

**ΤΜΗΜΑ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΓΝΑ ΚΑΤ**  
**ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ**



**ΤΣΕΝΙΚΛΟΓΛΟΥ ΓΕΩΡΓΙΑ**

**ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ**

**ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2024**

**ΕΓΚΡΙΣΗ ΕΣ: ΑΠ 46855/20-12-2024**

**ΕΓΚΡΙΣΗ ΔΣ: ΙΓ3/14-01-2025**

## **ΤΜΗΜΑ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ**

### **Βασικά χαρακτηριστικά ΤΕΠ**

Το Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ) αποτελεί το τμήμα με την κατάλληλη υποδομή και την απαραίτητη οργάνωση και διοίκηση για την παροχή υψηλού επιπέδου Επείγουσας Ιατρικής και Νοσηλευτικής Φροντίδας. Είναι ο συνδεδεμένος κρίκος μεταξύ προνοσοκομειακής και ενδονοσοκομειακής φροντίδας ασθενών και αποτελεί το πρώτο τμήμα ενός νοσοκομείου που θα κληθεί να αντιμετωπίσει περιστατικά σε έκτακτες καταστάσεις. Στόχο έχει την υποδοχή, αναζωογόνηση, διάγνωση και αντιμετώπιση ασθενών με αδιαφοροποίητα επειγόντα και οξέα προβλήματα, που καλύπτουν το φάσμα των νόσων, των κακώσεων και των διαταραχών της συμπεριφοράς. Είναι χώρος όπου παρέχεται η επείγουσα φροντίδα, ιατρική και νοσηλευτική, η οποία βασίζεται στις γνώσεις και τις δεξιότητες οι οποίες απαιτούνται για την πρόληψη, τη διάγνωση και τη διαχείριση των εκτάκτων περιστατικών σε όλες σχεδόν τις ηλικιακές ομάδες, αποτελώντας ένα ολοκληρωμένο σύστημα παροχής υπηρεσιών υγείας. Η εύρυθμη λειτουργία του και η αποτελεσματική αντιμετώπιση των επειγόντων περιστατικών είναι ζήτημα υψίστης σημασίας για την αξιοπιστία κάθε συστήματος υγείας.

Η οργανωτική του δομή θα πρέπει να στηρίζεται σε βασικούς άξονες και η οργάνωση και η λειτουργία του σε συγκεκριμένους στόχους που ανταποκρίνονται στις ιδιαιτερότητες της επείγουσας ιατρικής φροντίδας και στην εφαρμογή ενός συστήματος διαλογής που θα έχει σκοπό την κατάταξη των ασθενών σε κατηγορίες ανάλογα με τη σοβαρότητα της πάθησης ή των τραυματισμών τους και που θα βασίζεται στις αξίες της υγειονομικής περιθάλψης.

### **Ισχύουσα νομοθεσία**

Η παροχή της επείγουσας ιατρικής φροντίδας στην Ελλάδα γίνεται από τα Τμήματα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ) των δημόσιων νοσοκομείων βάσει ΦΕΚ 874/Β/12. Αποτελούν τον πρωταρχικό πυλώνα για την σωστή διαλογή των ασθενών και επιτελούν καθοριστικό ρόλο στην αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία των νοσοκομείων. Πιο συγκεκριμένα παρέχεται από νοσοκομεία με δυναμικότητα άνω των 300 κλινών ή περιφερειακά νοσοκομεία με τη μεγαλύτερη δυναμικότητα του Ν.3852/10, τα οποία λειτουργούν καθόλη τη διάρκεια της ημέρας. Το ΤΕΠ λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο με κυλιόμενες 8ωρες βάρδιες του προσωπικού.

### **Στόχοι του Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών**

Οι στόχοι του ΤΕΠ είναι οι εξής:

- Η παροχή επείγουσας ιατρικής και νοσηλευτικής φροντίδας σε άτομα που χρήζουν ιατρικής περίθαλψης
- Η παροχή άμεσης και εξειδικευμένης φροντίδας στον τόπο και στο χρόνο που εκδηλώνεται η ανάγκη για τον ασθενή
- Υποδοχή, αντιμετώπιση, διάγνωση και θεραπεία του επείγοντος περιστατικού και προώθησή του σε άλλα τμήματα του νοσοκομείου (κλινικές, ΜΕΘ, χειρουργείο) ή τη διακομιδή του σε άλλο υγειονομικό σχηματισμό
- Καθορισμός της προτεραιότητας αντιμετώπισης και θεραπείας των ασθενών ανάλογα με τη σοβαρότητα της κατάστασής τους και τη βαρύτητα του τραυματισμού, βάσει πρωτοκόλλων διαλογής (triage)
- Παραπομπή των ασθενών με μη επείγοντα προβλήματα στην πρωτοβάθμια περίθαλψη ή στα τακτικά εξωτερικά ιατρεία του Νοσοκομείου
- Εκπαίδευση του υγειονομικού προσωπικού, των ασθενών και των οικογενειών τους
- Η συνεχής βελτίωση και αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας
- Η μείωση της θνητότητας, νοσηρότητας, αναπηρίας και πόνου που σχετίζονται με τον τραυματισμό και την αιφνίδια νόσο.

Επομένως **η λειτουργική αποστολή και ο σκοπός ενός ΤΕΠ** πρέπει να περιλαμβάνει:

- Την παροχή επείγουσας ιατρικής περίθαλψης και νοσηλευτικής φροντίδας καθημερινά, 24 ώρες το 24ωρο και 365 ημέρες το χρόνο
- Την υποδοχή, την σταθεροποίηση και την θεραπευτική αντιμετώπιση όλων των ασθενών που προσέρχονται στο τμήμα και οι οποίοι είναι δυνατόν να παρουσιάζουν μια μεγάλη ποικιλία επειγουσών αλλά και μη επειγουσών καταστάσεων
- Την αντιμετώπιση των θυμάτων από μαζικές καταστροφές όπως είναι οι φυσικές καταστροφές, τα ακραία καιρικά φαινόμενα, οι εγκληματικές και τρομοκρατικές ενέργειες και τα τροχαία ατυχήματα
- Την προστασία της ανθρώπινης αξιοπρέπειας ακόμα και σε περιπτώσεις όπου η διατήρηση της ζωής είναι αντικειμενικά αδύνατη
- Τη λειτουργία του ως φίλτρο προλαμβάνοντας τις άσκοπες εισαγωγές στο νοσοκομείο.

### **Οργανωτική δομή του ΤΕΠ**

Η οργανωτική δομή του ΤΕΠ στηρίζεται σε τέσσερις βασικούς άξονες που αφορούν:

- Την αυτόνομη λειτουργία του που διακρίνεται σε οργανωτική, ιατρική και χωροταξική
- Τη στελέχωση με εξειδικευμένο ιατρικό, νοσηλευτικό και διοικητικό προσωπικό, που αναλόγως με το νοσοκομείο προσαυξάνεται. Τα ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό θα πρέπει να έχει αποδεδειγμένη εμπειρία και γνώση στην επείγουσα Ιατρική ή εξειδίκευση στις Μονάδες Εντατικής Θεραπείας.
- Το χωροταξικό σχεδιασμό με χώρους που είναι ανεξάρτητοι από τους χώρους των εξωτερικών ιατρείων του νοσοκομείου. Είναι εμφανές ότι ανάλογα με τις

ιδιαιτερότητες του νοσοκομείου, το είδος και τον μέσο αριθμό των προσερχόμενων ασθενών, θα υπάρχουν αντίστοιχοι χώροι που θα καθορίζουν το μέγεθος του ΤΕΠ.

- Τη διαχείριση της ροής των προσερχόμενων ασθενών σύμφωνα με συγκεκριμένες διεθνείς κλίμακες διαλογής (TRIAGE) επειγόντων.

### **Στελέχωση ΤΕΠ**

Σε κάθε ΤΕΠ υφίστανται οργανωτικά οι ακόλουθες βασικές υπηρεσίες:

#### **Ιατρική υπηρεσία**

Σύμφωνα με Υπουργική Απόφαση, προΐσταται ιατρός με βαθμό Διευθυντή του κλάδου Ιατρών Ε.Σ.Υ., ειδικότητας Χειρουργικής ή Αναισθησιολογίας ή Παθολογίας ή Καρδιολογίας ή Πνευμονολογίας – Φυματιολογίας με αποδεδειγμένη εμπειρία και γνώση στην επείγουσα ιατρική, διάσωση, προνοσοκομειακή περίθαλψη και διαχείριση – συντονισμό του έργου της εφημερίας. Το ιατρικό προσωπικό που στελεχώνει το ΤΕΠ υπηρετεί σε θέσεις που συστήνονται για το τμήμα αυτό καθώς και από προσωπικό που υπηρετεί σε άλλα τμήματα του νοσοκομείου και καλείται για την εκτίμηση και αντιμετώπιση των οξέων περιστατικών κατά τη διάρκεια της εφημερίας.

#### **Νοσηλευτική υπηρεσία**

Ο αριθμός του νοσηλευτικού προσωπικού που στελεχώνει το ΤΕΠ θα πρέπει να καθορίζεται ανάλογα με τη δυναμικότητα σε κλίνες, τις εφημερίες του νοσοκομείου και το μέσο αριθμό των προσερχόμενων σθενών.

#### **Διοικητική υπηρεσία**

Το διοικητικό προσωπικό του ΤΕΠ έχει την ευθύνη λειτουργίας του τμήματος σχετικά με την διαχείριση των εγγράφων, καταχώρηση στοιχείων, λογιστική υποστήριξη και γενικά όλες τις διαδικασίες που αφορούν τους ασθενείς.

#### **Βοηθητικό υγειονομικό προσωπικό**

Σε αυτό ανήκουν οι βοηθοί θαλάμου καθώς και τραυματιοφορείς.

#### **Λοιπό ιατρικό προσωπικό**

Εδώ συγκαταλέγονται οι τεχνολόγοι ιατρικών εργαστηρίων, οι παρασκευαστές, οι ραδιολόγοι-ακτινολόγοι, οι χειριστές ιατρικών μηχανημάτων κτλ. Το προσωπικό αυτό δεν ανήκει οργανωτικά στο ΤΕΠ αλλά παρέχει τις υπηρεσίες του όταν και όπου απαιτείται.

#### **Βοηθητικό προσωπικό**

Το βοηθητικό προσωπικό δεν ανήκει οργανωτικά στο ΤΕΠ αλλά προέρχεται από ειδικά συνεργεία παροχής Υπηρεσιών και αφορά υπηρεσίες φύλαξης και καθαριότητας.

## Χωροταξικός σχεδιασμός ΤΕΠ

Ο χωροταξικός σχεδιασμός του τμήματος δεν μπορεί να αποτυπωθεί ολοκληρωτικά στην παρούσα φάση καθώς το ΤΕΠ εδώ και λίγους μήνες βρίσκεται υπό ανακαίνιση.

Αναφορικά οι χώροι που περιλαμβάνονται στο ΤΕΠ είναι οι εξής:

- Αίθουσα υποδοχής - αναμονής ασθενών και συνοδών
- Γραφείο κίνησης ασθενών
- Διαλογή ασθενών (triage)
- Ιατρείο Γρήγορης Διακίνησης ασθενών (ιατρείο fast truck)
- Χώρος τραυματιοφορέων
- Αίθουσα Αναζωογόνησης
- Δυο ΒΟΧ απομόνωσης ασθενών με πιθανά ή ύποπτα λοιμώδη νοσήματα
- Ορθοπεδικό – ΜΧΧ εξεταστήριο ( συμπεριλαμβάνονται αίθουσα για παιδοορθοπεδικά περιστατικά και δύο αίθουσες ελάσσονος τραύματος)
- Χειρουργικό εξεταστήριο (υπό ανακαίνιση)
- Εξεταστήριο Παθολογικών, Νευρολογικών και Ρευματολογικών περιστατικών
- Καρδιολογικό εξεταστήριο
- Μικρό χειρουργείο ΤΕΠ
- Βραχεία Νοσηλεία (υπό ανακαίνιση)
- Βοηθητικοί χώροι (αποθήκη υλικού, χώρος ακαθάρτων και συλλογής μολυσματικών κυττών)
- Γραφείο Διευθύντριας ΤΕΠ
- Γραφείο ιατρών ΤΕΠ
- Γραφείο Προϊσταμένης ΤΕΠ
- Εφημερεία ιατρών ΤΕΠ
- Αίθουσα ενημέρωσης συγγενών
- Αίθουσα γύψου
- Τουαλέτες κοινού και προσωπικού
- Αποδυτήρια προσωπικού
- Χώρος ανάπαυσης προσωπικού
- Ακτινολογικό ΤΕΠ
- Αξονικός ΤΕΠ
- Αίθουσα εκπαίδευσης.

Άξιοι αναφοράς θεωρούνται τρεις χώροι οι οποίοι είναι πολύ σημαντικοί για την εύρυθμη λειτουργία του ΤΕΠ καθώς και για την αντιμετώπιση των βαρέων πασχόντων ασθενών:

### 1) Διαλογή ασθενών (triage)

Στο ΤΕΠ λειτουργεί ειδικά διαμορφωμένος χώρος Διαλογής ασθενών. Κατά την είσοδό τους, όλοι οι ασθενείς υπόκεινται στη διαδικασία της Διαλογής (Triage) με σκοπό την ταξινόμησή τους σε κατηγορίες βάσει πρωτοκόλλων, οι οποίες καθορίζουν την προτεραιότητά τους

σύμφωνα με τη σοβαρότητα της κατάστασής τους. Ο χώρος της Διαλογής στελεχώνεται με έμπειρο Ιατρικό προσωπικό καθώς και Διοικητικό υπάλληλο καθημερινά (όχι όλο το 24ωρο όταν το Νοσοκομείο έχει απλή εφημερία) και η διαδικασία περιλαμβάνει τη λήψη ιστορικού (ατομικά στοιχεία, κύριο σύμπτωμα, παρούσα νόσος, μηχανισμός κάκωσης, λήψη φαρμάκων) από τον ίδιο τον ασθενή ή από τον συνοδό του ή από το πλήρωμα του ΕΚΑΒ. Στη συνέχεια τα στοιχεία αυτά καταγράφονται από τον Ιατρό στο ειδικό έντυπο αλγορίθμου Διαλογής ESI (Emergency Severity Index) που εφαρμόζει το νοσοκομείο μας. Το ESI είναι μια κλίμακα διαλογής πέντε βαθμίδων ταξινόμησης βαρύτητας, που εστιάζει στην προτεραιότητα των ασθενών που χρήζουν άμεσης βοήθειας και στον επείγοντα χαρακτήρα της θεραπείας των παθήσεών τους, καθώς και τεσσάρων κριτηρίων βαρύτητας του τραυματισμού (PRIORITY) ανάλογα με τα ζωτικά τους σημεία και το είδος του τραυματισμού τους (απόφαση Υπουργείου Υγείας, ΦΕΚ847/20-02-2023 «Εθνικό Σύστημα Τραύματος»). Είναι ένας συνδυαστικός αλγόριθμος διότι εκτός των σημείων και των συμπτωμάτων του ασθενή, λαμβάνει υπόψη του και τους πόρους που καταναλώνονται για την αντιμετώπιση του κάθε περιστατικού. Ο Διοικητικός υπάλληλος καταχωρεί τα στοιχεία του ασθενή στο Ενιαίο Πληροφοριακό Σύστημα Μονάδων Υγείας και παράλληλα του ανοίγει καρτέλα (Φύλο Ασθενούς ΤΕΠ), η οποία μαζί με το έντυπο Διαλογής τον συνοδεύει στο αντίστοιχο Ιατρείο που θα εξεταστεί.

**Οι βασικοί στόχοι** που επιδιώκονται μέσω του συστήματος διαλογής είναι:

- Η γρήγορη αναγνώριση και αντιμετώπιση των ασθενών με επείγουσες και απειλητικές για τη ζωή καταστάσεις
- Η άμεση κατάταξη των περιστατικών σε μια κατηγορία της κλίμακας διαλογής κατά την άφιξής τους στο ΤΕΠ
- Η επιλογή του καταλληλότερου τρόπου αντιμετώπισης κάθε ασθενή του ΤΕΠ ανάλογα με το βαθμό προτεραιότητάς του
- Η εξυπηρέτηση του μεγάλου αριθμού ασθενών που συνωστιζονται στο ΤΕΠ και η αποσυμφόρση των ιατρείων του.

## 2) Ιατρείο Γρήγορης Διακίνησης ασθενών (Fast Track)

Στο χώρο του ΤΕΠ έχει καθιερωθεί η λειτουργία του Ιατρείου Γρήγορης Διακίνησης ασθενών (Fast Track). Είναι ένας ειδικά διαμορφωμένος χώρος, πλήρης εξοπλισμένος, στελεχωμένος από έμπειρο Ιατρικό προσωπικό, με σκοπό την υποδοχή και φροντίδα ασθενών με απλά και μη επείγοντα (ορθοπεδικά) προβλήματα τα οποία μπορούν να αντιμετωπιστούν γρήγορα και αποτελεσματικά σε ελάχιστο χρόνο.

## 3) Αίθουσα Αναζωογόνησης

Πρόκειται για έναν ειδικό (προσωρινό) χώρο, δύναμης πέντε κλινών (εννέα κλινών σύντομα), ο οποίος είναι διαρκώς στελεχωμένος από έμπειρο και εκπαιδευμένο Ιατρικό και Νοσηλευτικό προσωπικό. Είναι πλήρως εξοπλισμένος και με τη δυνατότητα εκτέλεσης απαραίτητων απεικονιστικών εξετάσεων (ακτινολογικός – υπερηχογραφικός έλεγχος) για τη βέλτιστη αναζωογόνηση, αντιμετώπιση και διαχείριση πολυτραυματιών ή βαρέως πασχόντων ασθενών του ΤΕΠ ή των νοσηλευόμενων ασθενών του Νοσοκομείου μας, σε κρίσιμη κατάσταση ή με ασταθή ζωτικά σημεία.

Το βασικό πλεονέκτημα του χώρου αυτού είναι ότι παρέχει την δυνατότητα υποστήριξης (βασικής ή εξειδικευμένης) της ζωής ενός βαρέως πάσχοντος ασθενή, καθώς αυτός αντιμετωπίζεται άμεσα και με ασφάλεια σε ειδικό χώρο και με τον κατάλληλο εξοπλισμό για να μεταφερθεί σε δεύτερο χρόνο σε άλλους χώρους (κλινική, χειρουργείο, ΜΕΘ κ.τ.λ.).

### **Διαδικασίες που εφαρμόζονται στο ΤΕΠ**

Οι διαδικασίες που εφαρμόζονται στο Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών είναι συγκεκριμένες και όλο το προσωπικό, Ιατρικό, Νοσηλευτικό, Βοηθητικό, οφείλει να τις γνωρίζει και να τις εφαρμόζει.

### **Στα εξεταστήρια εφαρμόζονται τα παρακάτω:**

- Λήψη ζωτικών σημείων ( μέτρηση αρτηριακής πίεσης, σφίξεων, αναπνοών, θερμοκρασίας)
- Λήψη αίματος ή ούρων για εργαστηριακό έλεγχο
- Χορήγηση φαρμάκων βάση ιατρικών οδηγιών ( ενδομυϊκά, ενδοφλέβια, υποδόρια, από το στόμα, εισπνεόμενα) και σύμφωνα πάντα με τα 5 σωστά σημεία που αφορούν:
  - Το σωστό φάρμακο
  - Στη σωστή δόση
  - Στο σωστό ασθενή
  - Στο σωστό χρόνο
  - Στη σωστή οδό χορήγησης
- Λήψη Ηλεκτροκαρδιογραφήματος (ΗΚΓ)
- Φλεβοκέντηση και τοποθέτηση περιφερικού καθετήρα για χορήγηση υγρών
- Καθετηριασμός ουροδόχου κύστεως
- Συρραφή τραυμάτων
- Χορήγηση οξυγόνου με συσκευές χαμηλής και υψηλής ροής (ρινική κάνουλα, απλή μάσκα προσώπου, μάσκα Venturi, μάσκα μη επανεισπνοής)
- Αναρρόφηση βρογχικών εκκρίσεων
- Ταυτοποίηση ασθενών με τη χρήση βραχιολιού ταυτοποίησης
- Εφαρμογή και αφαίρεση Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ)
- Προετοιμασία εργαλείων και υλικών για αποστείρωση.

### **Στην Αίθουσα Αναζωογόνησης εκτός τα ανωτέρω εφαρμόζονται επιπλέον διαδικασίες που αφορούν:**

- Τοποθέτηση κεντρικού φλεβικού καθετήρα
- Τοποθέτηση θωρακικής παροχέτευσης - Bullau
- Τοποθέτηση αρτηριακού καθετήρα και λήψη αερίων αίματος
- Τοποθέτηση ρινογαστρικού καθετήρα (Levin)

- Διασωλήνωση στο ΤΕΠ. Υποχρέωση του νοσηλευτικού προσωπικού είναι ο εξοπλισμός του τροχήλατου έκτακτης ανάγκης με τα απαραίτητα υλικά και φάρμακα
- Ανακοπή στο ΤΕΠ. Υποχρέωση του νοσηλευτικού προσωπικού είναι ο εξοπλισμός του τροχήλατου έκτακτης ανάγκης με τα απαραίτητα υλικά και φάρμακα για την αντιμετώπιση της καρδιακής ανακοπής
- Μετάγγιση αίματος και παραγώγων. Η μετάγγιση αίματος αποτελεί μια από τις πιο επικίνδυνες νοσηλευτικές πράξεις για αυτό θα πρέπει να γίνεται με μεγάλη προσοχή και υπευθυνότητα. Το νοσηλευτικό προσωπικό επιβάλλεται να γνωρίζει τις γενικές αρχές μετάγγισης, τον ορθό τρόπο χορήγησης, τις επιπλοκές που ενδέχεται να συμβούν κατά τη διάρκεια ή και μετά τη μετάγγιση καθώς και τον τρόπο αντιμετώπισής τους.
- Τοποθέτηση προσωρινού βηματοδότη
- Τοποθέτηση ενδοοστικής συσκευής
- Επείγουσα τραχειοτομή
- Επείγουσα θωρακοτομή.

### Πορεία των ασθενών στο ΤΕΠ

Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η ικανοποίηση των ασθενών στο ΤΕΠ εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τη σωστή οργάνωση και στελέχωση του τμήματος. Συγκεκριμένα η συνολική διαδικασία – πορεία των ασθενών εντός του χώρου αναλύεται ως εξής:

**Διαλογή (triage) :** Όλοι οι ασθενείς που προσέρχονται στο ΤΕΠ υπόκεινται στη διαδικασία της διαλογής (τις ώρες που λειτουργεί) από έμπειρο ιατρικό προσωπικό , με στόχο την ταξινόμησή τους σε κατηγορίες, οι οποίες καθορίζουν την προτεραιότητά τους για ιατρική φροντίδα σύμφωνα πάντα με τη φύση και τη σοβαρότητα του τραύματος ή του νοσήματος. Η διαδικασία αυτή αποτελεί σημαντικό παράγοντα της ικανοποίησης του ασθενή καθώς θα πρέπει να εξασφαλίζεται η ασφάλειά του και τοποθέτησή του στο σωστό τόπο και τη κατάλληλη χρονική στιγμή ώστε να λάβει το απαραίτητο επίπεδο φροντίδας.

**Υποδοχή ασθενή και καταγραφή των στοιχείων του:** Πρόκειται για την υποδοχή των ασθενών στο χώρο της Διαλογής , την καταγραφή των στοιχείων τους από διοικητικό υπάλληλο και την παροχή πληροφοριών προς αυτούς και το περιβάλλον τους. Συγκεκριμένα εδώ καταγράφονται τα δημογραφικά στοιχεία του ασθενή, η ημερομηνία και ώρα άφιξής του στο νοσοκομείο, ο τρόπος που προσήλθε (ιδιωτικά ή με ΕΚΑΒ), ο μηχανισμός κάκωσης ή η αιτία εισόδου του και καταχωρούνται στο Ενιαίο Πληροφοριακό Σύστημα Μονάδων Υγείας του νοσοκομείου.

**Παροχή φροντίδας:** Μετά την αξιολόγηση της κατάστασής του, ο ασθενής κατευθύνεται προς εξέταση και παροχή φροντίδας στο ανάλογο τμήμα του ΤΕΠ. Ο χρόνος παραμονής του ποικίλλει ανάλογα με το επείγον της κατάστασής του. Σε ορισμένες περιπτώσεις μάλιστα μπορεί να οδηγηθεί σε πιο εξειδικευμένους χώρους του τμήματος, όπως είναι η αίθουσα Αναζωογόνησης, ο χώρος μικροεπεμβάσεων κτλ.



**Παραπομπή για εργαστηριακές εξετάσεις:** Η εξέταση, η θεραπεία, η συμβουλευτική και η διεξαγωγή των διαγνωστικών εξετάσεων μπορούν να γίνουν ταυτόχρονα ή σταδιακά, ανάλογα με τη βαρύτητα της κατάστασης του ασθενή.

**Διαδικασία εξόδου:** Το τελευταίο βήμα της πορείας του ασθενή στο ΤΕΠ είναι η έξοδος του από αυτό. Εδώ αποφασίζεται βάσει κριτηρίων η έναρξη της διαδικασίας εξόδου ή της εισαγωγής του στο νοσοκομείο ή η παραπομπή του σε άλλο υγειονομικό σχηματισμό.

### **Στελέχωση ΤΕΠ με Νοσηλευτικό – Βοηθητικό υγειονομικό προσωπικό**

Σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση Υ4δ/Γ.Π.οικ.22869/2012 ΦΕΚ 874/Β/20-3-2012 για την «οργάνωση, τρόπος λειτουργίας και στελέχωσης των Τμημάτων Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ) των Νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ.» , ο αριθμός του νοσηλευτικού προσωπικού που στελεχώνουν το ΤΕΠ καθορίζεται ανάλογα με τη δυναμικότητα σε κλίνες, τις εφημερίες του νοσοκομείου, τις ιδιαιτερότητες του νοσοκομείου και το μέσο αριθμό των προσερχόμενων ασθενών. Σημαντική παράμετρος για την στελέχωση αποτελεί η εμπειρία του νοσηλευτικού προσωπικού στην ανταπόκριση του επείγοντος περιστατικού. Βασική προϋπόθεση είναι η σταθερότητα του προσωπικού στο τμήμα, ώστε οι γνώσεις, η εμπειρία και η δεξιότητες που αποκτώνται με τα χρόνια να εξασφαλίζουν την ποιοτική και αποτελεσματική λειτουργία του τμήματος. Για τους λόγους αυτούς το προσωπικό του ΤΕΠ δεν είναι ανταλλάξιμο.

Στην παρούσα φάση ο αριθμός του νοσηλευτικού προσωπικού του ΤΕΠ του νοσοκομείου μας έχει ως εξής:

- 01 άτομο ΠΕ
- 15 άτομα ΤΕ
- 09 άτομα ΔΕ και προσωρινά ,
- 03 άτομα ΠΕ στα πλαίσια της εκπαίδευσης της Νοσηλευτικής Ειδικότητας
- 01 άτομο ΠΕ με τρίμηνη μετακίνηση από ΚΥ

Σύνολο 29 άτομα.

Ο αριθμός του Βοηθητικού – υγειονομικού προσωπικού (τραυματιοφορείς και βοηθοί θαλάμου) στην παρούσα φάση έχει ως εξής:

- 18 τραυματιοφορείς
- 02 βοηθοί θαλάμου

Σύνολο 20 άτομα.

Προβλήματα μπορεί να προκύψουν από την ανεπαρκή στελέχωση του ΤΕΠ που αφορούν:

- Κλινικά λάθη
- Ελλιπή συνεργασία και συγκρούσεις
- Έλλειψη ικανοποίησης των ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας
- Συμφόρηση των ασθενών σε ουρές αναμονής
- Αδυναμία παρακολούθησης προγραμμάτων συνεχιζόμενης εκπαίδευσης

- Φόρτος εργασίας και επαγγελματική εξουθένωση.

Η επαρκής και ασφαλής στελέχωση λοιπόν του ΤΕΠ πρέπει να διασφαλίζεται στο έπακρο, δεδομένου της σπουδαιότητάς της και της συσχέτισής της με την ποιότητα φροντίδας των ασθενών, την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών υγείας καθώς και την εργασιακή κόπωση των επαγγελματιών υγείας που το απαρτίζουν, διότι το ΤΕΠ χαρακτηρίζεται σαν ένα από τα πιο απαιτητικά και νευραλγικά τμήματα του νοσοκομείου με εξαιρετικά δύσκολο και περίπλοκο περιβάλλον.

### **Καθήκοντα Νοσηλευτικού και βοηθητικού υγειονομικού προσωπικού στο ΤΕΠ**

#### **Αρμοδιότητες και καθήκοντα Προϊσταμένης ΤΕΠ**

Σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση Υ4δ/Γ.Π.οικ. 22869/2012 (ΦΕΚ 874/Β/20-3-2012), στο ΤΕΠ προϊσταται Νοσηλεύτριας/τριας κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ με αποδεδειγμένη εμπειρία και γνώση στην επείγουσα νοσηλευτική η οποία τεκμηριώνεται από τη θητεία της σε ΤΕΠ της Ελλάδος ή του εξωτερικού, τη θητεία σε ΜΕΘ, ΜΑΦ, Μονάδα Ανάνηψης και την εκπαίδευση σε προγράμματα επείγουσας προνοσοκομειακής φροντίδας.

Η Προϊσταμένη του ΤΕΠ ασκεί όλες τις διοικητικές αρμοδιότητες που απορρέουν από τη θέση της ως Προϊσταμένη Νοσηλεύτρια του τμήματος, αναφέρεται στην Τομεάρχη στην οποία ανήκει το τμήμα και φέρει τη συνολική ευθύνη της λειτουργίας του σχετικά με:

- Επιβλέπει, καθοδηγεί, διαχειρίζεται και συντονίζει το σύνολο του νοσηλευτικού και βοηθητικού υγειονομικού προσωπικού
- Κατευθύνει και αξιολογεί το έργο του προσωπικού ευθύνης της
- Παρακινεί το προσωπικό για συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα, συνέδρια και ημερίδες που έχουν σχέση με το τμήμα
- Προάγει και καλλιεργεί την συναδελφικότητα και την ομαδικότητα μεταξύ του προσωπικού
- Φροντίζει για τις παραγγελίες και την προμήθεια όλου του υγειονομικού υλικού καθώς και των φαρμάκων σύμφωνα με τις ανάγκες του τμήματος
- Διασφαλίζει ότι όλοι οι πόροι είναι επαρκείς, κατάλληλοι και διαθέσιμοι για την εξασφάλιση αποδοτικών και αποτελεσματικών νοσηλευτικών υπηρεσιών
- Οργανώνει το τμήμα και είναι υπεύθυνη για την εύρυθμη λειτουργία του
- Φροντίζει για την τήρηση της τάξης εντός του χώρου και διαχειρίζεται συγκρούσεις και ανάρμοστες συμπεριφορές
- Φροντίζει για την εξυπηρέτηση και την ασφάλεια των ασθενών
- Ελέγχει τακτικά την ορθή λειτουργία όλου του τεχνολογικού εξοπλισμού του τμήματος και συνεργάζεται στενά με το τμήμα Βιοιατρικής Τεχνολογίας σε περίπτωση προβλημάτων
- Ενημερώνεται καθημερινά και εκτός ωραρίου της για τυχόν προβλήματα που προκύπτουν στο τμήμα

- Έχει υπό την εποπτεία της και το βοηθητικό προσωπικό των εξωτερικών συνεργατών (καθαρίστριες, προσωπικό ασφαλείας κτλ), ώστε να εξασφαλίζεται η ομαλή λειτουργία του τμήματος
- Φροντίζει για την τάξη και την καθαριότητα των χώρων, την απολύμανση των υλικών και του εξοπλισμού του τμήματος
- Είναι υπεύθυνη για την τήρηση διαδικασιών και πρωτοκόλλων που αφορούν τον ασθενή και τη λειτουργία του τμήματος
- Διεκπεραιώνει τα εβδομαδιαία προγράμματα του προσωπικού (νοσηλευτικού και βοηθητικού), ορίζει γραπτώς τον καθημερινό καταμερισμό εργασίας του και προγραμματίζει τις άδειές του σύμφωνα πάντα με την ασφαλή λειτουργία του τμήματος
- Ελέγχει τους χώρους του τμήματος για τυχόν βλάβες και απευθύνεται στο αντίστοιχο τμήμα για την διόρθωσή τους
- Συνεργάζεται με τα μέλη της Επιτροπής Λοιμώξεων για την εφαρμογή αρχών και μέτρων πρόληψης των λοιμώξεων
- Συνεργάζεται με άλλα τμήματα και υπηρεσίες του νοσοκομείου για τις ανάγκες των ασθενών (Κοινωνική Υπηρεσία, Ψυχολόγοι κτλ)
- Συνεργάζεται με την Τομεάρχη για κάθε θέμα και ενεργεί ως συνδεδετικός κρίκος μεταξύ του νοσηλευτικού και λοιπού προσωπικού του τμήματος ευθύνης της
- Προβλέπει τις ανάγκες σε νοσηλευτικό και υγειονομικό βοηθητικό προσωπικό και υποβάλλει σχετικές εισηγήσεις προς τη Διεύθυνση Νοσηλευτικής Υπηρεσίας για την κάλυψη των κενών θέσεων.

#### Αρμοδιότητες και καθήκοντα Ά Υπευθύνου Νοσηλεύτη

Στο τμήμα έχει ορισθεί Ά Υπεύθυνη Νοσηλεύτρια η οποία εν απουσία της Προϊσταμένης (άδειες, ρεπό) εκτελεί σχεδόν όλα τα καθήκοντα που έχουν αναφερθεί παραπάνω. Η επιλογή της Ά Υπευθύνου έχει γίνει με βάση την εμπειρία της στο ΤΕΠ καθώς και με άλλα σημαντικά χαρακτηριστικά τα όποια τη διακατέχουν όπως επαγγελματική επάρκεια, διοικητικές ικανότητες, εχεμύθεια, εμπιστοσύνη κ.α.

#### Αρμοδιότητες και καθήκοντα Συντονιστή Νοσηλεύτη βάρδιας

Σε κάθε βάρδια και σε καθημερινή βάση ορίζεται στον καταμερισμό εργασίας συντονιστής Νοσηλεύτης βάρδιας του οποίου τα καθήκοντα αφορούν:

- Έλεγχος ορθής λειτουργίας τμήματος
- Επίλυση τυχόν προβλημάτων πάσης φύσεως που μπορεί να προκύψουν
- Έλεγχος και διευκόλυνση ροής ασθενών ΤΕΠ
- Συντονισμός και μέριμνα για εκτέλεση όλων των απαιτούμενων ενεργειών για την αντιμετώπιση ιδίως των σοβαρών περιστατικών
- Καταγραφή συμβάντων στη λογοδοσία του τμήματος
- Αναφέρεται στην Προϊσταμένη ΤΕΠ για τυχόν δυσλειτουργίες που μπορεί να προκύψουν.

#### Αρμοδιότητες και καθήκοντα Νοσηλεύτη Διαλογής – Fast Truck

Νοσηλευτής Διαλογής υπάρχει σε καθημερινή σχεδόν βάση στην πρωινή βάρδια και στην απογευματινή βάρδια μόνο όταν το νοσοκομείο βρίσκεται σε γενική εφημερία και έχει την ευθύνη για τα ακόλουθα:

- Συνεργάζεται με το ιατρικό προσωπικό της Διαλογής, επιβλέπει τους προς εξέταση ασθενείς στο χώρο της αναμονής και έχει συνεχή επανεκτίμηση για επιδείνωση της συμπτωματολογίας τους
- Φροντίζει για την διακίνηση των ασθενών στο ανάλογο ιατρείο
- Ενημερώνει ασθενείς και συνοδούς για διάφορες διαδικασίες που τους αφορούν
- Έχει τον έλεγχο των ασθενών που επρόκειτο να εξεταστούν στο Ιατρείο Γρήγορης Διακίνησης (Fast Truck) καθώς και των ασθενών που έχουν γίνει εισαγωγή στο νοσοκομείο και φροντίζει για την άμεση εύρεση κλινών νοσηλείας τους
- Αναφέρεται στην Προϊσταμένη ΤΕΠ ή στον Συντονιστή Νοσηλευτή εν απουσία της για τυχόν προβλήματα που μπορεί να προκύψουν.

#### Αρμοδιότητες και καθήκοντα Νοσηλευτών ΤΕΠ

Οι νοσηλευτές που καλύπτουν τις αίθουσες του ΤΕΠ είναι υπεύθυνοι για τα εξής:

- Έλεγχος και διευκόλυνση ροής ασθενών στην αίθουσα
- Επικοινωνία και συνεργασία με όλα τα μέλη ομάδας υγείας για τη φροντίδα του ασθενή
- Αξιολόγηση της κατάστασης των ασθενών και ενημέρωση των ιατρικών ειδικοτήτων
- Συντονισμός και μέριμνα για εκτέλεση όλων των απαιτούμενων εξετάσεων και ενεργειών που αφορούν την πορεία των ασθενών στην αίθουσα ευθύνης τους
- Παροχή ολοκληρωμένης και εξατομικευμένης νοσηλευτικής φροντίδας εφαρμόζοντας τη νοσηλευτική διεργασία
- Ενημέρωση των αρμοδίων ιατρών για την πορεία των ασθενών ευθύνης τους
- Ενημέρωση των ασθενών και των συγγενών αυτών για τις νοσηλευτικές ενέργειες και τους λόγους των εκτελούμενων πράξεων
- Παραλαβή της αίθουσας, έλεγχος υλικού, φαρμάκων και εξοπλισμού
- Καθαριότητα επιφανειών, εκτέλεσης νοσηλευτικών πράξεων, τακτοποίηση υλικού και φαρμάκων, έλεγχος ημερομηνίας λήξεώς τους
- Καταμέτρηση, τακτοποίηση, προετοιμασία ανά βάρδια όλου του εξοπλισμού της αίθουσας Αναζωογόνησης (αναπνευστήρες, μόνιτορ, απινιδωτές, Ηλεκτροκαρδιογράφοι, τροχήλατο διασωλήνωσης κτλ) καθώς και έλεγχος επάρκειας υλικού και φαρμάκων. Καταγραφή στη Λογοδοσία όλων των νοσηλευτικών και ιατρικών πράξεων καθώς και την πορεία των βαρέων πασχόντων
- Αναφέρονται στην Προϊσταμένη ΤΕΠ ή στον Συντονιστή Νοσηλευτή εν απουσία της για τυχόν προβλήματα που μπορεί να προκύψουν
- Διατήρηση άριστων διαπροσωπικών σχέσεων με ασθενείς, συνοδούς και με όλους τους επαγγελματίες υγείας.

#### Αρμοδιότητες και καθήκοντα Τραυματιοφορέων

Οι μεταφορείς ασθενών εκτελούν καθήκοντα υπό την εποπτεία της Προϊσταμένης ή των Νοσηλευτών του ΤΕΠ με σκοπό την παροχή βοήθειας σε ασθενείς που δεν μπορούν να

αυτοεξυπηρετηθούν, τη μεταφορά τους στους χώρους του τμήματος για τη διενέργεια διαγνωστικών εξετάσεων καθώς και τη μεταφορά τους στην αντίστοιχο τμήμα σε περίπτωση εισαγωγής τους στο νοσοκομείο. Συνεπώς τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητές τους αφορούν:

- Παραλαβή ασθενών από το μεταφορικό μέσο ( ΕΚΑΒ, ιδιωτικό αυτοκίνητο κτλ) και μεταφορά τους εντός του τμήματος
- Διεκπεραίωση ιατρικών οδηγιών που αφορούν την μεταφορά των ασθενών από τις αίθουσες προς απεικονιστικό έλεγχο (ακτινογραφίες, αξονική, υπέρηχο)
- Έλεγχος ορθής λειτουργίας του εξοπλισμού ευθύνης τους (φορεία, αναπηρικά αμαξίδια) και αναφορά στην Προϊσταμένη οποιασδήποτε βλάβης
- Τακτοποίηση , προετοιμασία, καθαριότητα και καταμέτρηση του εξοπλισμού ευθύνης τους έτσι ώστε να είναι στη θέση τους και έτοιμα να υποδεχτούν τον ασθενή
- Τοποθέτηση και μεταφορά ασθενών με ασφάλεια και αξιοπρέπεια (χρήση ιματισμού και εξαρτημάτων ασφαλείας - κάγκελα στα φορεία)
- Μεταφορά ασθενών με ασφάλεια στα νοσηλευτικά τμήματα και παράδοση του φακέλου εισαγωγής τους στην αρμόδια Νοσηλεύτρια της κλινικής εισαγωγής τους. Ο φάκελος δεν δίνεται ποτέ στον ασθενή ή τον συνοδό του διότι είναι εμπιστευτικός
- Μεταφορά βαρέων πασχόντων από την Αίθουσα Αναζωογόνησης προς διαγνωστικούς ελέγχους ή προς τις ΜΕΘ του νοσοκομείου συνοδεία ιατρού
- Μεταφορά νεκρών στο χώρο του νεκροθαλάμου
- Παροχή βοήθειας περιπατητικών ασθενών ως προς τη μετακίνησή τους όπου χρειάζεται
- Τήρηση πρωτοκόλλων και διαδικασιών μεταφοράς μολυσματικών ασθενών
- Παροχή βοήθειας στο νοσηλευτικό προσωπικό κατά την εκτέλεση νοσηλευτικών πράξεων σε κλινήρεις ασθενείς (αλλαγή κλινοσκεπασμάτων, σωστή τοποθέτηση των ασθενών στα φορεία κ.α.)
- Αναφέρονται στην Προϊσταμένη ΤΕΠ ή στον Συντονιστή Νοσηλευτή εν απουσία της για τυχόν προβλήματα που μπορεί να προκύψουν
- Διατήρηση άριστων διαπροσωπικών σχέσεων με ασθενείς, συνοδούς και με όλους τους επαγγελματίες υγείας.

#### Αρμοδιότητες και καθήκοντα Βοηθού Θαλάμου

Τη θέση του Βοηθού Θαλάμου καταλαμβάνει άτομο της κατηγορίας ΥΕ, υπό την εποπτεία του Προϊσταμένης Νοσηλεύτριας του τμήματος με σκοπό την εκτέλεση καθηκόντων που σχετίζονται με τη φροντίδα του ασθενή, των βοηθητικών χώρων, του εξοπλισμού και των υλικών. Συνεπώς ο βοηθός θαλάμου έχει τις εξής αρμοδιότητες και καθήκοντα:

- Διατηρεί καθαρές τις επιφάνειες των τροχήλατων αλλαγών σε όλες τις αίθουσες
- Παρέχει φροντίδα στους ασθενείς σε θέματα καθαριότητας (αλλαγή κλινοσκεπασμάτων, ενδυμάτων κτλ)
- Πλένει χρησιμοποιημένα εργαλεία και εξαρτήματα μηχανημάτων και τα ετοιμάζει προς αποστείρωση

- Διατηρεί καθαρή και τακτοποιημένη την αποθήκη υλικού
- Παραλαμβάνει το αναλώσιμο υλικό και το τακτοποιεί στους αντίστοιχους χώρους
- Εξοπλίζει με υλικό τα ντουλάπια και τους πάγκους των αιθουσών
- Μεταφέρει δείγματα αίματος προς τα εργαστήρια με ασφάλεια
- Ασχολείται με όλες τις βοηθητικές εργασίες που του αναθέτει η Προϊσταμένη του τμήματος
- Διατηρεί τις αίθουσες και τους βοηθητικούς χώρους τακτοποιημένους και καθαρούς
- Αναφέρεται στην Προϊσταμένη ΤΕΠ ή στον Συντονιστή Νοσηλεύτη εν απουσία της για τυχόν προβλήματα που μπορεί να προκύψουν
- Διατήρηση άριστων διαπροσωπικών σχέσεων με ασθενείς, συνοδούς και με όλους τους επαγγελματίες υγείας.

### **Ωράριο, προγράμματα και καταμερισμός εργασίας**

Το ΤΕΠ λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο και 365 ημέρες το χρόνο σε καθημερινή βάση σε ειδική εφημερία και κάθε τέταρτη ημέρα σε γενική εφημερία. Το προσωπικό (Νοσηλευτικό και βοηθητικό υγειονομικό), εργάζεται σε τρεις 8ωρες συνεχόμενες βάρδιες , την πρωινή (07.00πμ-15.00μμ), την απογευματινή (15.00μμ-23.00μμ) και την νυχτερινή (23.00μμ-07.00πμ). Υπάρχουν και εξαιρέσεις υπαλλήλων που εργάζονται 7ωρο.

Το εβδομαδιαίο πρόγραμμα εργασίας του καταρτίζεται από την Προϊσταμένη του ΤΕΠ σύμφωνα πάντα με τις ανάγκες του τμήματος και τις επιθυμίες του προσωπικού (όπου αυτό είναι εφικτό), καθώς και με τον προγραμματισμό των αδειών. Ο αριθμός δε της καθημερινής δύναμης του προσωπικού ανά βάρδια εξαρτάται από το εάν το νοσοκομείο βρίσκεται σε ειδική ή γενική εφημερία.

Ο καταμερισμός εργασίας του προσωπικού αναρτάται καθημερινά από την προηγούμενη ημέρα για την επόμενη για όλες τις βάρδιες από την Προϊσταμένη του τμήματος και σε απουσία της την Α υπεύθυνο Νοσηλεύτρια και αφορά συγκεκριμένες αίθουσες απασχόλησης και πόστα σύμφωνα με τα καθήκοντα του κάθε υπαλλήλου.

### **Εκπαίδευση προσωπικού ΤΕΠ**

Όλο το προσωπικό που απαρτίζει το ΤΕΠ (νοσηλευτικό και βοηθητικό), θα πρέπει να βελτιώνει διαρκώς τις γνώσεις και τις δεξιότητες του με απώτερο στόχο την παροχή ποιοτικής και αποτελεσματικής φροντίδας στους λήπτες υγείας. Στα πλαίσια της επιμόρφωσης αυτής γίνονται προσπάθειες από μέρους της Νοσηλευτικής Υπηρεσίας σε συνεργασία με το Γραφείο Εκπαίδευσης προγραμματισμού και υλοποίησης εκπαιδευτικών μαθημάτων με σκοπό τη συνεχή ενημέρωση και κατάρτιση όλων των εργαζομένων.

## **Ομαδική εργασία, συμπεριφορά προσωπικού, τήρηση Ιατρικού Απορρήτου**

Η ομαδική εργασία στο χώρο του ΤΕΠ θεωρείται πολύ σημαντική για την καλή λειτουργία του. Όλο το υγειονομικό προσωπικό που απαρτίζει το ΤΕΠ θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από πνεύμα πειθαρχίας, προθυμίας, τάξης και συνεργασίας προκειμένου να ανταπεξέλθει στο δύσκολο έργο του. Οι απαιτητικές και δύσκολες συνθήκες εργασίας εντός του χώρου προϋποθέτουν την άμεση συνεργασία όλων των μελών της ομάδας στα πλαίσια πάντα της επαγγελματικής δεοντολογίας και αξιοπρέπειας. Στο πλαίσιο της συνεργασίας και της συναδελφικής αλληλεγγύης, σημαντική είναι η καλλιέργεια θετικού και φιλικού κλίματος μέσα στην ομάδα του ΤΕΠ. Το κλίμα αυτό πρέπει να πηγάζει από τα ανώτερα Διοικητικά Στελέχη του τμήματος και να καλλιεργείται σε όλα τα επίπεδα οργάνωσης. Μόνο έτσι η ομάδα θα μπορεί να λειτουργεί απρόσκοπτα, ομαλά, αποδοτικά και αποτελεσματικά κάτω από δύσκολες συνθήκες εργασίας.

Ειδικότερα ο ρόλος του νοσηλευτή στην ομάδα είναι πολυδιάστατος, καθότι δεν προορίζεται μόνο σε αυτόν του παρόχου φροντίδας των ασθενών, αλλά διευρύνεται και στον τομέα του συντονισμού, της εκπαίδευσης νέου προσωπικού, του συμβούλου. Αποτελεί γενικότερα τον συνδετικό κρίκο του ασθενή με την υπόλοιπη υγειονομική ομάδα.

Η συμπεριφορά του προσωπικού θα πρέπει να αποσκοπεί στη διατήρηση της τάξης, της ηρεμίας και της ασφάλειας του εσωτερικού περιβάλλοντος του τμήματος, την αποφυγή συγκρούσεων, κακόβουλων σχολίων και συζητήσεων με σκοπό την προαγωγή της επαγγελματικής αλληλεγγύης στα πλαίσια της καλής συνεργασίας.

Η σχέση μεταξύ επαγγελματιών υγείας και ασθενούς έχει επίσης πολύ μεγάλη σημασία. Ο σεβασμός της προσωπικότητας του ασθενή, η καλοί τρόποι, η φιλική προσέγγιση, η ικανοποίηση της ανάγκης για συνεχή πληροφόρηση, οι τεχνικές επικοινωνίας και η καλή οπτική επαφή, αυξάνουν το αίσθημα εμπιστοσύνης και έχουν καθοριστική επίδραση στην αποτελεσματικότητα της φροντίδας που θα πρέπει να παρέχεται προς τους ασθενείς.

Η τήρηση του ιατρικού απορρήτου τέλος, καθώς και ο σεβασμός και η προστασία της αξιοπρέπειας των ασθενών, αποτελούν ευθύνη και αρμοδιότητα όλου του προσωπικού του ΤΕΠ, το οποίο οφείλει με τη σειρά του να εξασφαλίζει με όλα τα μέσα που μπορεί να διαθέτει.

## **Ιατροτεχνολογικός εξοπλισμός ΤΕΠ**

Στην υπ' αριθμ. Υ4δ/Γ.Π.οικ.22869/20-03-2012 Υπουργική Απόφαση «Οργάνωση, τρόπος λειτουργίας και στελέχωση των Τμημάτων Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ) των Νοσοκομείων του ΕΣΥ» (ΦΕΚ Β' 874) περιγράφεται ο απολύτως απαραίτητος Ιατροτεχνολογικός εξοπλισμός που θα πρέπει να διαθέτει το τμήμα.

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνεται το είδος του εξοπλισμού, η απαιτούμενη καθώς και η υπάρχουσα ποσότητα αυτού:

ΕΙΔΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	ΥΠΑΡΧΟΥΣΑ ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗ ΠΟΣΟΤΗΤΑ
Πολυκάναλοι ΗΚΓ	08	09
Απινιδωτές	03	05
Εξωτερικοί βηματοδότες	Σχόλιο 1	02
Φορητοί αναπνευστήρες	03	05
Μόνιτορ	07	07
Ηλεκτρονικά πιεσόμετρα-οξύμετρα	08	10
Τροχήλατα Αναζωογόνησης	02	05
Συσκευές θέρμανσης αίματος	01	04
Αντλίες χορήγησης υγρών	10	07
Χειρουργική διαθερμία	Σχόλιο 2	03
Συσκευή θέρμανσης-ψύξης ασθενούς	02	03
Ειδικά φορεία μεταφοράς ασθενών (σκληρές σανίδες)	10	12
Φιάλες οξυγόνου	20	12
Πολυαναλυτής αερίων αίματος	02	03
Φορητός υπέρηχος	01	03
Σετ παροχέτευσης θώρακος	Σχόλιο 3	05
Σετ επείγουσας περιτοναϊκής πλύσης	Σχόλιο 4	01
Σάκος ανάνηψης με τον εξοπλισμό του	02	04

Όσον αφορά τον απαραίτητο εξοπλισμό που περιγράφει η Υπουργική Απόφαση και προς το παρόν δεν διαθέτει το τμήμα μας έχω να αναφέρω τα εξής:

1) Εξωτερικός βηματοδότης

Το ΤΕΠ δεν διαθέτει εξωτερικό βηματοδότη. Διαθέτει αυτοκόλλητα ηλεκτρόδια εξωτερικής βηματοδότησης και απινίδωσης. Σε περίπτωση που χρειαστεί τοποθέτηση εξωτερικού βηματοδότη σε ασθενή, οι Καρδιολόγοι προσερχόμενοι στο ΤΕΠ φέρουν μαζί τους όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό (θηκάρι βηματοδότη, ηλεκτρόδια, γεννήτρια).

2) Χειρουργική διαθερμία

Το ΤΕΠ δεν διαθέτει προς το παρόν χειρουργική διαθερμία. Τις λιγοστές φορές που τη χρειαστήκαμε χρησιμοποιήσαμε τη διαθερμία του Χειρουργείου

3) Σετ Παροχέτευσης Θώρακα

Το ΤΕΠ διαθέτει 10 κάδους παροχέτευσης θώρακος καθώς και όλο τον απαραίτητο συνοδό εξοπλισμό σε επαρκή αριθμό και νούμερα ( trocar θώρακος, σετ εργαλείων, ράμματα κτλ.).



#### 4) Σετ επείγουσας περιτοναϊκής πλύσης

Εδώ και αρκετά χρόνια οι εταιρείες δεν διαθέτουν πλέον ειδικούς καθετήρες - trocar κοιλίας. Παρόλα αυτά σε περίπτωση που χρειαστεί παρακέντηση κοιλίας σε ασθενείς με ένδειξη εσωτερικής αιμορραγίας από τραυματισμό, χρησιμοποιούνται άλλου είδους καθετήρες για τοποθέτηση και περιτοναϊκή πλύση.

#### **Σήμανση**

Λόγω της επείγουσας ανάγκης προσπέλασης ενός ΤΕΠ, απαιτείται επαρκής εξωτερική και εσωτερική σήμανση των χώρων του. Σκοπός της σήμανσης είναι η διατήρηση του προσανατολισμού των ασθενών και των συνοδών αυτών και η διευκόλυνση για γρήγορη αναγνώριση των ζητούμενων χώρων όλες τις ώρες (ημέρα και νύχτα).

Η εξωτερική σήμανση του τμήματος, καθώς και η σήμανση καθ' όλη την πορεία του εισερχόμενου από τα σημεία της ευρύτερης περιοχής του ΤΕΠ είναι απαραίτητη. Οι επιγραφές αυτές θα πρέπει να είναι αναγνώσιμες, απόλυτα σαφής, ανθεκτικές σε βανδαλισμούς, σε ικανό ύψος έτσι ώστε να μην καλύπτονται από εμπόδια και θα πρέπει να φωτίζονται το βράδυ. Η διαγράμμιση του δαπέδου επίσης με διαφορετικούς χρωματισμούς όπου το κάθε χρώμα θα αντιστοιχεί σε έναν συγκεκριμένο χώρο είναι πολύ σημαντική.

Όσον αφορά την σήμανση των εσωτερικών χώρων του τμήματος απαιτούνται κατάλληλες επιγραφές αναγνώρισης χώρων ώστε να είναι δυνατή η εύκολη πρόσβαση.

Στο τμήμα μας έχουν τοποθετηθεί οι ανάλογες επιγραφές, διαγραμμίσεις δαπέδου και σημάνσεις σε προσωρινά σημεία βέβαια λόγω της ανακαίνισης.

Τέλος θα πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη και για χρήση προσωρινών επιγραφών επισήμανσης των χώρων στις περιπτώσεις μαζικών ατυχημάτων.

#### **Ηλεκτρονική Διασύνδεση και εφαρμογές Πληροφορικής**

Η καταγραφή των στοιχείων του ασθενή και όλων των πληροφοριών που τον αφορούν αποτελούν σημαντικό εργαλείο για την αποτελεσματική λειτουργία του τμήματος και τη διασφάλιση της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών του.

Στα βασικά εργαλεία καταγραφής του τμήματος περιλαμβάνονται:

- Ο φάκελος του ασθενή που αποτελεί και τη σημαντικότερη πηγή πληροφοριών καθώς ενσωματώνει δημογραφικά στοιχεία, ημερομηνία, ώρα και τρόπο μεταφοράς του, το ιατρικό ιστορικό του, διαγνωστικές εξετάσεις, θεραπευτικές διαδικασίες κτλ.
- Το Μητρώο Εισερχόμενων και Εισαγόμενων ασθενών στο νοσοκομείο, που παρέχει χρήσιμες πληροφορίες για ανασκόπηση (διάγνωση, θεραπεία, έκβαση)
- Το σύστημα χρέωσης, όπου μπορεί να γίνει αναζήτηση των πληροφοριών που έχουν εισαχθεί από την αρμόδια υπηρεσία.

Παράλληλα η δυνατότητα ηλεκτρονικής διασύνδεσης των βασικών χώρων του τμήματος μεταξύ τους καθώς και με άλλα τμήματα του νοσοκομείου (εργαστήρια, αξονικός τομογράφος, ακτινολογικό), εξασφαλίζει την άμεση πρόσβαση των επαγγελματιών υγείας τόσο στα δεδομένα των ασθενών, όσο και στα αποτελέσματα των εργαστηριακών τους εξετάσεων, συμβάλλοντας έτσι στη λήψη κρίσιμων πολλές φορές αποφάσεων για την έκβασή τους.

### **Βίαιες συμπεριφορές και επιθετικότητα στο ΤΕΠ**

Απαραίτητη κρίνεται και η αναφορά της ψυχολογικής επιβάρυνσης ειδικά των νοσηλευτών, λόγω των περιστατικών βίας και επιθετικότητας στους χώρους του ΤΕΠ καθώς οι στατιστικές συνεχίζουν να δείχνουν αύξηση στο ποσοστό τους. Ως ψυχολογική επιβάρυνση στην παρούσα τοποθέτηση ορίζεται η άσκηση ψυχολογικής βίας από την αδυναμία ανταπόκρισης του προσωπικού στον αυξημένο όγκο προσερχόμενων ασθενών. Η πίεση του όγκου εργασίας και η απειλητική για χρήση βίας συμπεριφορά τους δημιουργεί στους νοσηλευτές συνοδά αισθήματα απαξίωσης και θυμού. Οι απειλές των ασθενών ή των συνοδών αυτών προς τους νοσηλευτές αφορούν απειλές για ενδεχόμενες καταστροφικές πράξεις μέσα στον χώρο, την κλήση καναλιών της τηλεόρασης για επιτόπια έρευνα και εκφοβισμό για παραπομπή τους στην διοίκηση με κυρωτικό χαρακτήρα.

Τέτοιου είδους επεισόδια δημιουργούνται και στο σημείο υποδοχής του ΤΕΠ καθώς μετατρέπεται συχνά σε πεδίο συγκρούσεων των αναμενόντων ασθενών μεταξύ τους, ή με τους νοσηλευτές. Ένταση παρατηρείται επίσης κατά την προσέλευση διακομιζομένων ασθενών με το ΕΚΑΒ, είτε περιπατητικών που παρακάμπτουν φυσιολογικά την διαδικασία αναμονής και εισάγονται στον χώρο των ιατρείων ενώ οι αναμένοντες προς εξέταση ασθενείς, θεωρούν ότι η αναμονή τους στα επείγοντα είναι μάταιη, με αποτέλεσμα να επιτίθενται στους νοσηλευτές.

Οι νοσηλευτές επιβαρύνονται και δυσφορούν ψυχολογικά διότι αφενός μεν στην δυσκολία του εργασιακού τους περιβάλλοντος χρειάζεται να είναι προσεκτικοί ως προς το νοσηλευτικό έργο τους, αφετέρου δε είναι αναγκασμένοι να φροντίζουν να αποκλιμακώνουν τις δημιουργούμενες εντάσεις, νοιώθοντας υπόλογοι ακόμα και για τη συμπεριφορά άλλων επαγγελματιών του χώρου. Μοιάζει σαν να καλούνται δηλαδή να «διορθώσουν» τα κακώς κείμενα του συστήματος πράγμα δυσανάλογα βαρύ για τις πλάτες τους.

### **Τα δικαιώματα του νοσοκομειακού ασθενούς (Ν. 2071/92 ΦΕΚ 123/92 Τ.Α, άρθρο 47)**

1. Ο ασθενής έχει το δικαίωμα προσεγγίσεως στις υπηρεσίες του νοσοκομείου, τις πλέον κατάλληλες για τη φύση της ασθένειάς του.

2. Ο ασθενής έχει το δικαίωμα της παροχής φροντίδας σε αυτόν με τον οφειλόμενο σεβασμό στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια του. Αυτή η φροντίδα περιλαμβάνει όχι μόνο την εν γένει άσκηση της ιατρική και της νοσηλευτικής, αλλά και τις παραϊατρικές υπηρεσίες, την κατάλληλη διαμονή, την κατάλληλη μεταχείριση και την αποτελεσματική διοικητική και τεχνική εξυπηρέτηση.

3. Ο ασθενής έχει το δικαίωμα να συγκατατεθεί ή να αρνηθεί κάθε διαγνωστική ή θεραπευτική πράξη του πρόκειται να διενεργηθεί σε αυτόν. Σε περίπτωση ασθενούς με μερική ή πλήρη διανοητική ανικανότητα, η άσκηση αυτού του δικαιώματος γίνεται από το πρόσωπο που κατά νόμο ενεργεί για λογαριασμό του.

4. Ο ασθενής δικαιούται να ζητήσει να πληροφορηθεί ότι αφορά την κατάστασή του. Το συμφέρον του ασθενούς είναι καθοριστικό και εξαρτάται από την πληρότητα και ακρίβεια των πληροφοριών που του δίνονται. Η πληροφόρηση του ασθενούς πρέπει να του επιτρέπει να σχηματίσει πλήρη εικόνα των ιατρικών, κοινωνικών και οικονομικών παραμέτρων της καταστάσεώς του και να λαμβάνει αποφάσεις ο ίδιος ή να μετέχει στη λήψη αποφάσεων που είναι δυνατό να προδικάσουν τη μετέπειτα ζωή του.

5. Ο ασθενής ή ο εκπρόσωπός του σε περίπτωση εφαρμογής της παρ.3, έχει το δικαίωμα να πληροφορηθεί πλήρως και εκ των προτέρων για τους κινδύνους που ενδέχεται να παρουσιασθούν ή να προκύψουν εξ αφορμής εφαρμογής σε αυτόν ασυνηθών ή πειραματικών διαγνωστικών και θεραπευτικών πράξεων. Η εφαρμογή των πράξεων αυτών στον ασθενή λαμβάνει χώρα μόνο ύστερα από συγκεκριμένη συγκατάθεση του ιδίου. Η συγκατάθεση αυτή μπορεί να ανακληθεί από τον ασθενή ανά πάσα στιγμή. Ο ασθενής πρέπει να αισθάνεται τελείως ελεύθερος στην απόφασή του, να δεχθεί ή να απορρίψει, κάθε συνεργασία του με σκοπό την έρευνα ή την εκπαίδευση. Η συγκατάθεσή του για τυχόν συμμετοχή του είναι δικαίωμά του και μπορεί να ανακληθεί ανά πάσα στιγμή.

6. Ο ασθενής έχει το δικαίωμα στο μέτρο και στις πραγματικές συνθήκες που αυτό είναι δυνατόν, προστασίας της ιδιωτικής του ζωής. Ο απόρρητος χαρακτήρας των πληροφοριών και του περιεχομένου των εγγράφων που τον αφορούν, του φακέλου των ιατρικών σημειώσεων και ευρημάτων, πρέπει να είναι εγγυημένος.

7. Ο ασθενής έχει το δικαίωμα του σεβασμού και της αναγνώρισεως σε αυτόν των θρησκευτικών και ιδεολογικών του πεποιθήσεων.

8. Ο ασθενής έχει το δικαίωμα να παρουσιάσει ή να καταθέσει αρμοδίως διαμαρτυρίες και ενστάσεις και να λάβει πλήρη γνώση των επί αυτών ενεργειών και αποτελεσμάτων.

### **Ηθικά δεοντολογικά και νομικά ζητήματα στο ΤΕΠ**

Για κάθε επαγγελματία υγείας που εργάζεται στο ΤΕΠ, βασική δεοντολογική αρχή αποτελεί η υποχρέωση να αντιμετωπίζει όλα τα περιστατικά που χρήζουν επείγουσας φροντίδας, ανεξάρτητα από την οικονομική ικανότητα, την ασφαλιστική κάλυψη, την κοινωνική κατάσταση ή οποιαδήποτε άλλη παράμετρο που δεν έχει σχέση με την κλινική τους κατάσταση.

Το όφελος του ασθενούς αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο για τη λήψη αποφάσεων πάνω σε ηθικά ζητήματα στο ΤΕΠ. Κύριο μέλημα αποτελεί:

- Η διαφύλαξη της αξιοπρέπειάς του
- Η κάλυψη των αναγκών του
- Η διαφύλαξη του ιατρικού απορρήτου
- Η πλήρη και ορθή πληροφόρησή του

- Η λήψη συναίνεσης για τη θεραπεία του.

### **Συναίνεση ασθενή στο ΤΕΠ**

Αναπόσπαστο δικαίωμα κάθε ασθενή ο οποίος προσέρχεται στο ΤΕΠ είναι η λήψη της συναίνεσής του από το προσωπικό μετά την εξέτασή του και πριν την εφαρμογή της προτεινόμενης θεραπείας του. Βασική προϋπόθεση για αυτό είναι το φυσιολογικό επίπεδο συνείδησης και η ικανοποιητική επικοινωνία του με το περιβάλλον. Η συναίνεση του ασθενούς μπορεί να είναι είτε γραπτή είτε προφορική. Από νομικής πλευράς είναι καλύτερα να λαμβάνεται γραπτώς η συναίνεση των ασθενών, διότι με τον τρόπο αυτό κατοχυρώνονται σε μεγαλύτερο βαθμό οι επαγγελματίες υγείας σε περίπτωση προσφυγής τους στη δικαιοσύνη.

Ανεξάρτητα από τη χρησιμοποιούμενη μέθοδο (γραπτή, προφορική), η συναίνεση αποτελεί ένα διεθνώς αναγνωρισμένο δικαίωμα όλων των ενήλικων ασθενών και λαμβάνεται κατόπιν ορθής και πλήρους ενημέρωσης τους σχετικά με τα παρακάτω:

- Είδος της θεραπείας
- Οφέλη και κίνδυνοι από τη θεραπεία
- Εναλλακτικές μορφές θεραπείας, εφόσον υπάρχουν
- Πιθανά συγκριτικά οφέλη και κίνδυνοι από τις εναλλακτικές θεραπείες
- Πιθανότητα κλινικού κινδύνου και /ή οφέλους, εάν δεν εφαρμοστεί καθόλου θεραπεία.

Όσον αφορά στη συναίνεση ασθενών στο Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών ειδικά, ισχύει ότι κάθε επείγον περιστατικό πρέπει να αντιμετωπίζεται με τέτοιο τρόπο, ώστε να μεγιστοποιούνται οι πιθανότητες για τη διάσωση της ανθρώπινης ζωής και την εξασφάλιση της σωματικής ακεραιότητας, χωρίς να χάνεται πολύτιμος χρόνος σε γραφειοκρατικές διατυπώσεις.

### **Θάνατος ασθενή στο ΤΕΠ**

Ένα από τα πιο δύσκολα και ψυχοφθόρα καθήκοντα των εργαζομένων στο ΤΕΠ είναι η αντιμετώπιση του αιφνίδιου θανάτου και η υποστήριξη των συγγενικού περιβάλλοντος. Κάθε επαγγελματία υγείας του Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών (ιατρός, νοσηλεύτης κ.λ.π.) πρέπει να είναι κατάλληλα προετοιμασμένος να αντιμετωπίζει τέτοιες καταστάσεις και αυτό γιατί υπάρχει διαφορά ανάμεσα στο θάνατο ασθενή στο ΤΕΠ από το θάνατο ασθενούς σε κάποιο άλλο νοσηλευτικό τμήμα. Συνήθως στο τελευταίο ο θάνατος είναι πολλές φορές φυσική κατάληξη χρόνιων κι ανιάτων παθήσεων εν αντιθέσει με τα ΤΕΠ που μπορεί να είναι αποτέλεσμα κάποιου αυτοκινητιστικού ατυχήματος, ή αιφνίδιου θανάτου που προήλθε από διάφορους λόγους.

Μία από τις πιο βασικές ευθύνες του προσωπικού του ΤΕΠ και συγχρόνως εξαιρετικά δύσκολη είναι η ενημέρωση και ανακοίνωση των δυσάρεστων νέων στην οικογένεια του

θανόντος . Σε περίπτωση λοιπόν που σημειωθεί κάποιος θάνατος στο χώρο του ΤΕΠ όλοι οι επαγγελματίες υγείας θα πρέπει να είναι σε θέση να δεχτούν μια σειρά από ερωτήσεις που αφορούν το λόγο και την αιτία που προκλήθηκε. Υπάρχουν περιπτώσεις που είτε οι συγγενείς βρίσκονται ήδη στο ΤΕΠ είτε καλούνται τηλεφωνικά να προσέλθουν σε αυτό. Στην δεύτερη περίπτωση, βασική και απαρέγκλιτη αρχή είναι ότι ποτέ δεν ανακοινώνεται ο θάνατος ασθενή από το τηλέφωνο. Την ευθύνη για την ανακοίνωση του συμβάντος αναλαμβάνει πάντα ο αρμόδιος ιατρός του ΤΕΠ.

Όλο αυτό το διάστημα, από τη στιγμή δηλαδή που διαπιστώνεται ο θάνατος του ασθενή μέχρι τη μεταφορά της σωρού του στο νεκροθάλαμο, είναι μια ιδιαίτερα επώδυνη διαδικασία και αποτελεί πηγή μεγάλου στρες για το ίδιο το προσωπικό που εργάζεται στο ΤΕΠ. Στο σημείο αυτό μεγάλη βαρύτητα θα πρέπει να δίνεται και στην ψυχολογική υποστήριξη των οικείων. Για το λόγο λοιπόν αυτό, όλοι οι ιατροί γενικά και ειδικότερα οι ιατροί των ΤΕΠ στα πλαίσια της εκπαίδευσής τους θα πρέπει να αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες για το χειρισμό τέτοιων καταστάσεων. Πολλές φορές ο ιατρός επικουρείτε στο δύσκολο αυτό ρόλο από τους Ψυχολόγους, από την Προϊσταμένη ή άλλο πεπειραμένο νοσηλευτή του ΤΕΠ. Η ανακοίνωση των δυσάρεστων νέων πρέπει να γίνεται σε κατάλληλο και ήσυχο χώρο, που μπορεί να είναι είτε το γραφείο του ιατρού, είτε το γραφείο της Προϊσταμένης, είτε προτιμότερα η αίθουσα ενημέρωσης συγγενών εάν υπάρχει. Η συζήτηση πρέπει να γίνεται χωρίς την παρουσία ξένων ή τρίτων προσώπων και χωρίς βιασύνη, ενώ παράλληλα θα πρέπει να δίνεται στους συγγενείς ο κατάλληλος χρόνος για να συνειδητοποιήσουν την κατάσταση. Εάν οι συγγενείς του θανόντος γνώριζαν την κατάληξη μία ευθεία και ειλικρινής απάντηση είναι προτιμότερη. Παρά τη θλίψη και τον πόνο τους οι συγγενείς προτιμούν πάντα την ειλικρίνεια, ενώ υποχρέωση του ιατρού είναι η συντομία και η περιεκτικότητα των δεδομένων αποφεύγοντας τη χρήση επιστημονικής ορολογίας που θα μπορούσε να τους μπερδέψει ακόμα περισσότερο.

Τέλος αξίζει να σημειωθεί ότι για ακόμα μια φορά ο ρόλος του νοσηλευτή του ΤΕΠ σε αυτές τις περιπτώσεις είναι τεράστιας και καταλυτικής σημασίας, διότι αποτελεί ενεργό μέλος της ομάδας ψυχολογικής υποστήριξης των συγγενών του θανόντος, συντονίζοντας και διευκολύνοντας με κάθε μέσο τις επικοινωνίες μεταξύ της ιατρικής ομάδας και των επαγγελματιών υποστήριξης (ψυχολόγων, κοινωνικών λειτουργών) με τις οικογένειες, ώστε να επιτυγχάνεται η ομαλή ανακοίνωση των δυσάρεστων νέων.