

رسالة محمد ﷺ

٢

استانداردهای اعتبار بخشی ویرایش چهارم

خدمات سرپایی

تهیه و تنظیم: فرخنده کتابچی ، کارشناس اداره اعتبار بخشی بیمارستانها

معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

شهریور ۹۸

اهمیت ارزیابی خدمات سرپایی

- ▶ ویژگی سنج‌های ویرایش چهارم، بخش مغفول مانده در ادوار قبل
- ▶ بهبود یکپارچگی در مدیریت خدمات سلامت
- ▶ افزایش ایمنی بیماران و کاهش هزینه‌ها با تمرکز بر افزایش کارایی و اثربخشی خدمات
- ▶ بخش سرپایی در شکل‌گیری وجهه مناسبی از بیمارستان در اذهان عمومی و همچنین موفقیت آن نقش عمده‌ای دارد، بطوریکه برخی از متون علمی وجود ضعف در ضریب اشغال تخت بیمارستان را ناشی از نواقص موجود در درمانگاه‌های آن و تعامل ضعیف این بخش با سایر بخش‌های بیمارستان می‌دانند
- ▶ نظام اعتباربخشی تاکنون فاقد استانداردهای تعریف شده برای درمانگاه‌ها و بطور کلی مراقبت‌های سرپایی بود

خدمات سرپایی آغاز مهمی برای ارزیابی بسیاری از خدمات مهم و کلیدی مانند شیمی درمانی ،

رادیوتراپی ، دیالیز و... است.

پاسخگویی و مسئولیت پذیری درمانگاههای سرپایی بیانگر تعهد بیمارستان به اجرای دقیق برنامه

های از پیش اعلام شده و انجام تعهدات اجرایی و جبران عدم انطباقهای احتمالی است

نوبت دهی

- حداقل زمان انتظار
- حداقل ازدحام
- سامانه نوبت دهی غیر حضوری : اینترنتی ، تلفنی
- سامانه های نوبت گیری خودکار
- سامانه پیچ در صورت نوبت دهی حضوری بیماران
- پذیرش با شناسه اختصاصی در اولین مراجعه و بازیابی سابقه شناسه در مراجعات بعدی
- نظام کارآمد پاسخگویی : فرایند اعلام و بررسی شکایات ، انتقادات و پیشنهادات (سطح ۳)

امکانات و تسهیلات

- ورودی مستقل درمانگاه از درب اصلی و اورژانس
- دسترسی آسان برای بیماران کم توان جسمی

سالن انتظار

- مساحت متناسب با تعداد مراجعین
- نور طبیعی
- دید واضح به تابلوها و علائم واضح
- تناسب تعداد مبلمان/صندلی با تعداد مراجعین
- زیبایی و خوشایند کردن سالن
- آب سردکن و لیوان یک بار مصرف، تلویزیون یا مانیتور، امکانات شارژ تلفن همراه، سرویس بهداشتی خانمها و آقایان به تفکیک، تهویه مطبوع و دما و گردش هوای مناسب
- هرگونه ازدحام مراجعین به هر دلیل مغایر این استاندارد است

پذیرش
ریاست
صندوق



نظام کارآمد راهنمایی به بیماران

- ▶ تابلوهای واضح در ورودی
- ▶ تابلوهای راهنما واضح و علائم راهنمای مسیریابی از درب ورودی
- ▶ تابلوی معرفی تمام پزشکان متخصص و برنامه ویزیت بیماران در ایام هفته
- ▶ تابلوهای اختصاصی برای هر یک از درمانگاههای تخصصی
- ▶ تابلوهای راهنما واضح و علائم راهنمای مسیریابی از درمانگاهها تا آزمایشگاه، تصویربرداری، داروخانه سرپایی
- ▶ وجود منشی/متصدی/متصدیان برای هر یک از درمانگاههای تخصصی متناسب با تعداد مراجعین
- ▶ پاسخگویی مناسب
- ▶ ایستگاه اطلاعات در درمانگاه بزرگ با تشخیص کمیته اخلاق بالینی

اقدامات حیاتی و نجات دهنده اورژانس

- ▶ تیم احیا: برنامه، سرپرستی تیم (پزشک دارای صلاحیت)
- ▶ ترالی اورژانس: چیدمان، دسترسی آسان، فوری، بدون مانع ظرف کمتر از یک دقیقه، بروزرسانی در هر نوبت کاری (متناسب با وسعت و ظرفیت بیمارستان)
- ▶ وسایل ارتباط جمعی احضار و اعلام کد احیا در تمام ساعات فعالیت درمانگاهها
- ▶ آموزش تمامی کارکنان درمانگاه در زمینه احیاء قلبی، ریوی
- ▶ احیاء بموقع
- ▶ احیاء توسط ذیصلاح

اطلاع رسانی نتایج بحرانی پاراکلینیک

- فهرست مقادیر بحرانی در معرض دید کارکنان و اطلاع ایشان
- دسترسی به هنگام به اطلاعات معتبر برای برقراری ارتباط فوری
- وجود دستورالعملهای نحوه برقراری ارتباط موثر و به موقع
- آشنایی کارکنان با دستورالعملهای مقادیر بحرانی مربوطه و نحوه اطلاع رسانی
- اطلاع رسانی ایمن، موثر و به موقع مقادیر بحرانی
- اطلاع کارکنان از روش اجرایی دستورات تلفنی / شفاهی و عمل بر اساس آن
- کنترل مجدد

دستورالعمل گزارش به هنگام نتایج بحرانی : نحوه برخورد، گزارش فوری، استفاده از خط آزاد، تعیین فرد جهت اطلاع رسانی، تعیین مسئول ثبت نتایج، اقدامات در مورد عدم موفقیت در ارتباط بار اول، پیش بینی نحوه راهنمایی بیماران دارای نتایج بحرانی برای مراجعه مجدد

برنامه ریزی و مدیریت

- ▶ برنامه زمانبندی پزشکان
- ▶ حضور به موقع و طبق برنامه
- ▶ اطلاع رسانی به موقع در صورت لغو یا تغییر برنامه پزشک پیش از مراجعه بیمار

این سنجه دارای وزن و تاثیر بالایی در نتایج اعتباربخشی است.

ادامه برنامه ریزی و مدیریت

➤ بازیابی سوابق پزشکی: نام و نام خانوادگی، شماره پرونده پزشکی و کد ملی بیمار از سامانه اطلاعات بیمارستان

➤ بازیابی و مشاهده پرونده پزشکی سرپایی و اورژانس و بستری بیمار

➤ ثبت نتایج معاینات بالینی، داروهای تجویز شده و نتایج اقدامات تشخیصی در سامانه اطلاعات بیمارستان

پرونده های کاغذی بطور موقت و صرفا در صورت وجود قرارداد توسعه خدمات سامانه اطلاعات بیمارستان قابل قبول است.

تلفیق دارویی

- بررسی داروهای در حال مصرف بیمار (اعم از گیاهی، سنتی و شیمیایی) و ثبت در سوابق بیماران
- توجه به فهرست در حال مصرف بیمار
- تهیه فهرست داروهایی که بیمار از آن به بعد به تجویز پزشک باید مصرف نماید و توجه به ناهمخوانیهای احتمالی و رفع آن در انتهای ویزیت
- آموزش به بیمار در خصوص داروهای تجویز شده و تحویل فهرست داروها به وی
- ثبت سوابق در پرونده بیمار سرپایی توسط پزشک به صورت قابل استفاده و خوانا
- ثبت سوابق در پرونده الکترونیک بیمار سرپایی با شناسه منحصر به فرد قابل بازیابی

اخذ و ثبت اطلاعات مربوط به داروهای فعلی از بیمار یا خانواده وی بایستی توسط پزشک صورت

بیماران خاص

- شناسایی ملاحظات تهدید کننده ایمنی در خصوص بیماران خاص
- آشنایی کارکنان
- اتخاذ و اجرای راهکارهای استاندارد
- رعایت ضوابط اختصاصی

ثبت اطلاعات پزشکی بیماران تالاسمی و هموفیلی

خدمات آزمایشگاه

- دسترسی تسهیل شده (پیش بینی راهنمایی و دسترسی آسان برای افراد کم توان جسمی)
- رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار
- پذیرش و راهنمایی بیماران در نوبت کاری بعد از ظهر
- شناسایی آزمایشهای شایع در کمیته درمان دارو و تجهیزات پزشکی
- راه اندازی / عقد قرارداد ارجاع نمونه
- تکمیل بودن بسته خدمات تشخیصی و درمانی با توجه به نوع گرایش و خدمات شایع

داروخانه

17

- حضور مسئول فنی در ساعات فعالیت درمانگاهها
- دسترسی تسهیل شده
- تامین دارو، ملزومات مصرفی مورد نیاز بیماران سرپایی
- تحویل داروی درست با دوز درست به بیمار درست (شناسایی صحیح بیماران)
- آموزش به بیمار : در خصوص دوز، نحوه و زمان مصرف، راه مصرف، عوارض احتمالی، نحوه نگهداری، هشدارها و سایر توضیحات لازم
- رعایت موارد دارودهی صحیح به تناسب نسخه پیچی
- رعایت موازین نگهداری داروهای مشابه و پرخطر
- رعایت موازین نسخه پیچی و تحویل داروهای مشابه و پرخطر

کلیه سنج‌های مرتبط با دارودهی ایمن

تصویر برداری

➤ دسترسی تسهیل شده

➤ پذیرش و راهنمایی بیماران در نوبت کاری بعد از ظهر

➤ ارائه خدمات تصویر برداری و سونوگرافی

رعایت تمامی استانداردهای کیفی محور تصویر برداری پیش نیاز استقرار این
سنجه است.

خدمات اسکوپي

- ▶ امکان نوبت دهی، پذیرش و راهنمایی بیماران در نوبت کاری بعد از ظهر
- ▶ رعایت الزامات ایمنی بیمار در مراحل انجام اقدامات تهاجمی خارج از اتاق عمل
- ▶ شناسایی بیماران (دستبند شناسایی)
- ▶ ایمنی بیماران تحت آرامبخشی در بخش اسکوپي قبل، حین و بعد از آن
- ▶ ترخیص ایمن
- ▶ برچسب گذاری و انتقال صحیح و ایمن نمونه های پاتولوژی

نکات مهم:

- ۱- الزامات ایمنی ساختار فیزیکی و محیطی و تضمین وجود تجهیزات حیاتی و ضروری آماده به کار
- ۲- شناسایی ایمن بیمار
- ۳- شناسایی آلرژیکها و اثرات ناخواسته دارویی
- ۴- اخذ رضایت آگاهانه
- ۵- تبادل اطلاعات حیاتی
- ۶- تامین امنیت تمامی نمونه های اخذ شده
- ۷- تشخیص خون ریزی شدید
- ۸- بیحسی و بیدردی
- ۹- راهنماهای بهترین خدمات
- ۱۰- اقدامات بعد از انجام پروسیجر (تسکین درد، کنترل خونریزی، آرامبخشی، ریکاوری)
- ۱۱- دستورالعمل جراحی ایمن
- ۱۲- پیشگیری و کنترل عفونت

دیالیز

- ▶ فعالیت در شیفت‌های صبح و عصر
- ▶ تکمیل برگ شرح حال کامل در ابتدای پذیرش
- ▶ ویزیت بیماران توسط نفرولوژیست و یا متخصص داخلی دوره دیده
- ▶ کارشناس پرستاری دارای گواهینامه دوره آموزش تکمیلی دیالیز
- ▶ پیشگیری و کنترل عفونت (دیالیز هپاتیت مثبت توسط دستگاه مجزا و یا انتقال ایمن بیمار در صورت نبود دستگاه دیالیز مجزا در مرکز دیگر)
- ▶ شناسایی بیماران
- ▶ رعایت موازین مربوط به انجام اقدامات تهاجمی ایمن در خارج از اتاق عمل

شیمی درمانی

- فضای فیزیکی مستقل و استاندارد
 - بکارگیری پرستاران آموزش دیده
 - ارائه آموزش به بیمار: آمادگیهای لازم - عوارض احتمالی
 - مدیریت دارویی ایمن
 - استفاده از تجهیزات استاندارد و ایمن
 - مدیریت بخش
- مدیریت فرایندهای مرتبط با بیمار، دارو، کارکنان

رادیوتراپی

- فضای فیزیکی مستقل و استاندارد طبق ضوابط سازمان انرژی اتمی
- رعایت اصول ایمنی پرتو
- نصب علائم تصویری و نوشتاری هشدار دهنده شفاف و به تعداد کافی
- ویزیت بیمار در بدو پذیرش توسط پزشک متخصص و تدوین برنامه رادیوتراپی بیمار
- آموزش به بیمار: آمادگیهای لازم - عوارض احتمالی
- تدوین دستورالعمل پیشگیری و مقابله با سوانح پرتوی محیط کار و آگاهی کارکنان
- وجود برنامه تضمین کیفیت: دستگاہهای مولد پرتو توسط شرکت مجاز

پزشکی هسته ای

- فضای فیزیکی مستقل و استاندارد
- رعایت اصول ایمنی پرتو
- نصب علائم تصویری و نوشتاری هشدار دهنده پرتو
- ارائه آموزش به بیمار
- رعایت اصول ایمن قرنطینه سازی حین و پس از اخذ خدمات
- وجود برنامه تضمین کیفیت از طریق کنترل کیفی دستگاههای مولد پرتو توسط شرکت مجاز

خدمات ناباروری

- حضور فلوشیپ ناباروری به عنوان مسئول فنی
- تامین خدمات جنین شناسی در مرکز
- هماهنگی و برنامه ریزی برای اخذ مشاوره از متخصصین ارولوژی
- بکارگیری و استفاده از کارکنان بالینی ذیصلاح و آموزش دیده

پیشگیری و توانبخشی

- **تشخیص زود هنگام سرطان و بیماریهای غیر واگیر فضای فیزیکی**
استاندارد، تجهیزات، تامین نیروی انسانی، وجود فرایندهای اجرایی
فرایندهای اجرایی مطابق با ضوابط ابلاغ شده در دستورالعملهای مدیریت خدمات
رعایت می شود.
- ۱. رعایت نظام ارجاع
- ۲. ارائه خدمات تشخیصی، درمانی و مشاوره مطابق دستورالعملهای ابلاغی
- ۳. ثبت اطلاعات و خدمات در سامانه

ادامه پیشگیری و توانبخشی

- دسترسی تسهیل شده
- ارائه خدمات فیزیوتراپی
- ارائه خدمات کاردرمانی
- ارائه خدمات گفتاردرمانی
- ارائه خدمات ارتوز و پروتز
- ارائه خدمات اپتومتری و ادیومتری

طب پیشگیری و ارتقاء سلامت

➤ مشارکت فعال بیمارستان در خصوص ارتقا سلامت جامعه از طریق ایجاد

درمانگاههای تخصصی طب پیشگیری و ارتقا سلامت (سطح ۳)

➤ ارائه خدمات طب پیشگیری و ارتقا سلامت برای مراجعین سرپایی با رعایت

ضوابط مربوط و اصول کیفیت

► شاخصها: سرانه ویزیت هر پزشک - تعداد گرافی های سرپایی به تعداد پرسنل تصویربرداری

دستور العملها

دستورالعملهای خدمات سرپایی:

➤ نحوه برقراری ارتباط موثر و به موقع برای اطلاع رسانی نتایج بحرانی پاراکلینیک به مراجعین سرپایی / خانواده ایشان / پزشک معالج (این دستورالعمل می تواند جزئی از یک دستورالعمل جامع در خصوص برقراری ارتباط و مدیریت به موقع مقادیر بحرانی باشد).

➤ آمادگی برای پیشگیری و مقابله با سوانح پرتوی محیط کار از طریق تدوین دستورالعمل مقابله با سوانح

استانداردهای اعتبار بخشی ویرایش چهارم خدمات سرپایی

سپاس از توجه شما



معاونت درمان

تهیه و تنظیم : فرخنده کتابچی ، کارشناس اداره اعتبار بخشی بیمارستانها
معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

شهریور ۹۸

