

Arbetsbeskrivning receptionen, akutmottagningen AKM AS

Innehållsförteckning

Innehåll

Syfte och omfattning	2
Bakgrund.....	2
Beskrivning	2
Sjuksköterskans roll i receptionen (lucka 1)	2
Undersköterskans roll i receptionen (lucka 2)	3
Sjuksköterska lucka 3.....	3
Inskolning i receptionsarbete	4
Tidsåtgång inskolning Undersköterskor	4
Tidsåtgång inskolning Sjuksköterskor.....	4
Roller och ansvar	4
Styrande dokument.....	4
Dokumenthistorik	5
Bilaga 1. Checklista för Inskolning i receptionen	6

Syfte och omfattning

Denna riktlinje omfattar ett patientsäkert arbetsflöde i receptionen på akutmottagningen. Riktlinjen omfattar arbetsuppgifter för sjuksköterska och undersköterska i receptionen.

Bakgrund

Akutmottagningen tar årligen emot ungefär 55 000 patientbesök. Av dessa söker ungefär 70% själv via receptionen och övriga kommer via ambulanssjukvården. Alla patienter registreras av personalen i receptionen.

Beskrivning

Bemanningen i receptionen avgör vilka arbetsuppgifter som åligger receptionspersonalen. Här beskrivs vilka olika roller de olika befattningarna har vid receptionsarbetet. Akutmottagningens reception är bemannad enligt följande:

- Dagtid: 1 sjuksköterska och 1 undersköterska. Vid behov ytterligare 1 sjuksköterska och 1 till undersköterska (lucka 3).
- Natt: 1 sjuksköterska och 1 sekreterare.
- Rast: Sjuksköterska och undersköterska avlöses för måltid av avlösande kvällspersonal. Fikaraster löser receptionspersonalen själva.

Tillsammans i team arbetar personal i receptionen för att få en så trygg och patientsäker arbetsmiljö som möjligt. Att ha en god kommunikation och ett gott samarbete är en förutsättning för att receptionsarbetet ska flyta så obehindrat som möjligt.

Sjuksköterskans roll i receptionen (lucka 1)

Sjuksköterskan i receptionen gör en första bedömning av de patienter som söker akutsjukvård. Som stöd i sitt arbete har hen möjlighet att använda sig av **Rådgivnings stödet 1177 Vårdguiden** - <http://rgswebb.sjunet.org/>, vilket är förankrat i Akademiska sjukhusets MLA-grupp.

Sjuksköterskans uppgifter i receptionen är:

- Att ta emot alla patienter som söker själva (ej remisser i första hand) till akuten och göra en första bedömning (så kallad spotcheck). Vid inskrivning på akutmottagningen skapa i Cosmic Vårdplan (Vp) OCH PAS, även ID-märka patienten efter att ha kontrollerat identitet.
- Att vid behov hjälpa/hänvisa patienter till andra vårdinstanser och dokumentera det i Cosmic, under mall Akutmott Rådgivning/hänvisning.
- Att vid tveksamma fall kunna ta hjälp av aktuella läkarjourer på akutmottagningen för ev. hänvisning eller inskrivning på akutmottagningen.
- Att ha en överblick över patienterna i väntrummet.
- Att vid behov aktivera stafettpinne på brådska patientfall och vid behov hjälpa patienten till en bår. Se rutin [Akut och snabbt omhändertagande av patienter på akutmottagningen](#).
- Att vid behov hjälpa till med triage i receptionen och om man inte hinner pga. högt patientinflöde kontakta LAS.
- Att vid mindre arbetsbelastning på akutmottagningen utföra extra sysslor som är kopplade till receptionen.

- Att vid överlappningstid hjälpa till på övriga akuten eller vid behov öppna lucka 3 för att skriva in patienter.
- Att hålla rent och snyggt i receptionen och i väntrummet och på lilla 14. Vid behov kontakta lokalvårdare för hjälp.
- Att utföra natt- och morgonsysslor enligt signeringslista.
- Att ha kontroll på inflöde av ev. anhöriga till patienten.
- Att samarbeta med undersköterska i receptionen och utföra övriga administrativa sysslor som överflyttning mellan kliniker, skapa PAS för ambulanser, bårbilar, konsulter och asylärenden osv
- Att lämna ut Strada-blanketter.
- Att hjälpa nykommen personal till rätta i receptionen och skola in dem.
- Att ta emot bårbilar/taxi och vid behov hjälpa till att trycka på rätt knapp för rätt team
- Att ta emot akut sjuka personer i personbil enligt riktlinjen *Akut sjuk person i personbil – omhändertagande i receptionen*.
- Att samarbete och kommunikation inom arbetsgruppen fungerar.

Undersköterskans roll i receptionen (lucka 2)

- Att ta emot och registrera patienter som kommer via remiss och öppna Vp och PAS (obs ej patienter utan remiss) + sätta på ID-band, se även dokument [ID-märkning utförd av USK i receptionen på akutmottagningen AKM AS](#).
- Att skriva in PAS på ambulanstransporter och bårbilar
- Att utföra överflyttningar mellan kliniker, felinskrivningar, konsulter och övriga administrativa uppgifter.
- Att hjälpa till vid triage i receptionen.
- Att vid mindre arbetsbelastning på akutmottagningen utföra extra sysslor kopplade till receptionen.
- Att vid överlappstid hjälpa till på övriga akutmottagningen.
- Att hålla rent och snyggt i receptionen och i väntrummet och lilla fikarummet.
- Att fylla på blanketter i sänghallen.
- Att utföra natt- och morgonsysslor enligt signeringslistan.
- Att ha kontroll på inflöde och ev. anhöriga till patienterna.
- Att kontrollera och vid behov fylla i anhöriguppgifter i Cosmic.
- Att lämna ut Strada-blanketter.
- Att hjälpa till och ha överblick och kontroll på patienter i väntrummet.
- Att samarbeta med sjuksköterskan i receptionen.
- Att hjälpa nykommen personal till rätta i receptionen och skola in.
- Att ta emot bårbilar/taxi och vid behov hjälpa till att trycka på rätt knapp för rätt team.
- Att samarbete och kommunikation inom arbetsgruppen fungerar.

Sjuksköterska lucka 3

- Att aktiveras vid högt inflöde **om** personal finns att tillgå. Sysslorna är densamma som i lucka 1 (se ovan).

Inskolning i receptionsarbete

Syftet med riktlinjen nedan är att få en så trygg och säker inskolning i receptionen som möjligt, med hjälp av erfaren personal, checklista och arbetsmaterial (film, pärmar, Cosmic och terifoldrar). För sjuksköterskor är det önskvärt att Steg 2-utbildning genomgått innan inskolning i receptionen.

1. Förstå hur spotcheck och inskrivning går till (UP).
2. Ha en övergripande syn på hur PAS r/t olika patienter går till.
3. Att kunna hantera reception/kassa under dygnets alla timmar (även när man är själv).
4. Kunna ta hand om och vid behov hänvisa patienten till hemmet/andra vårdinstanser (gäller ssk).
5. Förstå vikten av teamarbetet mellan USK/SSK och att hjälpa varandra.

Tidsåtgång inskolning Undersköterskor

Tre dagar minimum, gärna 2 st. C-turer. Möjlighet att "beta av" så mycket som möjligt på checklistan första tiden.

Dag 1 (A-tur): Filmer + intro och titta i pärmar. Sitta bakom ordinarie USK-personal.

Dag 2 (Gärna C-tur): Sitta med handledare bakom, arbeta själv.

Dag 3 (Gärna C-tur): Självständigt arbete. Vid ev. behov färre/ fler dagar.

Tidsåtgång inskolning Sjuksköterskor

Två dagar minimum, gärna 1 C-tur. Möjlighet att "beta av" så mycket som möjligt på checklistan första tiden.

Dag 1 (A-tur): Filmer + intro och titta i pärmar. Sitta med ordinarie sjuksköterska.

Dag 2 (C-tur): Sitta bakom/med USK för att lära sig att skapa (nytt) PAS, olika inskrivningar, andra USK-uppgifter.

Vid ev. behov flera dagar.

Roller och ansvar

Avdelningschef/chefen för enhetens ansvar är att:

- Författningar och lagar följs.
- Enheten arbetar för enhetlig dokumentation.
- Skapa förutsättningar så rutinen kan följas.
- Berörd personal har kännedom om rutinen.

Medarbetaren ansvarar för att:

- Följa riktlinjen.
- Meddela eventuella felaktigheter eller behov av revidering till författaren/närmaste chef.

Styrande dokument

- DocPlus dokument: Akut sjuk person i personbil – omhändertagande i receptionen AKM AS.
Hämtat 2018-10-17 från:
<http://publikdocplus.lul.se/Home/GetDocument?containerName=e0c73411-be4b-4fee-ac09-640f9e2c5d83&reference=DocPlusSTYR-6208&docId=DocPlusSTYR-6208>.

- DocPlus dokument: *Akut och snabbt omhändertagande av patienter på akutmottagningen AKM AS*. Hämtat 2018-10-17 från:
<http://publikdocplus.lul.se/Home/GetDocument?containerName=e0c73411-be4b-4fee-ac09-640f9e2c5d83&reference=DocPlusSTYR-6210&docId=DocPlusSTYR-6210>.
- DocPlus dokument: Dokumentationsriktlinje AKM AS. Hämtat 2018-10-17 från:
<http://publikdocplus.lul.se/Home/GetDocument?containerName=e0c73411-be4b-4fee-ac09-640f9e2c5d83&reference=DocPlusSTYR-15244&docId=DocPlusSTYR-15244>.
- DocPlus dokument: *ID-märkning utförd av USK i receptionen på akutmottagningen AKM AS*. Hämtad 2018-10-17 från:
<http://publikdocplus.lul.se/Home/GetDocument?containerName=e0c73411-be4b-4fee-ac09-640f9e2c5d83&reference=DocPlusSTYR-19967&docId=DocPlusSTYR-19967>.

Dokumenthistorik

Författare

Anna Hagland, sjuksköterska Akutmottagningen

Gabriel Strand Hollmer, gruppchef och sjuksköterska Akutmottagningen

Revisionsdatum 2020-10-08.

Bilaga 1. Checklista för Inskolning i receptionen



Checklista för arbete i Akutmottagningens reception



Sjuksköterskor och undersköterskor**Datum/sign**

- | | |
|--|-------|
| ☐ Telefoner - vanliga och port + skärm | _____ |
| ☐ Dörrlås – nattlåsning och katastroflåsning | _____ |
| ☐ Entrén – bårvagnar och rullstolar | _____ |
| ☐ Larmknappar under skrivborden | _____ |
| ☐ Rörposten | _____ |
| ☐ Könummerapparaten – lathund och felsökning | _____ |
| ☐ Tarifolder | _____ |
| ☐ TV-skärmar i väntrum | _____ |
| ☐ Avbrottsskåp reception | _____ |
| ☐ Signeringslista dagliga rutiner | _____ |
| ☐ Rutiner på eftermiddagen | _____ |
| ☐ Datorer – starta om – receptionens funk-inloggning | _____ |
| ☐ Bemötande | _____ |
| ☐ Triagerummet | _____ |
| ☐ Patienterna i väntrummet | _____ |
| ☐ Strada och skadejournal | _____ |
| ☐ Brevlåda - anhörig i patientkortet | _____ |
| ☐ Sänghall | _____ |
| ☐ Lilla "14" | _____ |
| ☐ Sekretess vid förfrågan om patient | _____ |
| ☐ Stafettpinne | _____ |
| ☐ Vagn med omläggingsmaterial | _____ |
| ☐ Byte av armbandsrulle | _____ |
| ☐ Väntetider max 20 min | _____ |
| ☐ Säkerhet: larma väktare, polis | _____ |
| ☐ Arbetsflöde ssk - usk | _____ |
| ☐ Lila lappen vid högt tryck | _____ |
| ☐ Beställning av tolk | _____ |
| ☐ Var kan man vända sig vid problem (akutläkare, specialist, LAS osv) | _____ |
| ☐ Receptionspärmarna | _____ |
| ☐ Rutiner vid COSMIC-avbrott | _____ |
| ☐ Läkemedelsskåp | _____ |
| ☐ | _____ |
| ☐ | _____ |
| ☐ | _____ |

Sjuksköterskor**Datum/sign**

- ☐ Frågeunderlag AMLS
- ☐ Rådgivning/Hänvisning
- ☐ Rådgivningsstöd 1177
- ☐ Sjuksköterskebesök
- ☐ Närakuten – PM
- ☐ Sekretess och ID-band
- ☐ Hjälp av läkare (akutläkare, specialist, annan)
- ☐ Snabbt omhändertagande av patient – stafettpinne
- ☐ Patienter från röntgen med DVT
- ☐ Gå genom olika PM

COSMIC-rutiner Usk och Ssk**Datum/sign**

- ☐ Logga in kassa – Öppna kassa
- ☐ VP – dokumentation av patient
- ☐ PAS – Registrera patient; gående och ambulans
- ☐ PAS – Registrera patient med remiss
- ☐ PAS – Registrera patient med pappersremiss
- ☐ PAS – Registrera patient med röntgenremiss
- ☐ PAS – Oidentifierad patient
- ☐ PAS – Registrera asylsökande
- ☐ PAS – Registrera PAS "Konventionspatient"
- ☐ PAS – Registrera PAS "Ej konventionspatient"
- ☐ Kassaavstämning och VOP avstämning
- ☐ Hitta journaluppgifter
- ☐ Byta remisstyp
- ☐ Omrikta remiss
- ☐ Besök-besök och konsultation – skillnaden på dessa
- ☐ Leta remiss – Inkommande remiss, Beställningsstatus
- ☐ Registrerad på fel klinik
- ☐ Upp till frikort – Frikortsrutan
- ☐ Ta betalt med betalkortsapparaten
- ☐ Kvittokopia
- ☐ Makulera besök
- ☐ Sammanslagning av oidentifierad patient
- ☐ Viktigt med adress, kopior på allt!!!!

Telefonlista Akutmottagningen (170703)

NARKOSLARM	588 88	VÄKTARE & POLIS	
LAS	145 53	Väktare	433 67
Lilla akutrummet	152 96	Väktare mobil	010-222 20 31
Stora akutrummet	137 24	Polis vakthavande	010-569 45 04
Larmtel akutrum ssk T1	104 45	Polis för patient	114 14
Kirurgteam	194 87 / 145 61		
Medicin team 1	145 59 / 145 68	RÖNTGEN	
Medicin team 2	137 83	Akutrontgen	147 10
Ortoped	145 66 / 145 62	CT-lab 9	147 20
Ort ssk höftspår	104 48	CT-lab 12	147 23
Receptionen	145 57	CT-lab 32	147 46
Reception ssk	192 60	MRT lab 31	126 23
		Ultraljud	147 40
Kommun-koord 8-16	0767-20 04 22		
Apotekare	073-867 04 92		
		IT	
Vårdpl koord med	191 82	Cosmic support Mervi	193 80
Vårdpl koord kir 7-16	191 45	Cosmic support	129 90
		Cosmic support jourtid	0740-40 48 05
Skrivrummet	145 56	IT-support	129 00
Sekreterare torget	144 83		
Katastrofkansli (Lindebert)	192 30	MOTTAGNINGAR akuta pat	
Saneringsrum	134 99	Cityakuten	179 17 / 179 59
		Cityakuten ortoped	179 66
Akutmott faxnr	018-50 27 57	Psykakuten	125 00
Akutmott rörpost	BD61	Barnakuten	158 36 / 158 37
Akutmott kostnadsställe	127 20	Gynakuten	157 03
		Infektionsmottagningen	156 29
AKM administrativ personal			
AC Viktor Ekström	192 75	ÖVRIGT	
GC Annika Kilberg Olsson	197 70	Giftinformationscentralen	08-736 03 84
GC Johan Darén	191 92		08-517 747 42
GC Linda Jonsson	137 31	Transport	19 000
GC Gabriel Strand Hollmer	111 13	Driftcentralen	15 000
GC Alexandra Gustavsson	193 41	Rörpost	19 000
Utb.ssk Susanna Ingendoh Husevik	193 89	Sterilcentralen	132 87
Utb.ssk Ulrika Eriksson	111 14	MSI (MIT)	133 33
Utb.ssk Åse Johansson	703 46	CESÅ	162 00
Utb.ssk Charlotte Bjurbo	703 47	Patientfakturor	162 00
Bem.ass Johanna Rosenbähr		Selecta	020-85 85 85
Bem.ass Camilla Ededal Pettersson	110 45	Receptionen ing 70	130 33
		Kiosken ing 70	134 84
Margareta Sandback - materialansv	192 82	Apoteket ing 70	197 76
Mervi Friberg - IT-stöd lokalt	193 80	Ambulansbeställning	13 93 30
Marie Ellmin - traumaansv.ssk	135 52	Sjukresor	0771-999 000
Susanne Järhult - akutiäkare	116 66		
Lisa Arnelo - anhörigstödssamordnare	197 66		
Kurator Eva Hellman	136 10		
Kurator jourtelefon	136 00		

Reviderat 2017-12-15 receptionsgruppen