



خدمات استمرارية العلاج (الرقابة الطبية سابقا)

(IL SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE – ex Guardia medica)

ما هي

- إنها الخدمة التي في حالة عدم وجود طبيب العائلة، تضمن الرعاية الطبية الأساسية لحالات تتميز بعدم الإرجاء ، أي تلك المشاكل الصحية التي لا يمكن فيها الانتظار حتى تفتح عيادة الطبيب المعالج أو طبيب الأطفال المختار .
- الخدمة نشطة خلال الساعات الليلية أو في أيام عطلات نهاية الأسبوع والأعياد.
- طبيب استمرارية العلاج يمكنه :
 - القيام بزيارات كشف منزلي غير قابلة للتأجيل
 - وصف الأدوية الخاصة للعلاج الغير قابل للتأجيل، أو اللازمة لاستمرار العلاج الذي يمكن أن يؤدي انقطاعه إلى تفاقم حالة الشخص
 - إصدار شهادات طبية في حالات الضرورة القصوى ولمدة أقصاها ثلاثة أيام .
 - اقتراح العلاج في المستشفيات.

كيف يمكن الحصول عليها

- الحصول عليها من خلال رقم هاتف مخصص يمكن الحصول عليه من الإدارة الصحية التي يتبعها الشخص .
- طبيب استمرارية العلاج ، بناء على تقييم الحاجة ، يمكنه الرد بتقديم نصائح هاتفية ، أو الكشف في العيادة (حيثما أمكن) ، أو الكشف المنزلي .
- إنها مسؤولية الطبيب ، على أساس مبادئ توجيهية وطنية أو إقليمية ، تقييم ضرورة القيام بالكشف المنزلي .

متى يجب الاتصال

- لمشاكل صحية ظهرت خلال الليل أو أيام العطل الرسمية والأعياد ، عندما يكون طبيبك ليس في الخدمة، ولهذا السبب لا يمكن الانتظار .
- الخدمة نشطة :

خلال الليل : من يوم الاثنين إلى يوم الأحد، من الساعة 20.00 إلى الساعة 08.00
خلال النهار : في أيام عطلات نهاية الأسبوع ، من الساعة 10.00 إلى الساعة 20.00
في أيام الأعياد ، من الساعة 08.00 إلى 20.00 .

متى ينبغي عدم الاتصال

- في حالات الطوارئ أو المشاكل الصحية العاجلة (حيث يمكنك الاتصال مباشرة بخدمة الطوارئ – والحالات العاجلة بالرقم 118) .
- لوصف التحاليل الطبية وزيارات الكشف المتخصص .

دخول مركز الإسعاف

(IL PRONTO SOCCORSO)

كيف يمكن الدخول ؟

يمكن دخول مركز الإسعاف مباشرة أو بواسطة سيارة إسعاف من خلال طلب رقم 118 .

الفرز ورموز اللون : سيمافور الصحة

• لدى وصوله الى مركز الإسعاف ، يتلقى المواطن تقييم فوري لمستوى الحالة عاجلة من قبل ممرضين مدربين تدريباً خاصاً، مع تخصيص رمز اللون الذي يحدد أولوية الحصول على العلاج طبقاً لخطورة الحالة وبغض النظر عن ترتيب الوصول إلى المستشفى .

هذه الطريقة تسمى "الفرز"

وهي تهدف إلى تجنب الانتظار للحالات العاجلة.

• الفرز لا يخدم في الحد من فترات الانتظار وإنما لضمان أن المرضى ذوي الحالات الأكثر خطورة ، لا يضطروا أن ينتظروا دقائق ثمينة لإنقاذ حياتهم .

● **كود الأحمر** : حالة حرجة للغاية ، تهدد الحياة ، أولوية قصوى ، الدخول للعلاج الفوري ؛

● **كود أصفر** : حالة حرجة طبياً ، يوجد خطر تطوري ، تهديد للحياة ، لا يمكن تأجيل العلاج ؛

● **كود أخضر** : حالة حرجة قليلاً ، لا توجد مخاطر تطورية، يمكن تأجيل العلاج ؛

○ **كود أبيض** : حالة غير حرجة، مرضى لا يحتاجون لعلاج عاجل .

هام

في مركز الإسعاف تكون الأولوية للمريض الأكثر خطورة وليس من يصل أولاً .
الحضور بسيارة الإسعاف إلى مركز الإسعاف لا يعني فحص المريض في وقت أسرع.

مركز الإسعافات

(IL PRONTO SOCCORSO)

ما هو ؟

مركز الإسعاف بالمستشفى هو البنية الذي تضمن حصريا علاج الحالات الطارئة - العاجلة ، وبمعنى أصح الحالات المرضية العفوية أو الإصابات ، التي تتطلب تدخلات تشخيصية وعلاجية فورية .

متى يجب الذهاب ؟

يمكن الذهاب إلى مركز الإسعاف للمشاكل الملحة الحادة والتي لا يمكن حلها عن طريق طبيب الأسرة ، أو طبيب الأطفال أو أطباء الرعاية الاستمرارية (الرقابة الطبية سابقا) .

متى يجب عدم الذهاب ؟

مركز الإسعاف هو ليس البنية التي تتعمق في المظاهر الإكلينيكية غير العاجلة أو المزمنة .
لذلك ، لا تذهب إلى مركز الإسعاف :

- لتجنب قائمة الانتظار في حالات الكشف التخصصي الغير عاجلة .
- للحصول على وصفات أو شهادات طبية .
- للحصول على كشف إكلينيكي بغير دافع من الحالات العاجلة .
- لتجنب استشارة الطبيب المعالج الخاص بك .
- للحصول على الخدمات التي يمكن أن تقدمها العيادات الخارجية .
- من أجل الراحة ، والتعود ، لتجنب دفع قيمة تذكرة الكشف .

هام

كل زيارة لا لزوم لها لمركز الإسعاف تشكل عقبة أمام أولئك الذين هم في حاجة للعلاج العاجل.

الاستخدام السليم للمرافق الصحية يُجنب عدم فعالية المرافق ذاتها والمستخدمين الآخرين .

التشغيل الجيد لمراكز الإسعاف يعتمد على الجميع .

في انتظار الإسعافات

ماذا يجب عمله ؟

- مراعاة التعليمات المعطاة عبر الهاتف من موظفي الرقم 118
- تغطية المريض وحمايته من البيئة.
- تشجيع وطمأنة المريض.
- في حالة وقوع حادث ، لا تعرقل وصول الإسعافات وابلغ المارة بالخطر .
- قم بفك الملابس الضيقة برفق (الحزام وربطة العنق) لتسهيل التنفس .

ما لا يجب عمله

- لا داعي للذعر .
- لا تقم بتحريك الشخص المصاب الا للضرورة القصوى في حالات المخاطر البيئية (الغاز ، والحرائق ، وخطر الانهيار الوشيك، وما إلى ذلك) ..
- لا تعطي المصاب مأكولات أو مشروبات .
- لا تعطي أدوية للمصاب .

هام

- لا يجب مطلقاً شغل الهاتف الذي استخدم لطلب المساعدة : لأنه يمكن الاتصال بك في أي لحظة من قبل مركز العمليات للمزيد من الإيضاحات أو التعليمات.

متى لا يجب طلب رقم 118

- جميع الحالات التي تعتبر غير عاجلة .
- لطلب الاستشارات الطبية المتخصصة .
- للحصول على معلومات استشارية صحية متخصصة .
- للحصول على معلومات ذات طبيعة اجتماعية وصحية مثل : مواعيد الخدمات ، وحجوزات الكشف الطبي أو الحصول على اختبارات تشخيصية ، وعناوين الصيدليات المفتوحة .



طلب الرقم 118

متى يجب طلب الرقم 118

في كل تلك الأحوال التي قد يكون هناك خطر يهدد الحياة أو سلامة الأشخاص كما في حالة :

- وجود صعوبة أو انعدام التنفس
- ألم في الصدر
- فقدان الوعي لفترات طويلة (الشخص لا يتكلم ولا يستجيب) الصدمات والجروح ذات النزيف الواضح
- الحوادث (المنزلية ، الطريق ، الرياضة ، الزراعية، الصناعية)
- صعوبة في الكلام ، وصعوبة أو عدم القدرة على استخدام أحد أو كلا الأطراف من نفس الجانب
- علامات الاختناق، والتسمم والغرق والحرق .

كيفية طلب الرقم 118

- اطلب الرقم 118
- رد بهدوء على الأسئلة التي يطرحها العامل وابق في الخط حتى يُطلب منك ذلك.
- أعط رقم الهاتف الخاص بك .
- اذكر مكان وقوع الحادث (المنطقة ، الشارع ، رقم المنزل).
- اشرح ما حدث (المرض، الحادث، الخ.) وابلغ بما ما تراه.
- اذكر كم من الأشخاص متورطون .
- أبلغ عن حالة الشخص المعني: يستجيب ، يتنفس، ينزف ، يشعر بالألم؟
- أبلغ عن أوضاع خاصة : طفل صغير ، امرأة حامل ، أشخاص كبار السن، أشخاص يعانون من الأمراض المعروفة (أمراض القلب ، والربو، والسكري، والصرع، وغيرها) ..

هام

- يجب أن تتم المحادثة بصوت واضح ويجب إعطاء كافة المعلومات المطلوبة من قبل العامل الذي يتعين عليه تحليلها : أنها ليست مضيعة للوقت!
- في نهاية المحادثة ، تأكد من أن جهاز الاستقبال قد تم وضعه في مكانه .
- اترك حُرًا الهاتف الذي استخدم لطلب المساعدة : لأنه يمكن الاتصال بك في أي لحظة من قبل مركز العمليات للمزيد من الإيضاحات أو التعليمات.

ما هو الرقم 118

- 118 هو رقم الهاتف الأوحيد في جميع أنحاء البلاد ، وهو المرجع لجميع حالات طلبات الإسعافات الصحية في الحالات الطارئة - العاجلة ،
- 118 يوصل المواطن بمركز العمليات الذي يتلقى المكالمات، ويقيم خطورة الوضع ، وإذا لزم الأمر، يقوم بإرسال موظفين وسيارات إسعاف الملائمة وفقا للحالات المحددة التي يُحتاج إليها . وينسق المركز الإسعافات من مكان الحدث حتى الوصول إلى المستشفى الأكثر ملاءمة.
- 118 هو رقم مجاني ونشط في جميع أنحاء البلاد. على مدى 24 ساعة يوميا .
- رقم 118 يمكن طلبه من أي هاتف ، ثابت أو محمول . الهواتف المحمولة مؤهلة لإجراء مكالمات لأرقام الطوارئ (118، 112، 113، 115) حتى لو كانت بطاقة الائتمان بدون رصيد . وإذا كانت المكالمة من كشك الهاتف ليس هناك حاجة إلى عملات نقدية أو بطاقة هاتفية.

الحالات العاجلة

1. متكررة الحدوث من الناحية الإحصائية .
2. تشمل مريضا او أكثر .
3. لا يوجد خطر فوري على الحياة .
4. تتطلب تدخل علاجي في غضون فترة زمنية قصيرة .

الحالات الطارئة

1. قليلة الحدوث من الناحية الإحصائية .
2. تشمل مريضا أو أكثر .
3. يوجد خطر فوري يهدد حياة المريض .
4. تتطلب تدخل علاجي وإنقاذ حياة فوري أو في أقرب وقت ممكن .



الحملة الإعلامية "الاستخدام الصحيح للخدمات الطارئة - العاجلة" المحتويات الإعلامية المشتركة على المستوى المحلي

وقد بدأ- وزارة الصحة وأجينااس - الوكالة الوطنية للخدمات الصحية الإقليمية، بالتعاون مع إدارات الاقاليم والمحافظات ذاتية الحكم في ترينتو و بولزانو، تنفيذ حملة إعلامية وطنية بشأن الاستخدام الملائم للخدمات الطارئة - العاجلة وخدمة استمرارية الرعاية.

وتهدف الحملة إلى إعلام وتوعية كل السكان ، مع إيلاء اهتمام خاص للشباب والأجانب ، بشأن الاستخدام الصحيح للخدمات، مع الاقتناع بأن المواطن الأكثر وعياً هو مواطن أكثر إدراكاً بمعرفة احتياجاته الصحية ، ويُحدد على أساسها البنية المناسبة للاستجابة .

وتوفر الحملة الوطنية قاعدة معلومات محددة وفقاً للخبرات العالمية والوطنية المتعلقة بالحملة الإعلامية في مجال الصحة - وعلى وجه الخصوص تلك الموجهة إلى الاستخدام السليم للخدمات الطارئة - العاجلة.

في الصفحات التالية نقدم المحتويات المحددة للقاعدة المعلوماتية التي شارك فيها على المستوى الوطني كل إدارات الأقاليم ، والأنظمة ، والمجالس ، والمؤسسات العلمية ، والجمعيات المهنية في هذا القطاع .



الوصول إلى المعلومات يشجع على زيادة قدرة المواطن في إدارة الموارد / الخدمات في صنع القرار وحل المشاكل ؛ إنه أحد العناصر الضرورية لتعزيز المشاركة المسؤولة للسكان في إدارة النظام الصحي . فالمواطنون الأكثر وعياً هم المواطنون الأكثر إدراكاً واختصاصاً في معرفة حاجاتهم العلاجية ويحددون على هذا الأساس المؤسسات الأكثر ملاءمة لتلبية الحاجات. وبالتالي ، تشجيع المعرفة بالخدمات الصحية المتاحة ، وطريقة الوصول ووسائل الاستخدام السليم ، يعني العمل على زيادة تمكين المواطنين.

من هذا المنطلق نشأ مشروع الحملة الوطنية الإعلامية "الاستخدام الصحيح للخدمات الطارئة - العاجلة" الذي بدأ في فبراير 2010 من قبل وزارة الصحة بالتعاون مع أجيناس ، الهيئة الوطنية للخدمات الصحية الإقليمية ، وستكون مدته الإجمالية عامين . الحملة الإعلامية موجهة إلى جميع السكان، مع إعطاء اهتمام خاص للشباب والمواطنين الأجانب، وتهدف إلى تعزيز المعلومات حول الخدمات المختلفة المتاحة في الحالات العاجلة والطارئة ، وكيفية الوصول إلى كل منها ، وما هي الهيئات الأفضل للاتصال بها كلما دعت الحاجة ، مع الاقتناع بأن المعلومات الصحيحة بشأن إمكانيات الرعاية الصحية ، تسمح للمواطنين باختيار الخدمات الأكثر ملاءمة لاحتياجاتهم ، وهو ما يدعم تحسين فعالية الخدمات ذاتها.

هذا المشروع تم تطويره طبقاً لمبادئ التمكين، ووفقاً لمنهجية تقوم بتنويع القطاعات والمشاركة النشطة من جانب كل أصحاب الشأن ، وجمعيات حماية وتمثيل المواطنين ، والإدارات الإقليمية المعنية ، والمؤسسات الحكومية ، والشركة العلمية. وتشمل الحملة على توزيع مجموعة من المحتويات ذات أساس مشترك ، على الصعيد الوطني، حول استخدام الخدمات الطارئة - العاجلة ، تم تنظيمها في ست بطاقات مختلفة في الصفحات التالية :

1. ما هو الرقم 118
2. طلب الرقم 118
3. في انتظار الإسعاف
4. مركز الإسعاف
5. دخول مركز الإسعاف
6. خدمات الرعاية المستمرة (المراقبة الطبية سابقاً).

هذه المعلومات الأساسية ، المُعدة وفقاً للخبرات المكتسبة في المجال المشار إليه ، شاركت فيها الإدارات الإقليمية على المستوى الوطني ، والأقاليم ذاتية الحكم ، والأنظمة ، والمؤسسات العلمية والجمعيات المهنية في هذا المجال ، ويمكن تكييفها للهدف المحدد ومضمون النشر .



وزارة الصحة

اتفاق تعاون
بين وزارة الصحة وأجينااس

الحملة الإعلامية
"الاستخدام الصحيح للخدمات الطارئة - العاجلة"

المحتويات الإعلامية

□