

اتفاقية تعاون بين وزارة الصحة
و AGENAS

حملة إعلامية
" الاستخدام المناسب لقسم المستعجلات "

المحتويات الإخبارية

حملة إعلامية

"الاستخدام المناسب لقسم المستعجلات" محتوى إخباري مشترك على الصعيد الوطني

شرعت وزارة الصحة و AGENAS (الوكالة الوطنية للخدمات الصحية الإقليمية)، بالتعاون مع الأقاليم والمحافظات الذاتية الحكم ل Trento و Bolzano، في تنفيذ حملة إعلامية وطنية بشأن الاستخدام الملائم لقسم المستعجلات و قسم استمرارية الخدمة .

تهدف هذه الحملة الإعلامية إلى إخبار و توعية جميع المواطنين، مع إيلاء اهتمام خاص للشباب و الأجانب، انطلاقا من فكرة أن مواطنين أكثر اطلاعا علي المعلومات، يكونون أيضا أكثر وعيا و أكثر كفاءة لمعرفة حاجتهم إلى المساعدة الطبية و تحديد المرفق الأكثر ملاءمة لتلبيتها.

توفر الحملة الوطنية قاعدة معلومات محددة وفقا للمناهج العلمية و الخبرات الوطنية و الدولية المتعلقة بالحملات الإعلامية في مجال الرعاية الصحية وخاصة تلك الموجهة إلى الاستخدام السليم لقسم المستعجلات.

نقدم في الصفحات التالية المعلومات الأساسية المشتركة على الصعيد الوطني بين المناطق المعنية، و المؤسسات و الجمعيات العلمية و المهنية في ميدان الصحة.

118 - بطاقة رقم 1

ما هو الرقم 1-1-8 ؟

- 1-1-8 هو رقم الهاتف الوحيد في جميع أنحاء البلاد، لطلب المساعدة في حالة من حالات الطوارئ الصحية.
- هذا الرقم يضع المواطن على اتصال مع مركز استقبال، يقيم مدى خطورة الوضع وإذا لزم الأمر، يرسل الموظفين ووسائل المساعدة المناسبة وفقا لحالات الحاجة المحددة. يقوم مركز الاتصال بتنسيق الإغاثة من مكان الحادث إلى المستشفى.
- 1-1-8 هو رقم مجاني وفعال في جميع أنحاء البلاد، 24 ساعة على 24 .
- يمكن الإتصال بالرقم 1-1-8 من أي هاتف نقال أو ثابت. يمكن للهاتف النقال إجراء مكالمات إلى أرقام الطوارئ (118، 112، 113، 115) حتى دون التوفر على رصيد. إذا تم إجراء الاتصال من كشك الهاتف، ليس ضروريا استخدام رمز مميز أو بطاقة هاتف.

*

حالات الطوارئ

1. أكثر ترددا إحصائيا
2. يتعلق بمريض أو أكثر
3. ليس هناك خطر فوري على الحياة
4. يتطلب تدخل علاجي على وجه السرعة

حالات الطوارئ الكبرى

1. نادر إحصائيا
2. يتعلق بمريض أو أكثر
3. هناك خطر فوري على الحياة
4. يتطلب تدخل علاجي فوري حيوي

الاتصال بالرقم 1-1-8

متى يجب الاتصال بالرقم 1-1-8 ؟

- يمكن الاتصال بالرقم 1-1-8 في جميع الحالات التي قد يكون فيها خطر على الحياة أو السلامة الجسدية للشخص مثل حالات :
 - صعوبة أو انعدام التنفس
 - ألم في الصدر
 - فقدان الوعي المطول (الشخص الذي لا يتكلم ولا يستجيب)
 - صدمات وإصابات مع نزيف واضح
 - حادث (شغل، منزلي، على الطريق)
 - صعوبة في القدرة على الكلام أو صعوبة/عدم القدرة على استخدام عضو أو عضوين من الجانب نفسه.
 - علامات الاختناق، التسمم، الغرق أو حروق.

كيف يمكن الاتصال بالرقم 1-1-8 ؟

- طلب رقم الهاتف 1-1-8.
- الرد بهدوء على الأسئلة التي تطرح من قبل المشغل، و البقاء على الخط ما دام المشغل يطلب ذلك.
- إعطاء رقم الهاتف.
- تحديد موقع الحادث (رقم الشارع، المدينة)، شرح ما حدث (المرض، والحوادث، إلخ)، ووصف ما تراه.
- تحديد عدد الأشخاص المعنيين بالحادث.
- وصف حالة الشخص المعني : هل يجيب، هل يتنفس، هل ينزف، هل يشعر بالألم ؟
- وصف الحالات الخاصة: طفل، امرأة حامل، شخص مسن، شخص يعاني من أمراض معروفة (أمراض القلب، الربو، السكري، داء الصرع ، وما إلى ذلك).

هام

- ← ينبغي أن تجري المحادثة بصوت واضح كما ينبغي إبلاغ جميع المعلومات المطلوبة من قبل المشغل المسؤول عن تحليلها : إنها ليست مضيعة للوقت.
- ← في نهاية المحادثة، تحقق جيدا من إغلاق الخط.
- ← يجب ترك الخط الهاتفي الذي تم استخدامه لطلب المساعدة حرا : يمكن أن يعاد الاتصال في أي وقت من قبل مركز العمليات المركزية للحصول على تعليمات أو توضيحات إضافية.

في انتظار المساعدة

ما يجب القيام به

- اتبع الخطوات التي أعطيت عبر الهاتف من قبل موظفي 1-1-8 .
- تغطية المريض وحماية البيئة .
- تشجيع وطمأنة المريض .
- في حالة وقوع حادث ، عدم عرقلة وصول فريق المستعجلات، و تحذير المارة من الخطر .
- قم بفك الملابس الضيقة بلطف (حزام و ربطة عنق) لتسهيل التنفس..

ما يجب عدم القيام به

- لا تقع فريسة للذعر .
- لا تحرك الشخص المصاب بصدمات نفسية إذا لم يكن ذلك ضروريا تماما لحالات المخاطر المحيطة (الغاز، حريق، خطر انهيار وشيك، الخ ...)
- لا تعطي للشخص المصاب الطعام أو الشراب.
- لا تعطي للشخص المصاب دواء.

هام

لا ينبغي شغل رقم الهاتف الذي تم استخدامه للاتصال في حالات الطوارئ : يمكن الاتصال في أي وقت من قبل مركز العمليات المركزية لإعطاء التعليمات أو لطلب مزيد من التوضيح

متى يجب عدم الاتصال بالرقم 1-1-8

- لجميع الحالات الغير المستعجلة .
- لطلب نصائح طبية متخصصة .
- للحصول على معلومات صحية : مواقيت العمل، حجز موعد أو اختبارات تشخيصية، صيدليات الحراسة.

قسم المستعجلات

ما هو قسم المستعجلات ؟

هو القسم الوحيد القادر على تقديم العلاج للحالات المستعجلة، بمعنى الظروف المرضية، العفوية أو المؤلمة، التي تتطلب تدخلات تشخيصية وعلاجية فورية.

متى يجب الذهاب إلى قسم المستعجلات ؟

يستحسن استخدام خدمة قسم المستعجلات في حالات المشاكل الحادة الملحة التي لا يمكن حلها من قبل طبيب العائلة، طبيب الأطفال أو طبيب قسم استمرارية الخدمة.

متى لا يجب الذهاب إلى قسم المستعجلات ؟

قسم المستعجلات ليس هو القسم الذي يمكن من تعميق الجوانب السريرية التي ليست عاجلة أو مزمنة. لذلك، لا يجب الذهاب إلى قسم المستعجلات :

- لتجنب قوائم الانتظار في حالة من الحالات المرضية التي ليست عاجلة.
- للحصول على الوصفات الطبية و / أو شهادات.
- لإجراء الفحوصات السريرية التي لم تسببها حالات مستعجلة.
- لتجنب استدعاء الطبيب الخاص.
- للاستفادة من خدمات متوفرة في عيادة الخدمات.
- لتجنب دفع الرسوم المشتركة.

هام

كل زيارة غير ضرورية إلى قسم المستعجلات هي عقبة لأولئك الذين لديهم حاجة إلى خدمات قسم المستعجلات.

حسن استخدام المرافق الصحية يمكن من تجنب الفوضى فيها و على مستخدميها.

حسن سير العمل في حالات الطوارئ "الرئيسية الخدمة" يعتمد على تصرفات كل واحد من مستخدميها.

الوصول إلى قسم المستعجلات

كيف يتم الوصول إلى قسم المستعجلات ؟


يمكنك الوصول إلى قسم المستعجلات مباشرة أو مع سيارة إسعاف بالاتصال بالرقم 1-1-8.


رموز الفرز والألوان: الألوان الأربعة للصحة


عندما يصل المريض إلى قسم المستعجلات، يتم إجراء تقييم فوري لمستوى الاستعجال من طرف ممرضين تلقوا تدريباً خاصاً لذلك. يقوم الممرضون بمنح اللون الذي يحدد الأولوية في الحصول على الرعاية الصحية استناداً إلى خطورة الحالة، بغض النظر عن ترتيب وصوله إلى المستشفى.


تسمى هذه الطريقة " الفرز "، وتهدف إلى تجنب فترات الانتظار للحالات المستعجلة

لا يتم استخدام الفرز لتقليل فترات الانتظار، بل لتفادي انتظار المرضى الذين حالتهم خطيرة جداً وضياع دقائق ثمينة لنجاة حياتهم.

الرمز الأحمر: حرجة للغاية، تهدد الحياة، أولوية قصوى، ضرورة الحصول الفوري على العلاج ؛ 

الرمز الأصفر: خطورة متوسطة، وجود قابلية لتطور الخطر، مخاطر محتملة على الحياة، لا يمكن تأجيل العلاج ؛ 

الرمز الأخضر: خطورة قليلة، وانعدام قابلية لتطور الخطر ، ممكن تأخير العلاج ؛ 

الرمز الأبيض: حالة غير حرجة، حالة غير مستعجلة. 

هام

في قسم المستعجلات يتم إعطاء الأولوية للمريض الذي حالته أخطر، و ليس للذي يصل أولاً. الوصول إلى قسم المستعجلات مع المساعدات الطبية للمستعجلات لا يعني الاستفادة من الخدمات في وقت أسرع.

قسم استمرارية الخدمة (الحرس الطبي سابقا)

ما هو قسم استمرارية الخدمة؟

- إنها الخدمة التي، في حالة عدم وجود طبيب العائلة، تضمن تقديم الرعاية الطبية الأساسية للحالات التي لا تقبل التأجيل، أي المشاكل الصحية التي لا يمكن أن تنتظر حتى افتتاح مكتب الطبيب المعالج أو طبيب الأطفال الشخصي.
- تنشط هذه الخدمة ليلا أو أيام الأعياد والعطل أو عشية أيام الأعياد والعطل.
- يمكن قسم استمرارية الخدمة:
 - القيام بالزيارات المنزلية التي لا يمكن تأجيلها.
 - وصف الأدوية للعلاجات التي لا يمكن تأجيلها، أو اللازمة لمواصلة العلاج الذي يمكن أن تؤدي إلى تفاقم ظروف الشخص في حالة توقفه.
 - إصدار شهادات مرض لمدة أقصاها ثلاثة أيام و عند الضرورة القصوى
 - اقتراح العلاج في المستشفى.

كيف يتم الوصول إلى قسم استمرارية الخدمة؟

يمكن الوصول إلى هذه الخدمة عبر الاتصال برقم خاص : يمكن الحصول على هذا الرقم في وكالة الصحة المحلية (Azienda Sanitaria Locale).
يمكن لطبيب قسم استمرارية الخدمة، استناداً إلى تقييم الحالة المعروضة عليه، الإجابة بتقديم الإرشاد هاتفياً، بزيارة في مستوصف (إذا أمكن) أو بزيارة منزلية.
على أساس المبادئ التوجيهية الوطنية و/أو الإقليمية، يتحمل الطبيب مسؤولية تقييم ما إذا كانت الزيارة المنزلية أمراً ضرورياً.

متى يجب الاتصال بقسم استمرارية الخدمة؟

للمشاكل الصحية التي ظهرت في الليل أو في أيام العطل الرسمية أو عشية أيام العطل الرسمية، أو عند غياب الطبيب المعالج، أو في الحالات التي تستطع الانتظار.
❖ تكون هذه الخدمة متوفرة :

- ليلاً : من الاثنين إلى الأحد من 08:00 مساءً إلى 08:00 صباحاً.
- نهاراً : عشية أيام العطل الرسمية من 10:00 صباحاً إلى 08:00 مساءً.
- أيام العطل الرسمية : من 08:00 صباحاً إلى 08:00 مساءً.

متى لا يجب الاتصال بقسم استمرارية الخدمة؟

في الحالات الصحية المستعجلة (التي ينبغي فيها الاتصال مباشرة بقسم المستعجلات 1-1-8).
للاستفادة من فحوصات أو زيارة طبيب اختصاصي.