

استانداردهای اعتباربخشی ویرایش چهارم

## حمایت از گیرنده خدمت

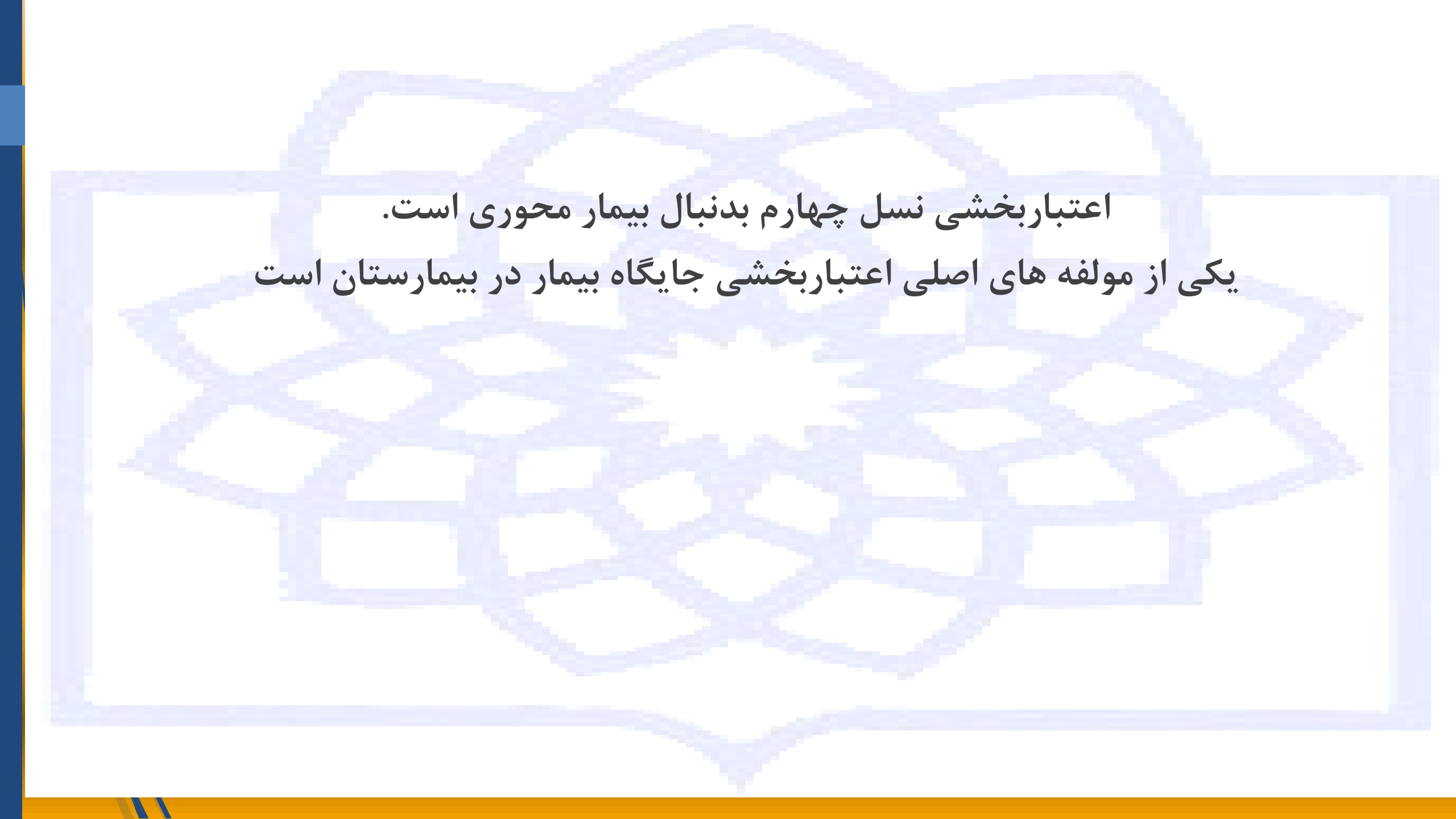
تهیه و تنظیم :

فرخنده کتابچی کارشناس اداره اعتباربخشی بیمارستانها

مریم ابوالقازی کارشناس اداره اعتباربخشی بیمارستانها

معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

آذر ۱۴۰۰



اعتباربخشی نسل چهارم بدنبال بیمار محوری است.  
یکی از مولفه های اصلی اعتباربخشی جایگاه بیمار در بیمارستان است

# تسهیلات گیرنده خدمت پوشش حرفه ای کارکنان

- ابلاغ و اطلاع رسانی پوشش حرفه ای به تمامی کارکنان (دستورالعمل شماره س/۹۸۰۷ مورخ ۱۳۸۷/۰۲/۲۲ استاندارد ملی پوشش بیماران، کارکنان و استاندارد ملی پوشش فراگیران به شماره ۹۰۴/۶۰۰ د مورخ ۱۳۹۱/۰۶/۱۴)
- رعایت پوشش حرفه ای کارکنان اعم از پزشکان، پرستاران / سایر حرف و کارکنان بالینی
- رعایت پوشش حرفه ایی توسط فراگیران در بیمارستانهای آموزشی
- نصب کارت شناسایی خوانا، عکس دار و قابل رویت از فاصله دو متری

# تسهیلات گیرنده خدمت بلندگو/پیجر

- ❑ بلندگو/ پیجر کار آمد، فعال و واضح در تمام نقاط بیمارستان
- ❑ پیش بینی سیستم جایگزین برای موارد قطع و حوادث غیر مترقبه
- ❑ آگاهی کارکنان مرتبط از نحوه فعالیت سیستم اطلاع رسانی بیمارستان
- ❑ وجود **دستور العمل** تعیین محدوده، ضوابط محتوا، زمان فعالیت و موارد مجاز اطلاع رسانی از طریق بلندگو
- ❑ کنترل دوره ای سیستم اطلاع رسانی

# تسهیلات گیرنده خدمت فرآیند پذیرش

- پذیرش بیماران سرپایی و بستری در حداقل زمان
- وجود وب سایت فعال و به روز با اطلاعات لازم در خصوص نحوه پذیرش، خدمات، تعرفه ها، قراردادهای بیمه و اطلاعات پزشکان
- وجود تسهیلات نوبت دهی اینترنتی و تلفنی برای خدمات سرپایی
- پذیرش بیمه های پایه و عقد قرارداد با بیمه های تکمیلی
- اطلاع رسانی به بیمار /همراه بیمار در خصوص هزینه ها
- نصب اطلاعیه و سامانه های رسیدگی به تخلفات تعرفه ای در پذیرش
- رضایتمندی بیماران از نحوه پذیرش

## تسهیلات گیرنده خدمت فرآیند ترخیص

- ❑ ترخیص بیماران بصورت تسهیل شده و در حداقل زمان (برنامه ریزی)
- ❑ پیش بینی سامانه های پرداخت الکترونیک در واحد ترخیص بستری
- ❑ ارائه صورتحساب کامل شامل تمامی هزینه های تشخیصی و درمانی و ممهور به مهر بیمارستان
- ❑ محول نشدن فرآیندهای اجرایی پیگیری ترخیص به بیمار/همراه در مسیر ترخیص
- ❑ رضایتمندی بیماران از ترخیص

# تامین خدمات تشخیصی و درمانی

- عدم ارجاع بیمار / همراه برای تهیه دارو، ملزومات و تجهیزات به خارج از بیمارستان
- وجود داروخانه مجهز در تمام ساعات شبانه روز در بیمارستان
- ارائه خدمات تشخیصی و درمانی مورد نیاز بیماران به صورت برنامه ریزی شده در تمام ساعات شبانه روز و بدون وقفه
- برنامه ریزی، هماهنگی و اجرا برای تدارک دارو، تجهیزات خاص، خدمات تشخیصی درمانی خارج از زنجیره تامین بیمارستان

# تسهیلات معنوی

- ❑ شناسایی نیازهای عبادی مورد نیاز بیماران
- ❑ تامین امکانات لازم شامل قبله نما، ترالی تیمم و امکانات برگزاری نماز
- ❑ امکان دسترسی شبانه روزی به نمازخانه



# امکانات رفاهی

- پیش بینی امکانات رفاهی در فضاهای عمومی بیمارستان (مبلمان راحت، آبسردکن و لیوان یکبار مصرف، تلویزیون و مانیتور، امکانات شارژ تلفن همراه، تلفن، بوفه، سالنهای انتظار ( پذیرش، ترخیص، درمانگاه) ، سرویس بهداشتی
- حضور فردی مطلع در لابی بیمارستان/واحد اطلاعات و پذیرش جهت راهنمای مراجعین
- نصب تابلو راهنمای بلوک های ساختمانی و طبقات ، ورودی بخشها، واحدهای اداری ، پاراکلینیکی و مالی

# امکانات و تسهیلات اقامتی

## احضار پرستار

- نصب و آماده به کار بودن سیستم احضار پرستار
- نصب و آماده به کار بودن سیستم احضار کارکنان مرتبط برای فضاهای بسته (مانند اتاقهای تصویر برداری)
- نصب و آماده به کار بودن سیستم احضار در سرویسهای بهداشتی و حمام بیماران
- آموزش و آگاهی بیمار جهت استفاده از سیستم احضار پرستار در بدو ورود
- حضور به موقع پرستار بر بالین

# امکانات و تسهیلات اقامتی

## بهداشت و نظافت اتاق بیماران

- تعویض مستمر و به موقع لوازم مصرفی اتاق بیمار از قبیل ملحفه ها، تشک، پتو، بالش و رو تختی ها
- مطابقت شرایط سقف، کف و دیوارهای تمامی اتاقها با ضوابط بهداشتی مربوط
- نظافت اتاق بیمار (حداقل شستشوی روزانه و گندزدایی کف)
- نظافت پنجره ها درب و دیوار، سقف، پرده ها

# امکانات و تسهیلات اقامتی

## تامین البسه و ملحفه

□ تامین لباس، دمپایی، ملحفه، پتو، بالش با کیفیت مناسب و شرایط بهداشتی همه ساعات اعم از ایام تعطیل و غیر تعطیل

□ استفاده از لباس یکبار مصرف در بخش عفونی و اتاقهای ایزوله عفونی

□ وجود تعداد ۱/۵ برابر تعداد تخت فعال پتو در بخش لازم است.

# امکانات و تسهیلات اقامتی

## فواصل و فضای استاندارد بین تختها

□ تعیین فضای مناسب در اطراف تخت (حداقل فاصله از بالا و کنار تخت با دیوار ۷۰ سانتی متر و پایین تخت با دیوار یا تختهای

دیگر ۱۴۰ سانتی متر و حداقل فاصله بین دو تخت ۱۴۰ سانتی متر)

□ ابعاد در ورودی اتاق (یک لنگه ۱۲۰ سانتی متر و دو لنگه ۴۰ و ۹۰ سانتی متر)

□ تعیین فضای مناسب بین تخت جهت جانمایی کمد کنار تخت، صندلی تختخواب شو

# منشور حقوق بیمار

در معرض دید مراجعین

نصب منشور حقوق بیمار در لابی، ورودی اصلی بیمارستان، ورودی بخشهای بستری و اورژانس به استثنای بخشهای ویژه

خوانا و قابل رویت بودن متن منشور حقوق بیمار از فاصله یک متری

محل نصب در معرض دید باشد و در گوشه ها/ زاویه های کم تردد سالنها نصب نشود

# رعایت حریم شخصی بیماران

از هرگونه علائم یا نوشته ای که تشخیص بیماری و یا سایر اطلاعات درمانی محرمانه بیمار را آشکار نماید، استفاده نمیشود:

- اطلاع رسانی به تمام بخشهای بالینی در مورد ممنوعیت آشکارسازی اطلاعات درمانی بیمار
- آگاهی کارکنان بخشهای بالینی نسبت به ممنوعیت آشکارسازی اطلاعات درمانی بیمار
- عدم درج نام و نام خانوادگی، تشخیص بیماری و سایر اطلاعات درمانی در روی جلد پرونده بیمار، تابلوی موجود در بالین بیمار و تابلوی بخش
- اطلاعات درمانی بیمار شامل تشخیصهای احتمالی یا قطعی و سایر اطلاعات تشخیصی و درمانی است. در صورتیکه یکی از همراهان بیمار پزشک/پیراپزشک و یا سایر رشته های وابسته به گروه پزشکی است و جهت مطالعه تقاضای پرونده بیمار را نماید، صرفاً با اعلام رضایت بیمار یا ولی قانونی او موافقت میشود.
- نحوه اخذ رضایت به صورت خصوصی و نا محسوس باشد که موجب عوارض روحی و حاشیه ای برای بیمار نشود. با توجه به الزام حفاظت از اطلاعات درمانی بیمار و آگاهی او یا ولی قانونی او از تشخیصهای احتمالی/ قطعی لازم است تمامی نکات ایمنی در گفتار کارکنان، تابلوها و جلد پرونده بیمار توسط سرپرستاران و روسای بخش نظارت و مراقبت شود.





## پوشش بیماران بارعایت موازین شرعی، اخلاق حرفه ای و تامین امنیت روانی بیمار و حفظ حریم او تامین میشود:

- حفظ حریم و پوشش بارعایت موازین شرعی، اخلاق حرفه ای و تامین امنیت روانی بیمار با پوشش مناسب در اتاق بستری یا زمان جابجایی بیمار
- تعیین نحوه رسیدگی به درخواست بیمار و خانواده آنها درخصوص افزایش حدود حریم و رعایت اعتقادات آنها
- تعیین نحوه حضور افراد مجاز با رعایت قوانین انطباق در حریم خصوصی بیمار و اجرای آن
- تعیین کارکنان و رده های شغلی مجاز دارای دسترسی به اطلاعات بیماران
- تعیین همراهان مجاز در دسترسی به اطلاعات محرمانه بیماران
- بر اساس استانداردهای ملی پوشش بیماران، در طول مدت دریافت خدمات تشخیصی، درمانی و مراقبتی در بخشهای مختلف به ویژه (اتاق عمل، ریکاوری، بخش های ویژه، تصویر برداری، آنژیو گرافی و هنگام جابجایی بین بخشی)، پوشش بیمار شامل (سایز، تمیزی، آراستگی و پوشیدگی مناسب) باید امنیت روانی بیمار را تامین نموده و حریم خصوصی وی حفظ گردد، به نحوی که مناطقی از بدن بیمار که در مراحل فوق نیاز به مداخله ندارند، پوشانده بماند. در اتاق عمل از گان مناسب که پوشیدگی کامل در پشت بیمار ایجاد نماید، استفاده گردد.
- در اعمال جراحی بر روی سر و گردن و دستها از شلوار که امکان سونداژ کردن دارد و نیمه تنه که ناحیه سینه بیمار را بپوشاند استفاده شود. جهت انجام اقداماتی مانند کولون سکویی، سونداژ، اعمال جراحی ارتوپدی بر روی اندامهای فوقانی و تحتانی، مادران در زمان شیردهی از لباسهای خاص که پوشیدگی و دسترسی آسان ایجاد مینماید استفاده شود

معاینه های زنان و زایمان در موارد ضرورت انجام توسط افراد غیر هم جنس، با حضور محارم بیمار یا یک نفر از کارکنان فنی زن انجام میشود:

- بکارگیری پزشکان همگن در معاینات و ارائه خدمات تشخیصی درمانی زنان و زایمان
- حضور کارکنان فنی هم جنس یا یک نفر محرم یا معتمد بیمار بنا به درخواست وی در معاینات
- حضور محارم از اعضای خانواده باید با رضایت بیمار باشد و در مواردی که بیمار تمایل ندارد یکی از اعضای خانواده در زمان معاینه پزشک غیر همگن بر بالین وی حضور یابد، ضروریست یکی از کارکنان همگن بیمارستان حضور یابد.

ارایه خدمات به بیماران، با رعایت موازین انطباق توسط کارکنان همگن و با رعایت احترام به منزلت انسانی انجام میشود :

□ بکارگیری کارکنان همگن در بخشها و واحدها کلینیکی و پاراکلینیکی

□ استفاده بیمار بر همگن در همه انتقالهای بین بخشی و درون بخشی در انتقال به سایر بخشهای کلینیکی و یا پاراکلینیک

□ چینش کارکنان با رعایت اصول ارائه خدمات توسط کارکنان همگن در تمامی نوبتهای کاری بخصوص در بخشهای ویژه و بیماران با کاهش هوشیاری

□ در فوریتهای پزشکی که حفظ حیات و سلامتی بیمار در اولویت است، ارایه خدمات تشخیصی، درمانی و مراقبتی به بیماران توسط کارکنان غیر همگن انجام و جایگزینی کارکنان همگن در اولین فرصت پس از رفع شرایط تهدید کننده حیات بیمار صورت میپذیرد. پروسیجرهای خاص مانند، گذاشتن سوند، تراشیدن موضع، سونوگرافیهای واژینال، یوروگرافی، باریم انما، هیسترو سالپینگو گرافی، ماموگرافی، کولون سکوپي و اکو کاردیوگرافی بایستی در تمام نوبت های کاری توسط کارکنان همگن انجام شود

**معاونت محترم درمان دانشگاه / دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ....**

**(سراسر کشور)**

**موضوع:** تاکید بر کنترل قوانین انطباق در اتاق عمل های بیمارستان ها/م درمان سراسر کشور

**با سلام و احترام**

به استحضار می رساند از آنجاییکه رعایت موازین شرعی و قوانین انطباق در کلیه بیمارستان های کشور برابر قانون انطباق امور اداری و فنی موسسات پزشکی و سنجه های اعتبار بخشی الزامی می باشد و با عنایت به برخی گزارش ها مبنی بر عدم رعایت کامل قوانین مذکور در بخش های مختلف بیمارستانی از جمله اتاق عمل ها، خواهشمند است دستور فرمایید مراتب برای تاکید بر رعایت و کنترل اجرای قوانین انطباق در تمامی بخش های مختلف به ویژه در اتاق عمل بیمارستان ها در راستای تکریم و رعایت حقوق گیرندگان خدمت به خصوص در مورد بانوان به مراکز درمانی تحت پوشش ابلاغ و بر اجرای آن نظارت مستمر و دقیق انجام گردد.

دکتر قاسم جان بابایی

معاون درمان



اقامت بیماران در بخشهای بستری عادی بزرگسالان، به صورت تفکیک اتاقهای بستری خانمها و آقایان است:

- تفکیک اتاق بستری بیماران مرد یا زن در بخشهای بزرگسال
- تفکیک سرویس بهداشتی و حمام مردانه و زنانه در بخشهای بزرگسال
- استفاده از جداکننده بین بیماران در تمامی بخشها
- در بخشهای بستری که دو مسیر ورودی و راهروی جداگانه دارد یک مسیر به بیماران خانم و مسیر دیگر به بیماران آقا اختصاص داده شود.

تهیه و تنظیم :

فرخنده کتابچی کارشناس اداره اعتباربخشی بیمارستانها

مریم ابوالقازی کارشناس اداره اعتباربخشی بیمارستانها

معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

آذر ۱۴۰۰

با سپاس فراوان از توجه شما