Anhörigupplysning - Rutin för Karlskoga lasarett

Författat av: Marie-Louise Nauclér, Informationssekreterare, Karlskoga lasarett

Reviderat av: Ann-Cristin Larsson, Katastrof- och beredskapssamordnare, Karlskoga lasarett

Beslutat av: Lena Adolfsson, Områdeschef, Karlskoga lasarett

INLEDNING/SYFTE

När en allvarlig eller extraordinär händelse inträffat kan vi förvänta oss att många oroliga anhöriga/närstående kommer att eftersöka sina närmaste på lasarettet. Därför kan det bli aktuellt att upprätta en anhörig upplysning.

Syftet med föreliggande dokument är att beskriva organisation och arbetssätt för anhörigupplysningen

OMFATTNING

Dokumentet beskriver organisation, arbetssätt och ansvars-fördelning för sjukvårdsledare i särskild sjukvårdsledning lokal nivå, SSL-L och anhörig upplysningen i samband med allvarlig och extraordinär händelse.

GILTIGHETSTID

Dokumentet gäller från datum angivet i sidhuvud och till dess behov av förändring uppstår.

ANSVAR

Ansvarig för att rutinen är känd för berörda är beredskapssamordnare.

Ansvariga att följa rutinen är sjukvårdsledare i SSL-L samt deltagare i anhörigupplysningen.

BESKRIVNING

Organisation

Lokal

Anhörigupplysningen är placerad inom sjukhusstabens lokaler. Här finns fax (0586-66 148) rullande Whiteboardtavlor med knappar, katastrofpärmar märkta ”Anhörigupplysningen”, blanketter, ”polislåda”, pennor samt telefoner.

Bemanning

Anhörigupplysningens deltagare bör ha vana att tala med oroliga anhöriga, gärna tala andra språk än svenska och gärna ha kännedom om andra kulturer.

Vid behov av tolk kontaktas landstingets Tolk- och översättarservice telefon 23 155. Utanför arbetstid vidarekopplas samtalet till SOS alarm.

Anhörigupplysningens deltagare ansvarar för att meddela beredskapssamordnaren vid förändring av sina telefonnummer. Telefonlista finns i anhörigupplysningens pärmar.

Arbetssätt

Sjukvårdsledare i SSL-L beslutar att anhörigupplysningen ska aktiveras och ansvarar för att växeln kontaktas för utlarmning av deltagarna i anhörigupplysningen.

Anhörigupplysningen

Vid ankomst till lasarettet samlas anhörigupplysningens deltagare i stabens korridor.

Den som först kommer till anhörigupplysningen blir till en början samordnare av deltagarnas arbete. När fler har anlänt väljer deltagarna en samordnare.

Telefoner bemannas efter behov enligt bilaga 1. Om möjlighet finns arbetar man två och två vid varje telefon.

Samordnaren

Samordnarens främsta arbetsuppgift är att underlätta arbetet för de som svarar i telefon.

Övriga arbetsuppgifter

- hämtar väst, blanketter, katastrofpärmar, märkt ”Anhörigupplysning” och ”polislåda” i katastrofrummet
- hämtar två whiteboardtavlor, märkta ”anhörig-upplysningen” i förrådet på Patolog
- informerar berörda personer att anhörigupplysningen kan komma att använda deras rum
- hjälper till att sköta tavlorna
- inhämtar fakta i SSL-L om situationen och delger övriga
- meddelar SSL-L att anhörigupplysningen är på plats
- anmäler till växeln telefon 99 och akutmottagningens ledningssjuksköterska telefon 66300 när anhörigupplysningen har öppnat
- kallar vid behov in tolk, tel. 231 55 (Tolk- och översättarservice). Utanför arbetstid kopplas samtalet till SOS alarm
- deltar i stabsgenomgångar. Viktigt att då ta reda på när presskonferens äger rum.
- hämtar i SSL-L aktuella telefonnummer och kontaktpersoner som är involverade i händelsen (interna och externa)
- hämtar aktuella listor över skadade och/eller behandlade inom primärvården hos SSL-L
- informerar SSL-L om efterfrågade personer som avlidit utifrån information i klinisk portal
- ombesörjer att deltagarna får förtäring, avlösning mm
- anmäler till växeln och akutmottagningen när anhörigupplysningen har upphört
- samlar deltagarna för genomgång av det som skett vid avslut

Anhörigupplysningens deltagare

- loggar in på klinisk portal
- kopplar in telefonen genom att lyfta luren, och slå *48* 66 777
- vid stor belastning, avbryt och ta en paus genom att slå #48*66 777. Koppla in igen genom att slå *48*66 777.
- koppla ur telefonen genom att lyfta luren, och slå # 48* 66 777

När anhörig/närstående ringer

- ta fram ”efterfrågad-saknad person blanketten” och fyll i denna.
- tänk på sekretessen och lämna endast information till anhörig/närstående.
- berätta inte om hälsotillstånd. Tala endast om vid vilket sjukhus, vårdcentral eller vilken avdelning den anhörige/närstående finns. Uppge telefonnummer.
- om patienten befinner sig på akutmottagningen eller operation – informera om att patienten har kommit till akutmottagningen men att de inte kan ringa eller bege sig dit. Hänvisa till stora entrén eller be dem återkomma.
- informera om att det finns personal, stödpersoner i gröna västar i stora entrén som kan hjälpa dem att finna sina anhöriga/närstående.
- vid förfrågan om drabbade anhöriga/närstående som befinner sig på ex akutmottagningen på Lindesbergs lasarett eller på USÖ hänvisa dem att komma till lokal utsedd för anhöriga/närstående. Lindesbergs lasarett, där finns stödpersoner i entrén. På USÖ kan man gå till informationsdiskarna för vidare information eller till Bomanssons salen, B-hus entréplan där stödpersoner finns.
- vid återkommande förfrågningar och information saknas - uppge telefonnumret till Polisen 11414.
- efter avslutat samtal, sätt den vita kopian i bokstavsordning på efternamnet på tavlorna. Lägg den gula kopian till Polisen i särskild låda.

Dödsfall

- lämna aldrig ett dödsbud.
- säg att du inte har någon information att ge och be dem återkomma senare.
- notera vem som har ringt på blanketten.
- lämna informationen till samordnaren som beslutar om kontakt ska tas med Polis eller avdelningen där patienten har avlidit.

DOKUMENTERA

Dokumentera samtalen på ”efterfrågad-saknad person blanketten”.