



وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

معاونت بهداشت

دفتر سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد

**چهارچوب اجرای دستورالعمل رفتار با کودک و**

**نوجوان در بخش درمان**

دی ماه ۱۳۹۴

## دستورالعمل اجرا در بیمارستان ها



مقدمه :

کودکان به عنوان گروهی از مراجعان به سیستم خدمات سلامت که نیازمند توجه ویژه و دارای نیازهای خاص هستند در همه جای دنیا مورد توجه قرار میگیرند.

این دستورالعمل از یک طرف با افزایش استانداردهای رفتار با کودکان در نظام آرایه خدمات سلامت می تواند در ارتقای کیفیت خدمات موثر باشد و از طرف دیگر با استقرار و توسعه در سطوح مختلف نظام آرایه خدمات سلامت به تدریج منجر به یکنواختی کیفیت خدمات می شود و زمینه مناسب برای انجام مداخلات به صرفه تر و آسان تر در جهت ارتقای این استانداردها را در آینده با توجه به بازخوردهای خود برنامه و یا توسعه علم و فن آوری فراهم خواهد نمود.

استانداردهای مراکز درمانی در ۴ دسته کلی شامل : کلیات مراکز، حقوق گیرنده خدمت، بخش کودکان و بخش اورژانس و در قالب سه دسته استاندارد \_ استاندارد ها بصورت استاندارد های حداقل، استاندارد های ارتقاء کیفیت و استاندارد های بهینه \_ تدوین گردیده است . جدول استاندارد های بیمارستان ها به پیوست می باشد .

طی بررسی انجام شده طی سال ۹۳ وضعیت اجرای دستورالعمل مذکور در مراکز درمانی به شرح جدول ذیل ملاحظه گردید :

### وضعیت موجود رعایت استانداردهای رفتار با کودک در بیمارستان های استان های منتخب

کل	بخش اورژانس	بخش کودکان	حقوق گیرنده خدمت	کلیات	
٪ ۵۱	٪ ۵۲	٪ ۵۶	٪ ۳۴	٪ ۶۰	بیمارستان

در تقسیم بندی استانداردها به سه گروه استاندارد حداقل، ارتقاء کیفیت و بهینه که بر اساس سه شاخص وزن دهی اولیه (با توجه به استانداردها و تجارب جهانی)، نظرات متخصصین و وضعیت فعلی مراکز انجام پذیرفت، استانداردهای حداقل لازم است در تمام مراکز اجرا شوند. با تکمیل این استانداردها به سمت استانداردهای ارتقاء کیفیت حرکت می نماییم. استانداردهای ارتقاء کیفیت سطح دوم استانداردها محسوب می شوند. استانداردهایی که با اجرایی شدنشان بیمارستان به سمت بهبود عملکرد در زمینه کودکان حرکت خواهد کرد. استاندارد های بهینه سطح نهایی استاندارد ها می باشد.

اولین گام در راستای تحقق استانداردها، اجرای استانداردهای حداقل در کلیه مراکز بهداشتی طی ۳ سال می باشد. گروه استانداردهای ارتقاء کیفیت و بهینه در مراحل بعدی برای ارتقاء عملکرد بیمارستان ها به درجات دو و یک در نظر گرفته شده است. در این راستا جدول برنامه ریزی تحقق استاندارد های رفتار با کودک در بیمارستان ها به شرح جدول زیر تدوین گردیده است :

### برنامه زمان بندی اجرا در بیمارستان ها به منظور کسب عنوان " بیمارستان دوستدار کودک و نوجوان "

بیمارستان درجه ۱	بیمارستان درجه ۳	بیمارستان درجه ۳			درصد	استانداردهای حداقل
		سال سوم	سال دوم	سال اول		
از سال سوم به بعد	از سال سوم به بعد	٪ ۱۰۰	٪ ۹۰	٪ ۸۵	درصد	استانداردهای ارتقاء کیفیت
	٪ ۱۰۰				درصد	استانداردهای بهینه
٪ ۱۰۰					درصد	

با توجه به جدول فوق مقتضی است مراحل ذیل به منظور اجرایی شدن برنامه به ترتیب زیر اجرا گردد :

- (۱) ابلاغ استانداردها و دستورالعمل به بیمارستان منتخب
- (۲) برگزاری جلسات با مسئولین حوزه های مختلف در بیمارستان به منظور آشنایی با کلیات دستورالعمل و شیوه های مستندسازی مطابق با آن
- (۳) برنامه ریزی برگزاری جلسات درون بیمارستان، در این جلسات لازم است پیرامون فرآیندهای جاری و نیز اجرای دستورالعمل، برنامه ریزی های لازم در خصوص تحقق استاندارد های حداقلی طی سال اول اجرای برنامه صورت پذیرد .
- (۴) برنامه ریزی آموزشی به صورت درون بخشی برای کلیه پرسنل در خصوص موضوعات مرتبط با دستورالعمل
- (۵) طراحی بروشورهای آموزشی برای کودکان مراجعه کننده با زبان کودکان و با استفاده از تصاویر
- (۶) تامین تسهیلات و امکانات بر اساس استانداردهای پیوست دستورالعمل اجرایی

# پیوست

گروه بندی استانداردهای حداقلی

رفتار با کودک و نوجوان

در بیمارستان ها

## کلیات

استانداردهای فرعی	استانداردهای اصلی	حیطه ها
	۱-۱) کلیه واحدهای بیمارستان دارای تابلو مشخصات می باشد	<b>۱) الزامات</b>
	۲-۱) بیمارستان دارای تابلوی راهنمای مراجعین می باشد.	
	۳-۱) بیمارستان دارای واحد مددکاری بوده و این واحد در تمام ساعات شبانه روز، در تمام روزهای هفته فعال می باشد.	
	۴-۱) بیمارستان دارای واحد رسیدگی به شکایات می باشد.	
	۵-۱) بیمارستان دارای کمیته خطا و خطر فعال می باشد.	
	۶-۱) تابلوی ممنوعیت استعمال دخانیات در معرض دید قرار دارد.	
	۷-۱) کلیه بخش ها دارای تابلو اعلانات جهت بیماران می باشند.	
	۸-۱) بیمارستان به سیستم دوربین مداربسته مجهز می باشد.	
	۹-۱) فروشگاه مواد غذایی بیمارستان به صورت ۲۴ ساعته فعال می باشد.	
	۱۰-۱) بیمارستان دارای سیستم اطفاء حریق سالم و در دسترس می باشد.	
	۱۱-۱) بیمارستان دارای فضایی برای استراحت والدین کودک می باشد.	
	۱۲-۱) اتاق بازی در بخش کودکان موجود است	
	۱۳-۱) بیمارستان دارای نمازخانه می باشد.	
	۱۴-۱) یک نفر نگهدارنده آموزش دیده در تمام ساعات شبانه روز، در تمام روزهای هفته در محل درب اصلی بیمارستان حضور دارد.	
	۱۵-۱) نگهدارنده بیمارستان دوره های آموزشی دفاع شخصی را گذرانده است و کپی مدرک آموزشی در پرونده پرسنلی وی موجود است.	
۱-۱۶-۱) بیمارستان در تمام اوقات شبانه روز و در تمام روزهای هفته دارای روانشناس کودک می باشد. (مقیم یا آنکال)	۱۶-۱) بیمارستان از حضور روانشناس کودک بهره می برد.	
۱-۱۶-۲) روانشناس شاغل در بیمارستان دوره های آموزشی کار با کودکان را گذرانده است.		
	۲-۱) شستشو و ضدعفونی ملحفه ها	<b>۲) خط مشی ها و روش ها</b>
	۱-۳) درها و دیوارهای بخش های بالینی سالم و قابل شستشو هستند	<b>۳) بهداشت</b>
	۱-۴) کلیه بخش های بیمارستان به سیستم کامپیوتری مجهز و به HIS متصل می باشند.	<b>۴) امکانات</b>
	۲-۴) بیمارستان دارای سیستم HIS می باشد	

## بخش حقوق گیرنده خدمت

حیطه ها	استانداردهای اصلی	استاندارد های فرعی
۱) کتابچه بیمارستان	۱-۱) بیمارستان دارا ی کتابچه معرفی بیمارستان برای مراجعه کنندگان بوده و محتوای آن شامل موارد زیر می شود:	۱-۱) نقشه بیمارستان
		۲-۱) ضوابط و مقررات بیمارستان، ساعات توزیع غذا، ساعات و مقررات ملاقات
		۳-۱) مراحل بستری، ترخیص، مراجعه به درمانگاه، هزینه ها و بیمه های طرف قرار داد،
		۴-۱) آدرس سایت اینترنتی
۲) خط مشی ها و روش ها	یک کتابچه/ مجموعه خط مشی ها و روش ها در بخش وجود دارد که حداقل شامل موارد ذیل می شود:	
		۱-۲) چگونگی اطلاع رسانی به گیرنده خدمت در خصوص خدمات بیمارستان اعم از درمانی و غیردرمانی، ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی، بیمه های طرف قرارداد بیمارستان و ضوابط آن، همچنین سیستم های حمایتی.
		۲-۲) چگونگی ارایه خدمت توسط پرسنل همگن (برای نوجوانان) و پرسنل مونث (برای کودکان)
		۲-۲) منع عکاسی و فیلمبرداری از کودکان (مگر با کسب رضایت نامه کتبی از ولی کودک)
		۲-۱۳) امکان استفاده از تلفن همراه در بیمارستان
		۳-۱) کلیه پرسنل بیمارستان دارای اتیکت شناسایی می باشند.
۴) لباس کارکنان	۴-۱) لباس کارکنان بیمارستان براساس شغل از یکدیگر تفکیک شده و اطلاع رسانی شده است.	
۶) منشور حقوق بیمار	۶-۱) منشور حقوق بیمار به صورت قاب شده در معرض دید مراجعه کنندگان قرار دارد.	

## بخش کودکان

حیطه ها	استانداردهای اصلی	استانداردهای فرعی
۱) برنامه استراتژیک	۱-۱) بیمارستان به منظور پیاده سازی و استقرار استانداردهای رفتار مناسب با کودک و نوجوان دارای برنامه استراتژیک می باشد.	
۲) پرونده پرسنلی	۱-۲) پرونده پرسنلی (کاغذی/الکترونیکی) هر یک از کارکنان بخش، حداقل شامل موارد زیر بوده و یک نسخه از آن در دسترس رئیس بخش است: ۲-۲) پرونده بهداشت حرفه ای (کاغذی/الکترونیکی) هر یک از کارکنان بخش، حداقل شامل معاینات روتین سالانه بوده و در واحد بهداشت حرفه ای بیمارستان و در صورت نبودن واحد فوق در بیمارستان، در واحد مدیریت پرستاری موجود می باشد.	۱-۲) نام و نام خانوادگی و سمت سازمانی
		۲-۱) شرح وظایف شغلی امضاء شده توسط هر فرد
		۲-۳) کپی آخرین مدرک تحصیلی
		۲-۴) کپی مدارک دوره های آموزشی طی شده
۳) آموزش کارکنان	مستنداتی که نشان می دهد تمام کارکنان بخش، دوره های آموزشی لازم را حداقل سالی یک بار گذرانده اند، در پرونده پرسنلی کارکنان موجود است. این دوره ها حداقل شامل موارد زیر می شود:	
	۱-۳) ارتباط با کودک و والدین وی	
	۲-۳) حقوق بیمار	
	۳-۴) بهداشت دست و کنترل عفونت	
۴) خط مشی ها و روش ها	۱-۴) کتابچه خط مشی ها و روش ها در بخش موجود است	
	۲-۴) بیمارستان سابقه تدوین کتابچه/ مجموعه خط مشی ها و روش ها مطابق با استانداردهای اعتباربخشی بیمارستان های ایران را دارد.	
	۳-۴) افراد دخیل در اجرای خط مشی در تدوین کتابچه حضور دارند.	
	یک کتابچه/ مجموعه خط مشی ها و روش ها در بخش وجود دارد که حداقل شامل موارد ذیل می شود:	
	۴-۴) تکمیل برگه خلاصه پرونده در زمان ترخیص توسط پزشک معالج	
	۵-۴) چگونگی اعزام کودک به مراکز تشخیصی یا درمانی خارج از بیمارستان	
	۶-۴) چگونگی اطلاع رسانی به والدین کودک در خصوص پروسیجرهای تشخیصی و درمانی	
	۷-۴) چگونگی دسترسی به تیم درمانی	
	۸-۴) چگونگی حفظ محرمانگی اطلاعات بیمار	
	۹-۴) چگونگی انتشار اطلاعات بیمار و دسترسی به آن (پرونده بیمار)	
	۱۰-۴) چگونگی انجام اقدامات درمانی و حمایتی در برخورد با موارد کودک آزاری	
۱۱-۴) تفکیک زباله های عفونی و غیرعفونی		



	<p>۱-۵) محدوده سنی بیماران بستری در بخش کودکان مشخص شده است.</p> <p>۲-۵) فرم شرح حال بیماران الکتیو در مدت ۱۲ ساعت توسط پزشک معالج تکمیل می شود.</p>	<p><b>۵) پذیرش در بخش و ارزیابی بیمار</b></p>
	بیمارستان اوراق زیر را تهیه و در مواقع لازم بر حسب مورد در پرونده بیمار قرار می دهد:	
	۱-۶) برگه رضایت نامه در خصوص پروسیجرهای تهاجمی، مشارکت پژوهشی، عکاسی و فیلمبرداری	
	۲-۶) برگه ترخیص با میل شخصی	
	۳-۶) فرم آموزش به بیمار	
	۴-۶) گزارش پرستاری شامل موارد زیر می شود:	
۱-۴-۶) ساعت و تاریخ پذیرش در بخش		<p><b>۶) پرونده بیمار، ارزیابی و مراقبت</b></p>
۲-۴-۶) شکایت فعلی بیمار و دلیل بستری شدن وی		
۳-۴-۶) نحوه ورود بیمار به بخش		
۴-۴-۶) علایم حیاتی، میزان جذب و دفع		
۵-۴-۶) ثبت روزانه وضعیت بیمار و تغییرات برنامه مراقبت		
۶-۴-۶) پیگیری انجام به موقع آزمایش ها و سایر اقدامات لازم، با توجه به برنامه و دستورات مراقبتی بیمار		
	<p>۱-۷) بروشورهای آموزشی به زبان ساده و عکسدار در بخش موجود است و در اختیار کودک قرار داده می شود (مطابق سن کودک)</p> <p>۲-۷) بروشور آموزشی جهت والدین در مورد مواجهه با استرس معاینات کودک در بخش موجود است و قبل از انجام معاینات در اختیار والدین قرار داده می شود</p> <p>۳-۷) بروشور آموزشی جهت والدین کودک در خصوص روش های تشخیصی و درمانی (براساس لیست پروسیجرهای تشخیصی و درمانی بخش) در بخش موجود و در اختیار والدین قرار داده می شود</p> <p>۴-۷) بروشور های آموزشی برای حداقل ۵ مورد از شایع ترین علل مراجعه و بستری بخش تدوین و در بخش موجود است و بر حسب مورد در اختیار والدین قرار می گیرد</p>	<p><b>۷) آموزش بیمار و همراه</b></p>
	بخش کودکان دارای حداقل امکانات زیر می باشد:	<p><b>۸) امکانات معاینه</b></p>

	تخت معاینه کودکان (۱-۸)	
	صندلی کودکان (۲-۸)	
دستکش استریل و لاتکس		
گوشی پزشکی		
فشارسنج کودکان		
ترازو و متر		
نوار Boreslow		
اتوسکوپ		
افتالموسکوپ		
وسایل رگ گیری کودکان		
چراغ قوه کوچک با نور متمرکز		
چراغ قوه بزرگ	سینی معاینه استیل همراه با امکانات معاینه و درمان:	(۳-۸)
نگاتوسکوپ		
چکش رفلکس		
وسایل محافظت فردی		
گارو		
آبسلانگ		
الکل طبی ۷۰٪		
گان ضد آب		
پایه سرم		
کپسول اکسیژن		
	(۱-۹) اتاق معاینه کودکان دارای فضای مجزا است و یا محل معاینه با پاراوان قابل جداسازی است.	
	(۲-۹) محل نگهداری پرونده های بیمار مجزا و تفکیک شده می باشد و غیر از تیم درمانی کسی به آن دسترسی ندارد.	
	(۳-۹) امکانات رعایت بهداشت دست در بخش موجود و سالم است.	
	(۴-۹) اتاق های بستری دارای سیستم تهویه مطبوع می باشند.	
	(۵-۹) تلفن عمومی در بخش موجود می باشد.	
	(۶-۹) در بخش اطفال تلویزیون جهت استفاده کودکان و والدین آن ها موجود می باشد.	
	(۷-۹) کلیه اتاق ها دارای کمد جهت نگهداری وسایل بیمار می باشند. ( به تعداد تخت های موجود در هر اتاق)	
	(۸-۹) اتاق دارو در بخش محفوظ بوده و دسترسی افراد متفرقه به این اتاق ممنوع می باشد.	
	(۹-۹) کلیه دارو ها در قفسه های قفلدار نگهداری می شوند.	
	(۱-۱۰) نگهبان در زمان مورد نیاز در بخش، فوراً در دسترس است.	
	(۲-۱۰) بخش کودکان محفوظ و مجزا از دیگر بخش های بیمارستان می باشد.	
	(۳-۱۰) تخت بیمار دارای حفاظ مناسب متناسب با سن کودک می باشد.	
	(۱-۱۱) شاخص های پیامدی بخش تعیین، به طور منظم استخراج و تحلیل می شوند.	

**(۹) امکانات**

**(۱۰) ایمنی فیزیکی**

**(۱۱) جمع آوری و تحلیل داده ها**

## بخش اورژانس

استاندارد های فرعی	استانداردهای اصلی	حیطه ها
	(۱-۱) محل انتظار بیماران دارای تعدادی صندلی جهت مراجعین می باشد	<b>(۱) الزامات</b>
	(۲-۱) در محل انتظار بیماران تعدادی برانکارد و ویلچر موجود است	
	(۳-۱) در محل انتظار بیماران یک عدد تلویزیون موجود است.	
	(۱-۲) کتابچه خط مشی ها و روش ها در بخش موجود است	<b>(۲) خط مشی ها و روش ها</b>
یک کتابچه/ مجموعه خط مشی ها و روش ها در بخش وجود دارد که حداقل شامل موارد ذیل می شود:		
	(۲-۲) چگونگی اعزام کودک به مراکز تشخیصی یا درمانی خارج از بیمارستان	
	(۳-۲) چگونگی اطلاع رسانی به والدین کودک در خصوص پروسیجرهای تشخیصی و درمانی	
	(۱-۳) فرم شرح حال بیماران اورژانسی طی ۳۰ دقیقه توسط پزشک معالج تکمیل می شود.	<b>(۳) پذیرش در بخش و ارزیابی بیمار</b>
بیمارستان اوراق زیر را تهیه و در مواقع لازم بر حسب مورد در پرونده بیمار قرار می دهد:		<b>(۴) پرونده بیمار، ارزیابی و مراقبت</b>
	(۱-۴) برگه ترخیص با میل شخصی	
	(۱-۵) بروشورهای آموزشی به زبان ساده و عکسدار در بخش موجود است و در اختیار کودک قرار داده می شود (مطابق سن کودک)	<b>(۵) آموزش بیمار و همراه</b>
	(۲-۵) بروشور آموزشی جهت والدین در مورد مواجهه با استرس معاینات کودک در بخش موجود است و قبل از انجام معاینات در اختیار والدین قرار داده می شود	
	(۳-۵) بروشور آموزشی جهت والدین کودک در خصوص روش های تشخیصی و درمانی (براساس لیست پروسیجرهای تشخیصی و درمانی بخش) در بخش موجود و در اختیار والدین قرار داده می شود	
اورژانس کودکان دارای حداقل امکانات زیر می باشد:		<b>(۷) امکانات معاینه</b>

	تخت معاینه کودکان (۱-۷)	
	صندلی کودکان (۲-۷)	
دستکش استریل و لاتکس	سینی معاینه استیل همراه با امکانات معاینه و درمان:	
گوشی پزشکی		
فشارسنج کودکان		
ترازو و متر		
نوار Boreslow		
اتوسکوپ		
افتالموسکوپ		
وسایل رگ گیری کودکان		
چراغ قوه کوچک با نور متمرکز		
چراغ قوه بزرگ		
نگاتوسکوپ		
چکش رفلکس		
وسایل محافظت فردی		
گازو		
آبسلانگ		
الکل طبی ۷۰٪		
گان ضد آب		
پایه سرم		
کیسول اکسیژن		
	۱-۸ اتاق معاینه کودکان دارای فضای مجزا است و یا محل معاینه با پاراوان قابل جداسازی است.	<b>۸ امکانات</b>
	۲-۸ کلیه تخت ها دارای پرده محافظ می باشند.	
	۳-۸ امکانات رعایت بهداشت دست در بخش موجود و سالم است.	
	۴-۸ تلفن عمومی در بخش موجود می باشد.	
	۵-۸ اتاق دارو در بخش محفوظ بوده و دسترسی افراد متفرقه به این اتاق ممنوع می باشد.	
	۱-۹ قسمت بستری کودکان در اورژانس مجزا از بیماران بزرگسال است.	<b>۹ ایمنی فیزیکی</b>
	۲-۹ تخت بیمار دارای حفاظ مناسب متناسب با سن کودک می باشد.	

# پیوست

گروه بندی استانداردهای

ارتقاء کیفیت

رفتار با کودک و نوجوان

در بیمارستان ها

حیطه ها	استانداردهای اصلی	استانداردهای فرعی
<b>کلیات</b>		
(۱) الزامات	(۱-۱) بیمارستان از حضور روانشناس کودک بهره می برد.	(۱-۱-۱) روانشناس شاغل در بیمارستان دوره های آموزشی بازی درمانی را گذرانده است.
<b>حقوق گیرنده خدمت</b>		
(۱) خط مشی ها و روش ها	یک کتابچه/ مجموعه خط مشی ها و روش ها در بخش وجود دارد که حداقل شامل موارد ذیل می شود:	
	(۱-۱) چگونگی ارائه خدمت و برقراری ارتباط با کودکان معلول جسمی یا پرورشگاهی	
	(۲-۱) چگونگی مراقبت و درمان کودکان بدون توجه به جنس، سن، نژاد و مذهب	
	(۳-۱) چگونگی حفظ حریم خصوصی کودک با رعایت مواردی همچون محفوظ داشتن فضای اطراف هر تخت و در زدن در زمان ورود به اتاق، به ویژه در صورت درخواست بیمار و یا همراه وی	
	(۴-۱) چگونگی معاینات دستگاه ادراری تناسلی کودک (با اجازه از والدین و کودک)	
	(۵-۱) چگونگی برقراری ارتباط با کودکان (عدم استفاده از ارباب و تهدید)	
	(۶-۱) چگونگی جلوگیری از سوء استفاده جسمی، جنسی و روانی از کودک	
<b>بخش کودکان</b>		
(۱) خط مشی ها و روش ها	یک کتابچه/ مجموعه خط مشی ها و روش ها در بخش وجود دارد که حداقل شامل موارد ذیل می شود:	
	(۱-۱) چگونگی مهار تحریک پذیری و پرخاشگری کودک	
(۲) ایمنی فیزیکی	(۲-۱) چگونگی فراهم سازی امکانات و مراقبت برای کودکان ناتوان	
	(۱-۲) سیستم زنگ خطر نگهداری متصل به مرکز، در دسترس و سالم است.	
	(۲-۲) پریزهای برق دارای سرپوش ایمنی بوده و در ارتفاع بالا قرار دارند.	
<b>بخش اورژانس</b>		
(۱) آموزش کارکنان	مستنداتی که نشان می دهد تمام کارکنان بخش، دوره های آموزشی لازم را حداقل سالی یک بار گذرانده اند، در پرونده پرسنلی کارکنان موجود است. این دوره ها حداقل شامل موارد زیر می شود:	
	(۱-۱) نشانه های کودک آزاری	
(۲) خط مشی ها و روش ها	یک کتابچه/ مجموعه خط مشی ها و روش ها در بخش وجود دارد که حداقل شامل موارد ذیل می شود:	
	(۱-۲) چگونگی مهار تحریک پذیری و پرخاشگری کودک	
	(۲-۲) چگونگی فراهم سازی امکانات و مراقبت برای کودکان ناتوان	
(۳) ایمنی فیزیکی	(۱-۳) پریزهای برق دارای سرپوش ایمنی بوده و در ارتفاع بالا قرار دارند.	

# پیوست

## گروه بندی استانداردهای بهینه رفتار با کودک و نوجوان در بیمارستان ها

حیطه ها	استانداردهای اصلی	استانداردهای فرعی
<b>کیات</b>		
<b>(۱) الزامات</b>	(۱-۱) مسیر دسترسی به آسانسور با خطوط راهنما مشخص شده است.	
	(۲-۱) بیمارستان دارای فضایی برای نگهداری و استراحت کودک (در مواقعی که کودک به همراه والدین به مرکز مراجعه کرده است) می باشد. (مهدکودک، اتاق بازی و ...)	
	(۳-۱) کلیه اتاق ها به صورت دوره ای نورسنجی و صدا سنجی می شوند.	
<b>(۲) خط مشی ها و روش ها</b>	(۱-۲) چگونگی انتشار مطالب در سایت بیمارستان	
<b>حقوق گیرنده خدمت</b>		
<b>(۱) کتابچه بیمارستان</b>	(۱-۱) بیمارستان دارای کتابچه معرفی بیمارستان برای مراجعه کنندگان بوده و محتوای آن شامل موارد زیر می شود:	(۱-۱-۱) خدمات مشاوره ای بیمارستان
<b>(۲) خط مشی ها و روش ها</b>	یک کتابچه/مجموعه خط مشی ها و روش ها در بخش وجود دارد که حداقل شامل موارد ذیل می شود:	
	(۱-۲) چگونگی اطلاع رسانی و مشارکت دادن کودک در پروژه های پژوهشی	
	(۲-۲) چگونگی ارائه خدمت و برخورد با موارد کودک آزاری (شناسایی، گزارش و پیگیری، مراقبت)	
	(۳-۲) چگونگی جداسازی کودک از والدین در صورت شک به آسیب به کودک (کودک آزاری)	
	(۴-۲) چگونگی حمایت از کودکان دارای مشکلات مالی	
	(۵-۲) چگونگی توقف درمان با رضایت شخصی (پس از شناسایی ولی کودک و اطمینان از عدم آسیب به کودک در صورت توقف درمان)	
	(۶-۲) چگونگی دریافت و رسیدگی به شکایات	
<b>(۳) کارت همراه</b>	(۱-۳) کارت همراه در زمان پذیرش به مراجعه کننده تحویل داده می شود.	
<b>(۴) لیست قیم کودک</b>	(۱-۴) لیستی از ترتیب افرادی که به عنوان ولی کودک تلقی می شوند در بخش موجود است و در هنگام نیاز به اخذ رضایت براساس لیست فوق عمل می شود.	



## بخش کودکان

	<b>(۱) آموزش کارکنان</b>	مستنداتی که نشان می دهد تمام کارکنان بخش، دوره های آموزشی لازم را حداقل سالی یک بار گذرانده اند، در پرونده پرسنلی کارکنان موجود است. این دوره ها حداقل شامل موارد زیر می شود:
	(۱-۱) نشانه های کودک آزاری	
	یک کتابچه/ مجموعه خط مشی ها و روش ها در بخش وجود دارد که حداقل شامل موارد ذیل می شود:	
	(۱-۲) ارزیابی نیازهای بیمار در بدو پذیرش. شامل نیاز به خدمات تسکینی، درمانی، تغذیه ای، مددکاری اجتماعی و ارتقای سلامت.	
	(۲-۲) ثبت تمام نتایج حاصل از بررسی وضعیت سلامت جسمی و روحی بیمار هنگام پذیرش در پرونده بیمار	
	(۳-۲) ثبت برنامه درمانی، بررسی ها و آزمایش های درخواست شده توسط پزشک معالج در پرونده بیمار	
	(۴-۲) چگونگی ارائه خدمات مراقبتی به بیمار پس از ترخیص با مراجعه به منزل وی	
	(۵-۲) ارزیابی و مدیریت درد در کودکان	
	(۶-۲) استفاده از دارو جهت کودک با اجازه از والدین و کودک	
	(۷-۲) استفاده از داروهای مسکن و بیهوشی به منظور تسکین درد در کودکان	<b>(۲) خط مشی ها و روش ها</b>
	(۸-۲) چگونگی اطلاع رسانی به کودک و نوجوان در خصوص پروسیجرهای تشخیصی و درمانی	
	(۹-۲) چگونگی اعلام خبر بیماری های بدخیم به کودک و والدین وی (با حضور روانشناس)	
	(۱۰-۲) چگونگی فراهم سازی امکان حضور والدین در کنار کودک	
	(۱۱-۲) کمک گرفتن از روانشناس بخش برای اطمینان دهی به کودک و والدین	
	(۱۲-۲) بروشور آموزشی در خصوص مشارکت بیمار در امور پژوهشی تهیه و در بخش موجود است و بر حسب مورد در اختیار بیمار و والدین قرار می گیرد.	
	(۱۳-۲) جلسات مشاوره به صورت منظم با همکاری واحد مددکاری و روانشناس کودک بیمارستان برگزار می شود.	
	(۱-۳) کلیه تخت ها دارای پرده محافظ می باشند.	<b>(۳) امکانات</b>
	(۲-۳) اتاق های بستری دارای تلفن داخلی هستند.	
	(۱-۴) داده های بخش جمع آوری و رایانه ای می شوند.	<b>(۴) جمع آوری و تحلیل داده ها</b>

## بخش اورژانس

مستنداتی که نشان می دهد تمام کارکنان بخش، دوره های آموزشی لازم را حداقل سالی یک بار گذرانده اند، در پرونده پرسنلی کارکنان موجود است. این دوره ها حداقل شامل موارد زیر می شود:	
	(۱-۱) ارتباط با کودک و والدین وی
	(۲-۱) حقوق بیمار
یک کتابچه/ مجموعه خط مشی ها و روش ها در بخش وجود دارد که حداقل شامل موارد ذیل می شود:	
	(۱-۲) ارزیابی نیازهای بیمار در بدو پذیرش. شامل نیاز به خدمات تسکینی، درمانی، تغذیه ای، مددکاری اجتماعی و ارتقای سلامت.
	(۲-۲) ارزیابی و مدیریت درد در کودکان
	(۴-۲) استفاده از دارو جهت کودک با اجازه از والدین و کودک
	(۵-۲) استفاده از داروهای مسکن و بیهوشی به منظور تسکین درد در کودکان
	(۶-۲) چگونگی اطلاع رسانی به کودک و نوجوان در خصوص پروسیجرهای تشخیصی و درمانی
	(۷-۲) چگونگی فراهم سازی امکان حضور والدین در کنار کودک
	(۸-۲) چگونگی انجام اقدامات درمانی و حمایتی در برخورد با موارد کودک آزاری
بیمارستان اوراق زیر را تهیه و در مواقع لازم بر حسب مورد در پرونده بیمار قرار می دهد:	
	(۱-۳) فرم آموزش به بیمار
<b>(۱) آموزش کارکنان</b>	
<b>(۲) خط مشی ها و روش ها</b>	
<b>(۳) پرونده بیمار، ارزیابی و مراقبت</b>	

