na katerem je napisan mesečni urnik ordinacijskega oziroma delovnega časa specialistične ambulante/funkcionalne.

Za usklajenost objavljenega urnika na tabli za urnik dela specialistične ambulante/funkcionalne, z uradnim urnikom ordinacijskega časa specialistične ambulante/funkcionalne, je odgovoren predstojnik klinike/oddelka v sodelovanju z zdravniki in strokovno vodjo zdravstvene nege klinike/oddelka.

Zdravstveni administratorji ne smejo ročno dopisovati sprememb v urnik dela specialističnih ambulant/funkcionalne. Urnik morajo hraniti v računalniku in ga nato mesečno ali ob večjih spremembah spremeniti ter ponovno vstaviti v tablo za urnik dela specialistične ambulante/funkcionalne.

Vsebina table za urnik dela specialistične ambulante/funkcionalne mora biti enaka vsebini Urnika specialističnih ambulant UKC Maribor v letu ... , za katerega skrbi (ažurira, izda, razpošilja, ter nadzira) Oddelek za medicinsko statistiko in socialno medicino UKC Maribor.

Objavljen ordinacijski čas je potrebno spoštovati, tako zaradi pacientov, kot zaradi izpolnjevanja splošnega dogovora z ZZZS.

Vse spremembe Urnika dela specialističnih ambulant/funkcional (spremembe v času koriščenja letnih dopustov, organizacijske spremembe,...), mora tajnica klinike/oddelka oz. zdravstvena administratorka ambulante, po navodilu predstojnika klinike/oddelka, takoj posredovati Oddelku za medicinsko statistiko in socialno medicino. Ta mora takoj posredovati spremembe Oddelku za plan in analize, ki spremembe posreduje Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije v obliki aneksa k pogodbi. Oddelek za medicinsko statistiko in socialno medicino UKC Maribor ažuriran urnik sproti posreduje tudi Centru za informatiko, ki ga objavi na spletni strani UKC Maribor.

Spremembe ordinacijskega časa specialističnih ambulant/funkcionalne, ki jih bo tajnica klinike/oddelka oziroma zdravstvena administratorka ambulante posredovala Oddelku za medicinsko statistiko in socialno medicino, naj bodo opisane kratko in jedrnato - v taki obliki in vsebini, kot so navedene v Urniku specialističnih ambulant. Vsebina dopisa naj zajema le spremembo tistih podatkov, ki so v urniku že sedaj; torej FE, naziv specialistične ambulante/funkcionalne, lokacija, dan, razpored osebja, ordinacijski čas delovanja specialistične ambulante/funkcionalne in telefonsko številko specialistične ambulante/funkcionalne.

PRIMER INFORMACIJSKE TABLE ZA URNIK DELA SPECIALISTIČNE AMBULANTE

URNIK DELA SPECIALISTIČNE AMBULANTE

DAN	DATUM	ORDINACIJSKI ČAS: OD 9.00 DO 15.00 PROGRAMSKI SPREJEMI: OB 8.45 KONZILIARNA SLUŽBA: OD 11.00 DO 12.00
Ponedeljek	02.11.09	As. mag. Arpad IVANECZ , dr.med., spec. kirurg
Torek	03.11.09	Maja ŠTURM , dr. med., spec. kirurg
Sreda	04.11.09	Prim. Miran KOŽELJ , dr. med., spec. kirurg
Četrtek	05.11.09	As. Dean RUMPF , dr. med., spec. kirurg
Petek	06.11.09	As. Borut GAJZER , dr. med., spec. kirurg
Ponedeljek	09.11.09	Prim. doc. dr. Stojan POTRČ , dr. med., spec. kirurg
Torek	10.11.09	As. mag. Matjaž HORVAT , dr. med., spec. kirurg
Sreda	11.11.09	Prim. Nikica ANDROMAKO , dr. med., spec. kirurg
Četrtek	12.11.09	As. Bojan KREBS , dr. med., spec. kirurg
Petek	13.11.09	Zoran KOREN , dr. med., spec. kirurg
Ponedeljek	16.11.09	As. mag. Arpad IVANECZ , dr.med., spec. kirurg
Torek	17.11.09	Maja ŠTURM , dr. med., spec. kirurg
Sreda	18.11.09	Prim. Miran KOŽELJ , dr. med., spec. kirurg
Četrtek	19.11.09	As. Dean RUMPF , dr. med., spec. kirurg
Petek	20.11.09	As. Borut GAJZER , dr. med., spec. kirurg
Ponedeljek	23.11.09	Prim. doc. dr. Stojan POTRČ , dr. med., spec. kirurg
Torek	24.11.09	As. mag. Matjaž HORVAT , dr. med., spec. kirurg
Sreda	25.11.09	Prim. Nikica ANDROMAKO , dr. med., spec. kirurg
Četrtek	26.11.09	As. Bojan KREBS , dr. med., spec. kirurg
Petek	27.10.09	Zoran KOREN , dr. med., spec. kirurg
Ponedeljek	30.11.09	As. mag. Arpad IVANECZ , dr.med., spec. kirurg

POMEMBNO: PREDNOST PRI PREGLEDU IMAJO BOLNIKI Z URGENTNO KIRURŠKO ABDOMINALNO SIMPTOMATIKO!

PREGLEDE OPRAVLJAMO SAMO PO PREDHODNI NAROČITVI – GLEJ ČAKALNO DOBO.


NA PREGLED SE LAHKO NAROČITE OSEBNO, PO E-POŠTI..... ALI PO TELEFONU (02 321 1532) MED 7.15 IN 9.30
ALI 12.30 IN 14.30.

V primeru **nujne odsotnosti** lahko pride do zamenjave zdravnika. Zdravnik, ki dejansko dela, je naveden na tabli z nazivom specialistične ambulante, kjer se dnevno ažurira zdravstveni tim.

Čas za malico:.....

Datum:

Predstojnik oddelka: prim. doc. dr. Stojan Potrč, dr. med.

 Center za kakovost in organizacijo	ORGANIZACIJSKO NAVODILO OBVEŠČANJE PACIENTOV, UREJENOST ČAKALNIC IN VHODOV NA MEDICINSKE ODDELKE	ON 75 AV 002
		Povezava: OP 75 AV 001
		Izdaia: 03
		Velja od: 8. 12. 2010
		Stran 8 od 17

5.2.2.3 Informacijska tabla za obvestila

Tabla za obvestila ima na rumeni podlagi že natiskano OBVESTILA. V tablo je potrebno vstaviti list A4 formata, ki vsebuje obvezna obvestila (določila ZZS):

- obvestilo o dolžini čakalne dobe; dolžina čakalne dobe mora biti izražena v dneh, tednih ali mesecih; če čakalne dobe ni, to tudi napišemo; v skladu z navodilom Vodenje čakalnih seznamov za zdravstvene storitve; dopisati je potrebno predstojnika kot odgovorno osebo za vodenje čakalnih seznamov ter osebo za neposredno vodenje čakalnih seznamov in njeno telefonsko številko;
- seznam zdravnikov, ki jih zavarovane osebe lahko izberejo v skladu s Pravili obveznega zdravstvenega zavarovanja, kjer je to potrebno (ginekologija);
- obvestilo pacientom, da morajo imeti veljavno napotnico, staro medicinsko dokumentacijo, RTG slike (odvisno od načina obravnave v specialistični ambulanti/funkcionalni);
- v obvestilih, na tabli za obvestila pred specialističnimi ambulantami/funkcionalo, mora biti naveden tudi čas za naročanje na preglede po telefonu (štiri ure), ki ga hkrati posredujete tudi telefonski centrali in elektronski naslov za naročanje;
- na tablo za obvestila je treba v primerih sevanja napisati opozorilo, da je nosečnicam prepovedano gibanje oziroma slikanje v teh specialističnih ambulantah/funkcionalni;
- ostala obvestila, ki so pomembna za informiranost pacientov;
- zastopnika pacientovih pravic:


Viktor Pilinger
tel.: 02/333 12 63,
e-pošta: [viktor.pilinger\[@\]zzv-mb.si](mailto:viktor.pilinger[@]zzv-mb.si)
sedež: Ljubljanska ulica 4/II , 2000 Maribor
uradne ure: ponedeljek, torek, četrtek: od 16. do 20. ure.

in

mag. Borut Ambrožič
tel.: 02/333 12 64,
e-pošta: [borut.ambrozic\[@\]zzv-mb.si](mailto:borut.ambrozic[@]zzv-mb.si)
sedež: Ljubljanska ulica 4/II , 2000 Maribor
uradne ure: sredo, četrtek, petek: od 16. do 20. ure.
- seznam zaposlenih (ime, priimek, tel. št.), ki vodijo pritožbene postopke: za področje medicine predstojnik klinike/oddelka, za področje zdravstvene nege strokovni vodja zdravstvene nege klinike/oddelka oziroma v skladu z določili Pravilnika o reševanju pritožb pacientov in o pritožbenem postopku v UKC Maribor. Pacientom je na voljo zloženka Pritožbene poti, mnenja in pobude pacientov, svojcev in obiskovalcev, ob izhodiših iz vseh stavb UKC Maribor;

Zakon o pacientovih pravicah v 58. členu določa, da mora imeti vsak izvajalec zdravstvenih storitev na vidnem mestu, v čakalnici na primarni ravni in v specialistični ambulantni dejavnosti oziroma ob vhodu na oddelek ali običajnem oglasnem mestu bolnišnice, objavljeno tudi:

- osebno ime pristojne osebe, njeno telefonsko številko in delovno mesto, kjer se prva zahteva lahko vloži ustno ali pisno,
- podatke o načinu vložitve prve zahteve in času sprejema prve zahteve pri izvajalcu zdravstvenih storitev.

 Center za kakovost in organizacijo	ORGANIZACIJSKO NAVODILO OBVEŠČANJE PACIENTOV, UREJENOST ČAKALNIC IN VHODOV NA MEDICINSKE ODDDELKE	ON 75 AV 002
		Povezava: OP 75 AV 001
		Izdaia: 03
		Velja od: 8. 12. 2010
		Stran 9 od 17

Pacient lahko vloži prvo zahtevo:

- za neustrezen odnos zdravstvenih delavcev oz. sodelavcev najpozneje v 15. dneh od domnevne kršitve,
- za neustrezno nudenje zdravstvene oskrbe najpozneje v 30. dneh po končani zdravstveni oskrbi,
- v treh mesecih, po preteku rokov iz prejšnjih alinej , če je za kršitev izvedel oz. se je pokazala kasneje.

Prva zahteva mora vsebovati:

- osebne podatke pacienta,
- opis domnevne kršitve pacientovih pravic,
- podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih oz. sodelavcih,
- podatke o morebitnih drugih udeleženih osebah,
- čas in kraj domnevne kršitve pacientovih pravic,
- morebitne posledice domnevne kršitve pacientovih pravic,
- morebitni predlogi za rešitev spora.

Vse zahtevano je objavljeno v zloženki o pravicah in dolžnostih pacientov, ki se nahaja ob izhodih iz vseh stavb UKC Maribor.

V primeru odsotnosti člana zdravstvenega tima je treba napisati obvestilo in ga obesiti na vrata.

Primeri za odsotnost zdravnika:

Obveščamo vas, da v poletnih mesecih v skladu z Urnikom specialističnih ambulant.....specialistična ambulanta/funkcionala ne dela.

V nujnem primeru pojdite.....

Za razumevanje se zahvaljujemo! Predstojnik Oddelka.....

Obveščamo vas, da je zdravnik.....do.....odsoten. V tem času ga nadomešča zdravnik.....

Za razumevanje se zahvaljujemo! Predstojnik Oddelka.....

Obveščamo vas, da zdravnik.....na Oddelku.....izvaja nujno medicinsko pomoč.

Za razumevanje se zahvaljujemo! Predstojnik Oddelka.....

Primeri za odsotnost medicinske sestre, ki dela v funkcionalni diagnostiki oziroma kabinetu:

Obveščamo vas, da medicinska sestra.....na Oddelku.....izvaja nujno medicinsko pomoč.

Za razumevanje se zahvaljujemo! Predstojnik Oddelka.....

Obvestila naj bodo napisana v obliki Tahoma, velikostjo črk najmanj 14 (odvisno od količine obvestil) ter odebeljena. Informacije naj bodo na papirju razporejene pregledno, tako da bodo jasne, nedvoumne, ter brez slovničnih napak.

PRIMER INFORMACIJSKE TABLE ZA OBVESTILA

OBVESTILA

ČAKALNA DOBA:

Ambulanta 1

Dean RUMPF, dr. med.

9 dni

Bojan KREBS, dr. med.

3 mesece

Maja ŠTURM, dr. med.

Čakalne dobe ni.

Ambulanta 2

Čakalna doba v ambulanti 2

4 tedne

Ambulanta 3

Čakalne dobe v ambulanti 3 ni.

**Odgovorna oseba za vodenje čakalnega seznama je predstojnik oddelka;
oseba za neposredno vodenje čakalnih seznamov je....**

**Čas za naročanje: od ponedeljka do petka, od 9.00 do 13.00 osebno ali na telefonsko številko 02/321 15
32. ali na elektronski naslov.....**

ODGOVORNI ZA PRITOŽBENE POSTOPKE:

- Na področju medicine predstojnik oddelka, prim. doc. Stojan POTRČ, dr. med., tel. št: 321 12 44
- Na področju zdravstvene nege strokovna vodja zdravstvene nege oddelka, Zdenka SNOJ, viš. med. sestra, tel. št.: 321 12 89

**ODGOVORNA OSEBA PRI KATERI LAHKO VLOŽITE PRVO ZAHTEVO O KRŠITVI PACIENTOVIH PRAVIC
PISNO ALI USTNO:**

- Predstojnik oddelka, prim. doc. Stojan POTRČ, dr. med., tel. št: 321 12 44

ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC:

- Viktor Pilinger...
- Borut Ambrožič...


*SEZNAM ZDRAVNIKOV, KI JIH ZAVAROVANE OSEBE LAHKO IZBEREJO V SKLADU S PRAVILI OBVEZNEGA
ZDRAVSTVENEGA ZAVAROVANJA (GINEKOLOGIJA)*

-

OSTALA OBVESTILA

Pacient za pregled potrebuje:

- Napotnico
- Staro medicinsko dokumentacijo (izvidi, RTG slike, ...)

 Center za kakovost in organizacijo	ORGANIZACIJSKO NAVODILO OBVEŠČANJE PACIENTOV, UREJENOST ČAKALNIC IN VHODOV NA MEDICINSKE ODDELKE	ON 75 AV 002
		Povezava: OP 75 AV 001
		Izdaia: 03
		Velja od: 8. 12. 2010
		Stran 11 od 17

5.2.3 UREJENOST VHODOV NA KLINIKE/ODELKE

Pri vhidih na klinike/oddelke imamo naslednje informacijske table:

- **informacijska tabla** z uradnim nazivom klinike/oddelka;
- **informacijska tabla** s podatki predstojnika klinike/oddelka in s podatki dežurnega oz. odgovornega zdravnika v popoldanskem in nočnem času, ob vikendu in prazniku;
- **informacijska tabla** s podatki strokovnega vodje zdravstvene nege klinike/oddelka in s podatki dežurne medicinske sestre oz. vodje negovalnega tima v popoldanskem in nočnem času, ob vikendu in prazniku;
- **informacijska tabla** - OBVESTILA – 1 : splošna obvestila in obvestila o poteku dela na kliniki/oddelku
- OBVESTILA – 2 : obvestila o specialističnih ambulantah/funkcionalah klinike/oddelka;
- **nalepke** - prepoved kajenja, pitja alkoholnih pijač in uporabe mobilnih telefonov ter označitev steklenih vrat vhoda na kliniko/oddelek.


5.2.4 VSEBINE POSAMEZNIH INFORMACIJSKIH TABEL NA KLINIKAH/ODELKI

5.2.4.1 Informacijska tabla z uradnim nazivom klinike/oddelka

V kolikor so vhodi na posamezne klinike/oddelke že označeni z uradnimi nazivi in z ustreznimi tablam, ostanejo le-te nespremenjene. V nasprotnem primeru klinika/oddelek odda pisni zahtevek za ureditev tabel Službi za oskrbo in vzdrževanje, ki bo pripravila table z ustreznim napisom klinike/oddelka po dogovorjenih kriterijih, v skladu s Pravilnikom o podrobnejši organizaciji in vodenju organizacijskih enot UKC Maribor.

PRIMER INFORMACIJSKE TABLE Z URADNIM NAZIVOM ODELKA

**ODELEK ZA ABDOMINALNO IN
SPLOŠNO KIRURGIJO**

 Center za kakovost in organizacijo	ORGANIZACIJSKO NAVODILO OBVEŠČANJE PACIENTOV, UREJENOST ČAKALNIC IN VHODOV NA MEDICINSKE ODDELKE	ON 75 AV 002
		Povezava: OP 75 AV 001
		Izdaia: 03
		Velja od: 8. 12. 2010
		Stran 12 od 17


5.2.4.2 Informacijska tabla s podatki predstojnika, dežurnega oz. odgovornega zdravnika v popoldanskem in nočnem času, ob vikendu ali prazniku

Tabla ima dva utora: v prvi utor vstavimo osebne podatke o predstojniku (v času odsotnosti pa osebne podatke njegovega namestnika, s pripisom namestnik), v drugi utor vstavimo osebne podatke zdravnika, ki je odgovoren za paciente v popoldanskem in nočnem času, ob vikendu ali prazniku. Če je na kliniki/oddelku več dežurnih zdravnikov, lahko klinika/oddelek naroči tablo z dodatnimi oziroma več utori.

Za dnevno ažurnost podatkov odgovarjajo tajnice klinik/oddelkov.

PRIMER INFORMACIJSKE TABLE S PODATKI PREDSTOJNIKA ODDELKA IN DEŽURNEGA OZ. ODGOVORNEGA ZDRAVNIKA

PREDSTOJNIK ODDELKA
prim. doc. dr. Stojan POTRČ, dr. med.
DEŽURNI OZ. ODGOVORNI ZDRAVNIK v popoldanskem, nočnem času, ob vikendu ali prazniku
prim. Franc HRASTOVEC, dr. med.

 Center za kakovost in organizacijo	ORGANIZACIJSKO NAVODILO OBVEŠČANJE PACIENTOV, UREJENOST ČAKALNIC IN VHODOV NA MEDICINSKE ODDELKE	ON 75 AV 002
		Povezava: OP 75 AV 001
		Izdaia: 03
		Velja od: 8. 12. 2010
		Stran 13 od 17


5.2.4.3 Informacijska tabla s podatki strokovnega vodje zdravstvene nege klinike/oddelka in vodje negovalnega tima v popoldanskem in nočnem času, ob vikendu ali prazniku

Tabla je enaka kot informacijska tabla za predstojnika klinike/oddelka, dežurnega oz. odgovornega zdravnika in ima dva utora. V prvi utor vnašamo osebne podatke strokovnega vodje zdravstvene nege oddelka, (v času odsotnosti osebne podatke namestnika, s pripisom namestnik) v drugi utor pa podatke vodje negovalnega tima, ki odgovarja za vodenje negovalnega tima v popoldanskem in nočnem času, ob vikendu ali prazniku.

Za ažurnost podatkov odgovarja strokovni vodja zdravstvene nege klinike/oddelka oz. vodja negovalnega tima.

PRIMER TABLE S PODATKI STROKOVNE VODJE ZDRAVSTVENE NEGE ODDELKA IN VODJE NEGOVALNEGA TIMA

STROKOVNI VODJA ZDRAVSTVENE NEGE ODDELKA
Zdenka SNOJ, viš. med. sestra
VODJA NEGOVALNEGA TIMA v popoldanskem, nočnem času, ob vikendu ali prazniku
Manica HRASTNIK, dipl. m. s.

 Center za kakovost in organizacijo	ORGANIZACIJSKO NAVODILO	ON 75 AV 002
	OBVEŠČANJE PACIENTOV, UREJENOST ČAKALNIC IN VHODOV NA MEDICINSKE ODDDELKE	Povezava: OP 75 AV 001
		Izdaia: 03
		Velja od: 8. 12. 2010
		Stran 14 od 17

5.2.4.4 Informacijska tabla za obvestila

Za obvestila sta lahko nameščeni ena oz. največ dve informacijski tabli:

- informacijska tabla za obvestila 1 – leva (splošna obvestila in obvestila o poteku dela na oddelku);
- informacijska tabla za obvestila 2 – desna (obvestila o specialističnih ambulantah/funkcionalni oddelka).

PRIMER INFORMACIJSKE TABLE ZA OBVESTILA 1

OBVESTILA

Čakalna doba za hospitalne posege: je ni

Pogovorne ure zdravnikov:

Prim. Jože Antonič, dr. med.	vsak delovni dan		od 10.00 – 11.00
Anton Zorko, dr. med.	vsak ponedeljek		od 11.00 – 12.00
Mag. Bojan Veingerl, dr. med.	vsako sredo		od 11.00 – 12.00

Organizacija dela na oddelku

Čas vizit:

dopoldanska vizita	od		do
popoldanska vizita	od		do
vikend, praznik	od		do

Čas obrokov pacientov:

delovnik: zajtrk ob			vikend, praznik: zajtrk ob
kosilo ob			kosilo ob
večerja ob			večerja ob

Čas počitka pacientov:

popoldanski počitek	od		do
nočni počitek	od		do

Čas obiskov:

delavnik	od		do
vikend, praznik	od		do

Obvezna dokumentacija: napotnica, izvidi

ODGOVORNI ZA PRITOŽBENE POSTOPKE:

- Na področju medicine predstojnik oddelka, doc. dr. Anton Crnjac, dr. med., tel. št.: 321 14 13
- Na področju zdravstvene nege strokovna vodja zdravstvene nege oddelka, Jasminka Ahman, viš. med. sestra, tel. št.: 321 14 47

ODGOVORNA OSEBA PRI KATERI LAHKO VKOŽITE PRVO ZAHTEVO O KRŠITVI PACIENTOVIH PRAVIC PISNO ALI USTNO:


- Predstojnik oddelka, doc. dr. Anton Crnjac, dr. med., tel. št.: 321 12 44

ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC:

- Viktor Pilinger in Borut Ambrožič...

Podatke pripravila: Predstojnik oddelka za torakalno kirurgijo:
 Angelca Robnik, tajnica oddelka doc. dr. Anton Crnjac, dr. med.

Datum:

 Center za kakovost in organizacijo	ORGANIZACIJSKO NAVODILO OBVEŠČANJE PACIENTOV, UREJENOST ČAKALNIC IN VHODOV NA MEDICINSKE ODELKE	ON 75 AV 002
		Povezava: OP 75 AV 001
		Izdaia: 03
		Velja od: 8. 12. 2010
		Stran 15 od 17

Vsebine obvestil - v informacijskih tablah so lahko samo dogovorjene vsebine obvestil, ki so tudi napisane v dogovorjeni obliki (oblika, velikost črk, vrsta in oblika tiska...).

Veljavnost obvestil - obvestila so veljavna le če so podpisana z lastnoročnim podpisom predstojnika oddelka in označena z datumom nastanka. Spremembe obvestil je potrebno tekoče ažurirati, datum veljavnosti ne sme biti starejši od meseca dni.

PRIMER INFORMACIJSKE TABLE ZA OBVESTILA 2

OBVESTILA


SPECIALISTIČNE AMBULANTE

Torakalna ambulanta
 se nahaja v 1. etaži STAVBE 1, vhod 1A
 ordinacijski čas ambulante: pon. – čet. od 16.00 do 18.30
 naročanje bolnikov: po telefonu na številko 321 15 31 od.....do.....

Operacijska ambulanta torakalne kirurgije
 se nahaja v 1. etaži STAVBE 1, vhod 1A
 ordinacijski čas ambulante: torek, četrtek od 12.00 do 16.00
 naročanje bolnikov: osebno v ambulanti

Podatke pripravila: Angelca Robnik, tajnica oddelka	Predstojnik oddelka za torakalno kirurgijo: doc. dr. Anton Crnjac, dr. med.
--	--

Datum:

 Center za kakovost in organizacijo	ORGANIZACIJSKO NAVODILO OBVEŠČANJE PACIENTOV, UREJENOST ČAKALNIC IN VHODOV NA MEDICINSKE ODDELKE	ON 75 AV 002
		Povezava: OP 75 AV 001
		Izdaja: 03
		Velja od: 8. 12. 2010
		Stran 16 od 17

OPOZORILO – podatkov o hospitaliziranih bolnikih ne izobešamo pred vhodi na oddelke, niti na hodnikih oddelkov. Zaradi upoštevanja bolnikovih pravic (varovanje osebnih podatkov) jih lahko imamo izobešene le v delovnih prostorih medicinskih sester kot pripomoček za dajanje informacij!

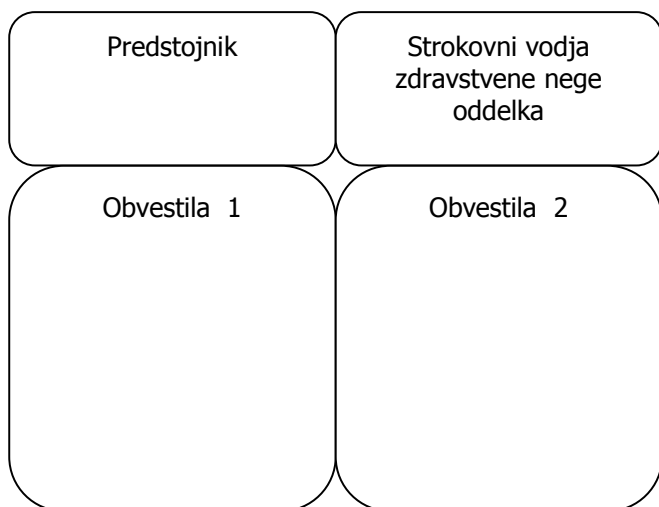
5.2.5 NAMESTITEV INFORMACIJSKIH TABEL in NALEPK

Informacijske table nameščamo ob vhodnih vratih na oddelek. Namestitev je odvisna od načina odpiranja vrat (desno ali levo odpiranje) in od prostorskih možnosti za namestitev informacijskih tabel.

Informacijske table praviloma namestimo na levi strani ob vratih (najpogosteje se vrata odpirajo desno).

Informacijske table namestimo po naslednjem zaporedju:

- Tabla z uradnim nazivom klinike/oddelka je nad vhodnimi vrati na kliniko/oddelek;
- zgoraj levo - informacijska tabla z nazivom predstojnika oz. namestnika in dežurnega oz. odgovornega zdravnika;
- zgoraj desno (ob tabli predstojnika) - informacijska tabla strokovnega vodje zdravstvene nege oddelka oz. namestnice in vodje negovalnega tima v popoldanskem, nočnem času, ob vikendu oz. prazniku;
- spodaj informacijski tabli za obvestila.




Nalepke – prepoved kajenja, uživanja alkoholnih pijač in uporabo mobilnih telefonov namestimo praviloma v zgornji levi kot vrat – desno odpiranje vrta, praviloma vodoravno.

Nalepke za označitev steklenih vrta – v kolikor so vrata v celoti steklena jih je potrebno označiti v višini oči – namestiti opozorilne nalepke (v obliki pik ali črt) živih barv – rdeče ali oranžne barve.

5.2.6 POSTOPEK REALIZACIJE

Tajnice klinik/oddelkov oz. strokovni vodje zdravstvene nege klinik/oddelkov dajo pisno naročilo za nabavo informacijskih tabel in nalepk Službi za oskrbo in vzdrževanje. Le-ta bo poskrbela za nabavo in montažo informacijskih tabel in nalepk.

 Center za kakovost in organizacijo	ORGANIZACIJSKO NAVODILO OBVEŠČANJE PACIENTOV, UREJENOST ČAKALNIC IN VHODOV NA MEDICINSKE ODDDELKE	ON 75 AV 002
		Povezava: OP 75 AV 001
		Izdaia: 03
		Velja od: 8. 12. 2010
		Stran 17 od 17

6 PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

Prejemniki tega dokumenta so zaposleni, ki so določeni z matriko prejemnikov in vsi zaposleni z dostopom na intranet.

Spremembe tega dokumenta se izvajajo skladno z določili OP Dokumenti splošnega pomena OP 42 UV 001.

Seznanjenost/usposobljenost izvajalcev z vsebino tega dokumenta organizira/izvaja skrbnik dokumenta na osnovi navodil ON 42 UV 001 Uvajanje novih/spremenjenih dokumentov.

7 IZVEDBENI DOKUMENTI

Izvedbeni dokumenti so:

- Navodilo za delo Službe zdravstvene nege: Oglasna mesta in izobešanje pisnih informativnih gradiv
- Navodilo za delo Službe zdravstvene nege: Panoji za zdravstveno vzgojni material
- ON 72 UV 001 Vodenje čakalnih seznamov za zdravstvene storitve

8 POVEZAVE Z DRUGIMI DOKUMENTI

Dokument je povezan z naslednjimi dokumenti:

- PR 55 UV 001 Pravilnik o podrobnejši organizaciji in vodenju organizacijskih enot Univerzitetnega kliničnega centra Maribor
- PR 42 UV 002 Pravilnik o zavarovanju osebnih podatkov v Univerzitetnem kliničnem centru Maribor
- PR 42 UV 001 Pravilnik o ravnanju z dokumentarnim in arhivskim gradivom v Univerzitetnem kliničnem centru Maribor
- OP 42 UV 001 Dokumenti splošnega pomena
- OP 42 QV 002 Obvladovanje zapisov kakovosti poslovanja
- OP 82 QV 003 Nadzor procesov, proizvodov, storitev in statusno označevanje ter obvladovanje neskladnosti
- Zakon o pacientovih pravicah

9 PRILOGE

Ni prilog.

10 ZADNJA SPREMEMBA

To je tretja izdaja dokumenta:

- Izbrisana (opozorilo o potrjeni kartici zdravstvenega zavarovanja) in dodana (zastopnika pacientovih pravic) so obvestila v točki 5.2.2.3, ki jih je potrebno izbrisati oz. dopisati v Informacijske table za obvestila.