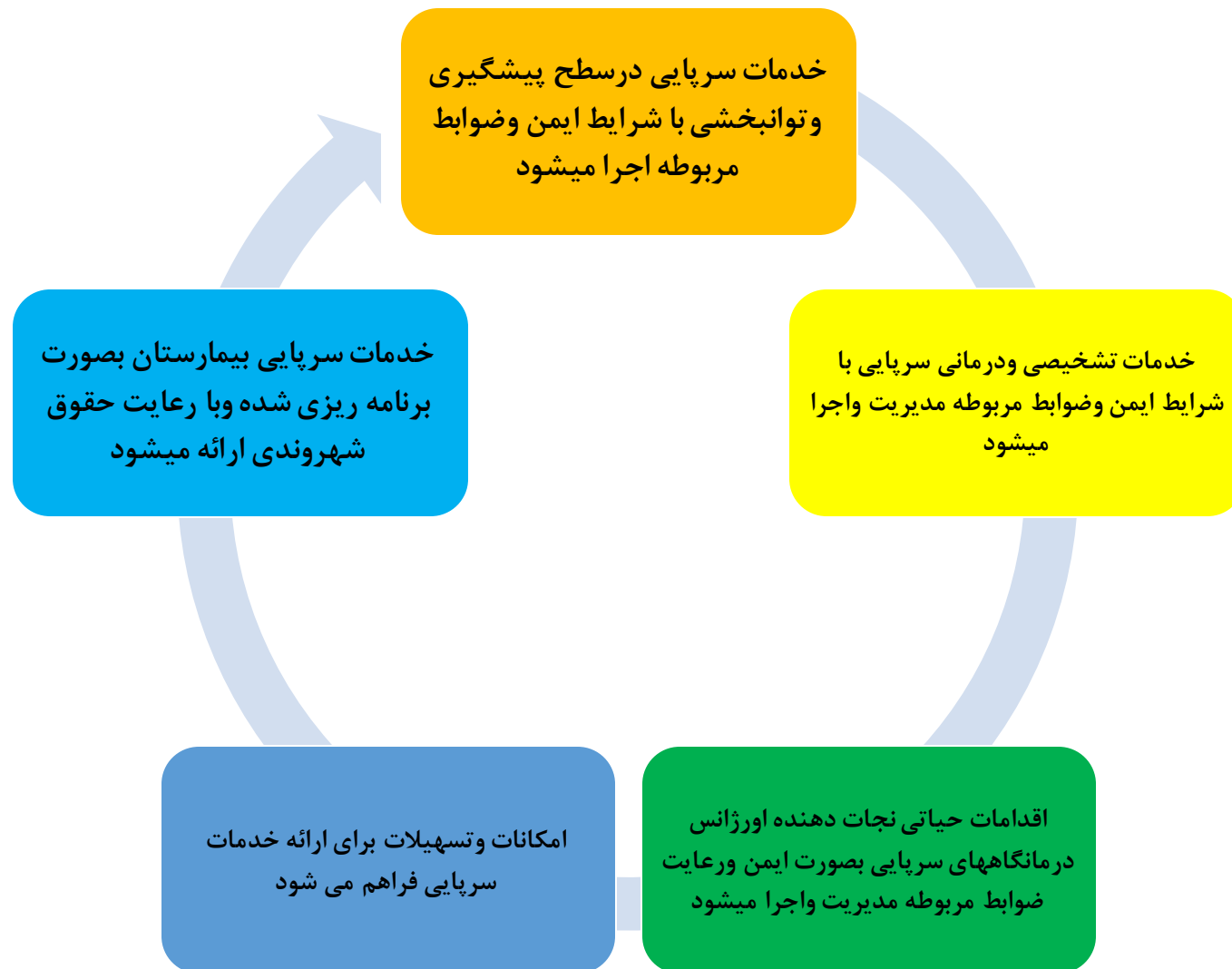




# خدمات سرپایی

# خدمات سرپایی



# خدمات سرپایی بیمارستان بصورت برنامه ریزی شده و با رعایت حقوق شهروندی ارائه میشود

## نوبت دهی خدمات سرپایی به نحوی است که بیماران با حداقل زمان انتظار خدمات سرپایی را اخذ نمایند

- وجود سامانه نوبت دهی غیر حضوری اینترنتی / تلفنی برای خدمات سرپایی در وب سایت بیمارستان ۳
- استفاده از سامانه های نوبت گیری خودکار و سامانه های پیج جهت مدیریت صف در نوبت دهی حضوری بیماران ۳/۵
- زمان انتظار بیماران کمتر از ۲۰ دقیقه برای ویزیت پزشک در درمانگاه ۳/۵

## درمانگاههای سرپایی دارای نظام کار آمد پاسخگویی به بیماران است.

- تدوین فرآیند نحوه اعلام و بررسی شکایات / انتقادات / پیشنهادات با ذکر نام صاحبان فرآیند بصورت فلوجارت ساده و قابل فهم ۲
- نصب فرآیند مذکور حداقل در واحد پذیرش و سالن های انتظار درمانگاه ها و در معرض دید گیرندگان خدمت ۱/۵
- آگاهی کارکنان بیمارستان از فرآیند شکایات / انتقادات و پیشنهادات ۲/۵
- انطباق عملکرد کارکنان بر اساس فرآیند شکایات / انتقادات و پیشنهادات

# امکانات و تسهیلات برای ارائه خدمات سرپایی فراهم می شود

## مساحت سالن های انتظار و مبلمان درمانگاهها متناسب با تعداد مراجعین است

- نور طبیعی در سالن های انتظار و دید واضح به تابلو ها و علائم راهنما ۱/۵
- تفکیک فضای انتظار و مساحت سالن های انتظار متناسب با تعداد مراجعین ۱/۵
- تناسب تعداد مبلمان / صندلی با تعداد مراجعین ۱
- پیش بینی تمهیدات لازم برای زیبایی و خوشایند کردن سالن ها ۱
- وجود آب سرد کن و لیوان یکبار مصرف ۱
- تلویزیون یا مانیتور جهت نمایش پیام های بهداشتی در سال های انتظار ۱
- امکانات شارژ تلفن همراه در سالن های انتظار ۱
- وجود سرویس بهداشتی آقایان و خانم ها با رعایت اصول بهداشتی ۱
- تهویه مطبوع و دما و گردش هوای مناسب سالن ها ۱

## درمانگاه های سرپایی دارای نظام کارآمد راهنمایی بیماران است

- وجود تابلوهای واضح در ورودی مستقل درمانگاهها ۱
- وجود تابلوهای راهنما واضح و علائم راهنمای مسیریابی از درب ورودی تا سالن های انتظار ۱
- وجود تابلوی معرفی تمامی پزشکان متخصص و برنامه ویزیت بیماران در ایام هفته ۰/۵
- وجود تابلوهای اختصاصی برای هر یک از درمانگاههای تخصصی ۱
- وجود تابلوهای راهنما واضح و علائم راهنمای مسیریابی از درمانگاهها تا آزمایشگاه/ تصویر برداری/ داروخانه سرپایی ۳
- وجود منشی متصدی برای هر یک از درمانگاههای تخصصی ۱
- پاسخگویی مناسب با صبر و حوصله و حسن برخورد به تمامی سوالات مراجعین توسط منشی ۱
- وجود ایستگاه اطلاعات و راهنمایی بیماران ۰/۵
- وجود روالی معین برای راهنمایی و پذیرش بیماران ترخیص شده از اورژانس با ضرورت مراجعه به درمانگاههای تخصصی ۱

# اقدامات حیاتی نجات دهنده اورژانس در مانگاهای سرپایی بصورت ایمن و رعایت ضوابط مربوطه مدیریت و اجرا میشود

- تعیین گروههای احیا متناسب وسعت و دسترسی به درمانگاههای مختلف با امکان حضور فوری بر بالین ۱/۵
- وجود برنامه گروه احیا و وسایل ارتباط جمعی احضار و اعلام کد احیا در تمام ساعات فعالیت درمانگاه ۱
- سرپرستی گروه احیا با سرپرستی پزشک دارای صلاحیت ۱
- چیدمان دارو و تجهیزات ترالی احیا مطابق آخرین دستورالعمل ابلاغی ۱
- دسترسی آسان و فوری و بدون مانع ترالی احیا ظرف مدت ۱ دقیقه ۱/۵
- مدیریت دارو و تجهیزات ترالی احیا و بروز رسانی مستمر آن توسط پرستار در هر نوبت کاری ۱
- استفاده از ترالی اورژانس توسط افراد تعیین شده و ذیصلاح با تشخیص بیمارستان ۱
- آموزش و مهارت تمامی کارکنان درمانگاه در خصوص احیای قلبی ریوی پایه ۲

**تیم احیا برنامه ریزی شده و ترالی اورژانس مطابق ضوابط مربوط در دسترس فوری همه قسمت های درمانگاه است سطح ۱**

- وجود فهرست مقادیر بحرانی نتایج بررسی های پاراکلینیک در معرض دید مناسب کارکنان در بخش و اطلاع ایشان از آن ۱/۵
- دسترسی به هنگام به اطلاعات معتبر برای برقراری ارتباط فوری با مراجعین سرپایی / خانواده ایشان / پزشک معالج از سوی کارکنان پاراکلینیک ۱/۵
- وجود دستورالعمل نحوه برقراری ارتباط موثر و به موقع برای اطلاع رسانی نتایج بحرانی پاراکلینیک به مراجعین سرپایی ۱
- آشنایی کارکنان بخش های پاراکلینیک با دستورالعمل مقادیر بحرانی و نحوه اطلاع رسانی ۱/۵
- اطلاع رسانی ایمن به موقع و موثر مقادیر بحرانی ۲
- اطلاع کارکنان بخشهای پاراکلینیک از روش اجرایی دستورات تلفنی / شفاهی و عمل براساس آن ۱/۵
- کنترل مجدد نتایج بحرانی پس از اعلام اضطراری نتیجه اولیه به بیمار / پزشک معالج ۱

**نتایج بحرانی پاراکلینیک بیماران سرپایی بر اساس روشی مدون اطلاع رسانی می شود سطح ۱**

# خدمات تشخیصی و درمانی سرپایی با شرایط ایمن و ضوابط مربوطه مدیریت و اجرا میشود

## \* خدمات تشخیصی و درمانی بیماران خاص با رعایت ضوابط مربوط و رعایت اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه می شود

- شناسایی ملاحظات تهدید کننده ایمنی در خصوص بیماران خاص ۲/۵
- آشنایی کارکنان با ملاحظات تهدید کننده ایمنی بیماران خاص ۲
- اتخاذ و اجرای راه کارهای استاندارد در خصوص خطرات متوجه بیماران خاص ۲/۵
- رعایت ضوابط اختصاصی خدمات تشخیصی و درمانی هر یک از بیماران خاص ۳

## ★ تلفیق دارویی برای بیماران سرپایی انجام و ثبت می شود

- بررسی و توجه به داروهای در حال مصرف بیمار به هنگام تجویز داروی جدید و ثبت در سوابق بیماران ۴
- تهیه فهرست داروهای که بیمار باید مصرف نماید ۱/۵
- آموزش بیمار در خصوص داروهای تجویز شده ۲
- ثبت سوابق در پرونده سرپایی بصورت خوانا و قابل استفاده و الکترونیک با شناسه منحصر به فرد ۲/۵

## سوابق پزشکی بیماران سرپایی ثبت شده و قابل ارزیابی است

- امکان بازیابی فرخوانی و مشاهده پرونده پزشکی سرپایی بر اساس نام شماره پرونده شماره نظام و کد ملی ۶
- ثبت نتایج معاینات بالینیداروهای تجویز شده و نتایج اقدامات تشخیصی در سوابق بیماران در سامانه اطلاعات بیمارستان ۴

## □ پزشکان طبق برنامه زمان بندی نسبت به ویزیت بیماران سرپایی اقدام می نمایند

- وجود برنامه زمان بندی حضور پزشکان و اطلاع رسانی به مراجعین ۳/۵
- حضور به موقع و طبق برنامه پزشکان ۳/۵
- وجود تمهیدات اطلاع رسانی به موقع بیماران در خصوص لغو برنامه حضور پزشک یا تغییر زمان ویزیت قبل از مراجعه بیمار ۳

## ادامه - خدمات تشخیصی و درمانی سرپایی با شرایط ایمن و ضوابط مربوطه مدیریت و اجرا میشود

### ★ خدمات تصویر برداری برای مراجعین سرپایی برنامه ریزی و اجرا می شود

- دسترسی تسهیل شده از درمانگاه به بخش تصویر برداری ۳
- پذیرش و راهنمایی بیماران در نوبت کاری با رعایت ضوابط تصویر برداری و آمادگی بیماران ۳
- ارائه خدمات تصویر برداری و سونوگرافی با رعایت ضوابط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار ۴

### ★ خدمات داروخانه سرپایی برای مراجعین سرپایی برنامه ریزی و اجرا می شود

- فعالیت داروخانه سرپایی با حضور مسئول فنی ۱
- دسترسی تسهیل شده از درمانگاه به داروخانه ۱
- تامین دارو و ملزومات مصرفی بیماران سرپایی ۱
- شناسایی صحیح بیماران و تحویل داروی درست با دوز درست به بیمار درس ۱
- آموزش به بیمار در خصوص نحوه ایمن استفاده درو اعم از دوز نحوه زمان راه مصرف عوارض احتمالی نحوه نگهداری و هشدارها
- رعایت موازین نگهداری داروهای مشابه و هشدار بالا ۲
- رعایت موازین نسخه پیچی و تحویل دارو داروهای مشابه و هشدار بالا ۲

### ★ خدمات آزمایشگاه برای مراجعین سرپایی برنامه ریزی و اجرا می شود

- دسترسی تسهیل شده بیماران سرپایی به آزمایشگاه ۲
- برنامه ریزی و اجرای خدمات آزمایشگاه برای مراجعین سرپایی ۲
- پذیرش و راهنمایی بیماران در نوبت کاری با رعایت ضوابط نمونه برداری و آمادگی بیماران ۲
- شناسایی آزمایش های شایع بیماران در کمیته دارو درمان ۱/۵
- راه اندازی / عقد قرارداد ارجاع نمونه طبق مصوبه کمیته ۲/۵

## \* خدمات اسکویی برای مراجعین سرپایی

### برنامه ریزی و اجرا می شود

- ارائه خدمات اسکویی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برای مراجعین سرپایی ۲
- امکان نوبت دهی، پذیرش و راهنمایی بیماران در نوبت کاری بعد از ظهر برای مراجعین سرپایی ۱/۵
- رعایت الزامات ایمنی بیمار در مراحل انجام اقدامات تهاجمی خارج از اتاق عمل ۲
- شناسایی بیماران براساس دستورالعمل ابلاغی وزارت بهداشت ۱
- رعایت موازین ایمنی برای بیماران کاندید و تحت آرامبخشی در بخش اسکویی قبل ، حین و بعد از آن ۱/۵
- ترخیص ایمن بیماران /مراجعین سرپایی از بخش اسکویی ۱
- برچسب گذاری و انتقال صحیح و ایمن نمونه های پاتولوژی به آزمایشگاه ۱

## \* خدمات دیالیز برای مراجعین سرپایی

### برنامه ریزی و اجرا می شود

- فعالیت بخش دیالیز در دو شیفت صبح و عصر ۱/۵
- تکمیل برگ شرح حال کامل برای تمامی بیماران در ابتدای پذیرش ۱
- ویزیت بیماران توسط نفرولوژیست و یا متخصص داخلی دوره دیده . ثبت دستورات در پرونده بیمار ۱/۵
- ارائه خدمت دیالیز توسط کارشناس پرستاری دارای گواهینامه دوره آموزش تکمیلی دیالیز ۱/۵
- رعایت تمامی اصول پیشگیری از عفونت ۱/۵
- شناسایی بیماران براساس دستورالعمل ابلاغی وزارت بهداشت ۱
- رعایت اصول حفاظت فردی کارکنان ۱
- رعایت موازین مربوط به انجام اقدامات تهاجمی ایمن در خارج از اتاق عمل ۱

## \* خدمات شیمی درمانی برای مراجعین

### سرپایی برنامه ریزی و اجرا می شود

- فضای فیزیکی مستقل و استاندارد بخش شیمی درمانی با رعایت ضوابط مربوط ۲
- بکارگیری پرستاران آموزش دیده برای بخش شیمی درمانی ۲
- ارائه آموزش به بیمار در زمینه آمادگی های لازم برای انجام شیمی درمانی و عوارض احتمالی ۱/۵
- مدیریت دارویی ایمن و طبق استانداردهای مربوط ۱
- آماده سازی و تزریق داروها با شیوه های ایمن و با استفاده از تجهیزات استاندارد و ایمن ۲
- مدیریت بخش براساس مفاد دستور العمل مدیریت خدمات شیمی درمانی ابلاغی وزارت بهداشت ۱/۵



## خدمات ناباروری با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه می شود

- برنامه ریزی و ارائه خدمات ناباروری پزشکی هسته ای با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار و منطبق بر مفاد آیین نامه مربوط ۲
- حضور فلوشیب ناباروری به عنوان مسئول فنی
- تامین خدمات جنین شناسی در مرکز ۲
- هماهنگی و برنامه ریزی برای اخذ مشاوره از متخصصین ارولوژی ۲
- بکارگیری و استفاده کارکنان بالینی ذیصلاح و آموزش دیده براساس ضوابط وزارت بهداشت ۲

## ★ خدمات پزشکی هسته ای برای مراجعین سرپایی برنامه ریزی و اجرا می شود

- فضای فیزیکی مستقل و استاندارد در بخش پزشکی هسته ای طبق ضوابط سازمان انرژی اتمی ۲
- رعایت اصول ایمنی پرتو در بخش پزشکی هسته ای طبق ضوابط سازمان انرژی اتمی ۲
- برنامه ریزی و ارائه خدمات پزشکی هسته ای با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار ۱/۵
- نصب علائم تصویری و نوشتاری هشداردهنده پرتو در معرض دید عموم بصورت شفاف . به تعداد کافی ۱
- ارائه آموزش به بیمار در زمینه آمادگی های لازم برای انجام پزشکی هسته ای ۱
- رعایت اصول ایمن قرنطینه سازی حین و پس از اخذ خدمات ۱/۵
- وجود برنامه تضمین کیفیت از طریق کنترل کیفی دستگاه های مولد پرتو توسط شرکتهای مجاز و نگهداری سوابق و اعمال اقدامات اصلاحی در صورت لزوم ۱

## \* خدمات رادیوتراپی رای مراجعین سرپایی برنامه ریزی و اجرا می شود

- فضای فیزیکی مستقل و استاندارد در بخش رادیوتراپی طبق ضوابط سازمان انرژی اتمی ۱/۵
- رعایت اصول ایمنی پرتو در بخش رادیوتراپی طبق ضوابط سازمان انرژی اتمی ۱/۵
- نصب علائم تصویری و نوشتاری هشداردهنده پرتو در معرض دید عموم بصورت شفاف و به تعداد کافی ۱
- ویزیت بیمار در بدو پذیرش توسط پزشک متخصص و تدوین برنامه رادیوتراپی بیمار ۱/۵
- ارائه آموزش به بیمار در زمینه آمادگی های لازم برای انجام رادیوتراپی و عوارض احتمالی ۱
- آمادگی برای پیشگیری و مقابله با سوانح پرتوی محیط کار از طریق تدوین دستورالعمل مقابله با سوانح براساس شرایط واقعی کار و آگاهی کارکنان در این زمینه ۱
- وجود برنامه تضمین کیفیت از طریق کنترل کیفی دستگاه های مولد پرتو توسط شرکت مجاز و نگهداری سوابق و اعمال اقدامات اصلاحی در صورت لزوم ۱
- ارائه خدمات رادیوتراپی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار طبق برنامه تنظیم شده برای هر بیمار ۱/۵

## خدمات سرپایی در سطح پیشگیری و توانبخشی با شرایط ایمن و ضوابط مربوطه اجرا میشود

### خدمات طب پیشگیری و ارتقا سلامت برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت برنامه ریزی و اجرا و ارائه می شود

- مشارکت فعال بیمارستان در خصوص ارتقا سلامت جامعه از طریق ایجاد درمانگاههای تخصصی طب پیشگیری و ارتقا سلامت ۴/۵
- ارائه خدمات طب پیشگیری و ارتقا سلامت برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت ۵/۵

### خدمات توانبخشی برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوطه و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و اجرا می شود سطح ۲

- دسترسی تسهیل شده برای بیماران سرپایی از درمانگاهها به خدمات توانبخشی ۲
- ارائه خدمات فیزیوتراپی بیماران سرپایی با رعایت ضوابط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار ۲
- ارائه خدمات کار درمانی ۲
- ارائه خدمات گفتار درمانی ۱
- ارائه خدمات ارتوز و پروتز ۱/۵
- ارائه خدمات اپتومتری و ادیومتری ۱/۵