

Tööprotsess ja kasutatav taristu

Patsientide registreerimine osakonda (elektroonilise haigusloo avamine) ja registratuuri ülesehitus.

Selgitus

Patsientide haiguslugude avamine ja osakonda registreerimine on sageli väheteadvustatud tööprotsess. Tuleb arvestada, et Eesti Vabariigis laialt levinud e- haiguslooga ei käi kaasas mitte ainult meditsiinile dokumentatsioon, vaid ka isikuandmete ajakohaseks muutmine ning raviarveldus. Seetõttu vajab nimetatud tööprotsess ja töökorraldus eraldi tähelepanu. Haige korrektse registreerimiseta ei ole teda e- haiguslugu kasutava osakonna jaoks olemas.

Tööprotsessi järjekorranumber

Viies tööprotsess.

Dokumendi versioon ja kinnitamise kuupäev

1. Kinnitatud ...

Taristu kirjeldus

Klienditeeninduse (registratuuri) tööülesannete täitmiseks on sobivaim registratuurilett. Lett on osaks ootesaalist ning osakonna sisenemisteelt hästi nähtav. Registratuurilett vastab järgmistele nõuetele.

- Leti disainimisel planeeritakse, kas patsiendid on leti ääres püsti või antakse neile võimalus istuda.
- Eelnevast lähtuvalt tuleb tagada, et töötajate ja patsientide näod oleks ligikaudselt ühel kõrgusel. Vale on olukord, kus töötaja peab kogu tööaja vaatama alt üles ja vastupidi.

- Klaasi jäetakse, väljast sisse vaadates, vasakule poole ava laiussega 30cm ja kõrgusega mitte üle 10cm.
- Tööpindade planeerimisel tuleb arvestada tänapäevase klienditeeninduse juurde käiva rohkearvulise tehnikaga nagu arvutitööjaam, käepaelaprinterid, dokumendiprinterid, skannerid, rahakontrollimasinad, kaardimakseterminalid jne.
- Lähtuvalt eelpool nimetatust on leti disainimisele eelnevalt vajalik tehnika üle mõõta ja arvestada juurde üldpõhimõtetes nimetatud tööpindade suurused.
- Klienditeenindus on erakorralise meditsiini osakonnas pea ainuke töölõik, mis peab füüsilise asukoha mõttes olema püsivalt ja pausideta mehitatud. Oodata, et klienditeenindaja püsib kehtvalt ühel kohal on liialdus. Seetõttu on klienditeeninduse juurde soovitatav ehitada miniatuurne varjatud ala, kus on võimalik puhata, kuid seejuures tööloigust mitte liige kaugele eralduda.

Klienditeeninduse kohtkindel taristu

- Vähemalt 10 elektripistikupesa ühe töökoha kohta.
- Vähemalt 6 andmesidepesa ühe töökoha kohta.
- Osakonnasisese väljuhääldite kasutusvõimalus.

Klienditeeninduse liikuv taristu

- Arvutitööjaam.
- Mööbel.

Taristu töökindlus ning tõrgete ja avariide likvideerimine

Klienditeeninduse riistvara kiireks asendamiseks tehakse plaan.

Taristu kontroll

Taristu korrasolekut kontrollitakse iga päev.

Tööprotsessi kirjeldus

Isepöörduja

- Patsient tuvastatakse isikut tõendava dokumendi alusel (dokumendil oleva foto ja patsiendi võrdlemisel).
- Patsiendi andmed sisestatakse isikut tõendava dokumendi alusel.
- Infosüsteemi sisestatakse patsiendi isikukood, nimi ja esitatud dokumendi number, selle kehtivuse alguse ja lõpu kuupäev.
- Välismaalasest patsiendi puhul isikukoodi puudumisel dokumendis sisestatakse sünniaeg (PP.KK.AAAA) + saabumise kuupäev (PP.KK).
- Oluline on jälgida nime kirja pilti.
- Kohustuslik on kontrollida ning lisada patsiendi kontaktandmed (tegelik elukoht, telefon, e-post, töökoht (tööõnnetuse puhul), kontaktisik, tema telefoninumber ja seos patsiendiga).
- Kontrollitakse patsiendi ravikindlustust ning vajadusel lisatakse kindlustuse andmed kindlustust tõendava dokumendi alusel. EHIC kaardi, asendussertifikaadi või tõendit S2 (vastab tõendile E112) või tõendit DA 1 (vastab tõendile E123) puhul palutakse patsiendil täita HK küsimustik, millele lisatakse patsiendi dokumendist koopia.
- Kontrollitakse saatekirja olemasolu. Digitaalse saatekirja olemasolul seotakse saatekiri haiguslooga. Paberkaardil saatekirja puhul sisestatakse saatekirjalt suunaja andmed.
- Patsiendile printitakse randmepael, nimeklepsud ja vormistatakse nõuetekohane visiitdasku arve.

Kiirabiga saabunud patsient

- Haigusloogu avatakse otse digitaalselt kiirabikaardilt, kui kiirabi on patsiendi haiglasse toonud.
- Kontrollitakse üle patsiendi isikuandmed-- võimalusel isikut tõendava dokumendi alusel - (nimi, isikukood, ravikindlustus [vajadusel lisatakse kindlustuse andmed kindlustust tõendava dokumendi alusel], aadress, telefon, kontaktisiku andmed).
- Patsiendile printitakse randmepael, nimeklepsud ja vormistatakse nõuetekohane visiitdasku arve.

- Paberkandjal kiirabikaardil avatakse haiguslugu.
 - o Kiirabikaardil olevad patsiendi andmed sisestatakse süsteemi käsitsi.
 - o Oluline on kontrollida üle patsiendi isikuandmed - võimalusel isikut tõendava dokumendi alusel (nimi, isikukood, ravikindlustus [vajadusel lisatakse kindlustuse andmed kindlustust tõendava dokumendi alusel], aadress, telefon, kontaktisiku andmed).
 - o Saabumisviisiks märgitakse kiirabiga.
 - o Patsiendile printitakse randmepael, nimekleepsud ja vormistatakse nõuetekohane visiiditasu arve.

Tundmatu patsient

Tundmatuna vormistatakse patsient, kellel pole kaasas dokumente ja kes ei suuda enda kohta adekvaatset infot anda. Seejuures tuleb isikuandmetesse lisada maksimaalne võimalik info, mida inimese kohta saada on võimalik.

- Perekonnanime lahtrisse lisada kirje Tundmatu
- Kui patsiendi eesnimi on teada, siis lisada see eesnime väljale sulgudesse ja väiketähtedega (kati). Kui eesnimi ei ole teada, siis lisame eesnime väljale patsiendi soo (Tundmatu, naine).
- Lisame patsiendi soo.
- Kui sünniaeg ei ole teada, siis märgitakse ligikaudne vanus. (Süsteem genereerib isikukoodi automaatselt).
- Aadressi väljale märgitakse tundmatu isiku leiukoht. Leiukoha saame elektrooniliselt või paber kiirabikaardilt = sündmuskoht.
- Maksjaks märgitakse Mittekindlustatud isikud (varem oli SOM), määratakse saabumisviis.
- Patsiendile printitakse randmepael ja nimekleepsud, visiiditasuarvet ei koostata.

Tundmatu patsiendi tuvastamine

- Avatakse tundmatu isiku digitaalne haiguslugu
- Määratakse tuvastamise alus
- Lisatakse isikuandmed ja toimub nende kontroll (nimi, isikukood, ravikindlustus [vajadusel lisatakse kindlustuse andmed kindlustust tõendava dokumendi alusel], aadress, telefon, kontaktisiku andmed).
- Patsiendile prinditakse uus randmepael, nimekleepsud ja vormistatakse korrektne visiitditaas.

Taristu valmiks olek hädaolukorras ja kasutamine hädaolukorras

Taristu otstarve hädaolukorras ei muutu.

Tööprotsessi muudatused hädaolukorras

- Haiguslugu dokumenteeritakse isekopeeruvale paberkaardile.
- Ette on valmistatud nn pakett: eelnummerdatud paberkaart ja käsitsi täidetav eelnummerdatud randmepael. Käepaelale on hiljem võimalik kleepida patsiendi nimekleeps.
- Võimalusel tuleb patsient identifitseerida isikuttõendava dokumendi alusel.
- Paberkaartide vormistamisel on oluline jälgida:
 - kuupäev,
 - vormistamise kellaaeg,
 - isikukood (selle puudumisel sünnipäev, -kuu, -aasta või orienteeruv vanus)
 - nimi
 - sugu
 - saabumise viis (tuli ise, toodi kiirabiga, saatekirja olemasolu)
 - Kontaktandmed (võimalusel kontaktisik)
 - Olenevalt HO-st koostatakse VT arve paberkandjal olevatele tšekiraamatutele

- Hästi oluline, et numbrid ei läheks vahetusse, nimed alati üle vaadata (Roosnurm vs Roosinurm).
- Valge paber liigub koos patsiendiga, kollane paber jääb klienditeenindusse (registratuuri).
- Patsient sisestatakse süsteemi hiljem (esimesel võimalusel) käsitsi . VT fikseeritakse.

Personalivajadus hädaolukorras

- Personalivajadus hädaolukorras suureneb.

Tööprotsessi ja taristu turvalisus

Klienditeenindus on üks kõige konfliktsemaid töölõike terves erakorralise meditsiini osakonnas. Seetõttu vajab antud töölõik turvalisuse kontekstis erilist tähelepanu.

Tööprotsessi turvalisus

- Töötajaid õpetatakse käituma konfliktsete patsientidega.
- Töötajad ei välju ootesaali, kui see ei ole nende arvates turvaline.

Taristu turvalisus

- Klienditeeninduse lett peab kaitsma töötajaid nii haigustekitajate eest kui ka otsese vägivalla akti eest.
- Töötaja ja patsient eraldatakse kuulikindla klaasiga, mis kaitse 9mm püstolikuuli eest.
- Sama kaitsetase peab olema kogu letil.

Täienduste lisamisel kontrollida

1.

Koostamise kuupäev

Koostatud 26.20.20

Täienduste ja muudatuste kuupäevad (sh muudatuste kommentaarid)

- 1.
- 2.