

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



کتابچه توجیهی
نظام اعتباربخشی بیمارستانها

تهیه کننده: محمود کاظمی
مسئول دفتر حاکمیت بالینی دانشگاه



کتابچه توجیهی

- برای سازی جدید شرایط عمومی بیمارستان ویژگی ها و نکات اختصاصی هر بیمارستان به تهیه تدوین **کتابچه توجیهی** می نماید.
- جدید کارکنانی هستند که در هر شغلی طی یک اخیر در یک فعالیت گردیده
- کلیه گیرنده دهنده جدید (به بیش یک هفته ای) باید محتویات **کتابچه توجیهی**
- دسترسی همه کارکنان به کتابچه توجیهی به کاغذی یا الکترونیک



دوره توجیهی بدو ورود

❖ ارائه کتابچه (مجموعه توجیهی) برای آشنا سازی پرسنل جدید شامل موارد:

1. معرفی کلی بیمارستان
2. دستورالعمل ها- آیین نامه ها و بخش نامه های خاص هر بخش ،
تعیین مسئولیت ها و شرح وظایف هر فرد
3. اطلاعات تجهیزات اختصاصی (به تفکیک هر بخش)



محتویات کتابچه / مجموعه توجیهی

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓ ارزش ها
- ✓ حقوق گیرندگان خدمت
- ✓ ایمنی بیمار
- ✓ برنامه کنترل عفونت
- ✓ نقشه ساختمان
- ✓ آتش نشانی
- ✓ مدیریت بحران
- ✓ مدیریت خطر
- ✓ ویژگی های فرهنگی و بومی مردم منطقه



محتویات کتابچه/ مجموعه توجیهی

- ✓ نمودار و سلسله مراتب سازمانی
- ✓ مقررات و استانداردهای پوشش
- ✓ مقررات امور اداری (مرخصی ها- حضور و غیاب - تأخیر و تعجیل و...)
- ✓ مقررات مالی (- مزایا- - اضافه کار- کارانه - حق بیمه- ...)
- ✓ ارتقای شغلی
- ✓ امکانات رفاهی
- ✓ :
- ✓ آیین نامه ها و دستورالعمل های اختصاصی هر بخش
- ✓ موارد اختصاصی و مرتبط با مسئولیت ها و شرح وظایف شاغلین هر بخش
- ✓ :
- ✓ معرفی جزئیات و دستور العمل ها و تجهیزات اختصاصی هر بخش



مجموعه توجیهی

- بیمارستان حداقل می بایست یک کتابچه توجیهی مادر حاوی کلیه موارد ذکر شده را داشته باشد.
- کتابچه توجیهی مادر به صورت کاغذی یا الکترونیکی در واحد بهبود کیفیت قرار گیرد.
- کتابچه توجیهی مادر دارای فهرست و نمایه راهنما باشد.
- هر بخش می بایست دارای یک مجموعه توجیهی باشد که فصل های دوم و سوم آن اختصاصی است.
- هر فرد شاغل باید با جزییات و آخرین دستورالعمل ها-آیین نامه ها-بخش نامه ها و تجهیزات بخش مربوطه تنها در **حیطه وظایف**

محتویات کتابچه

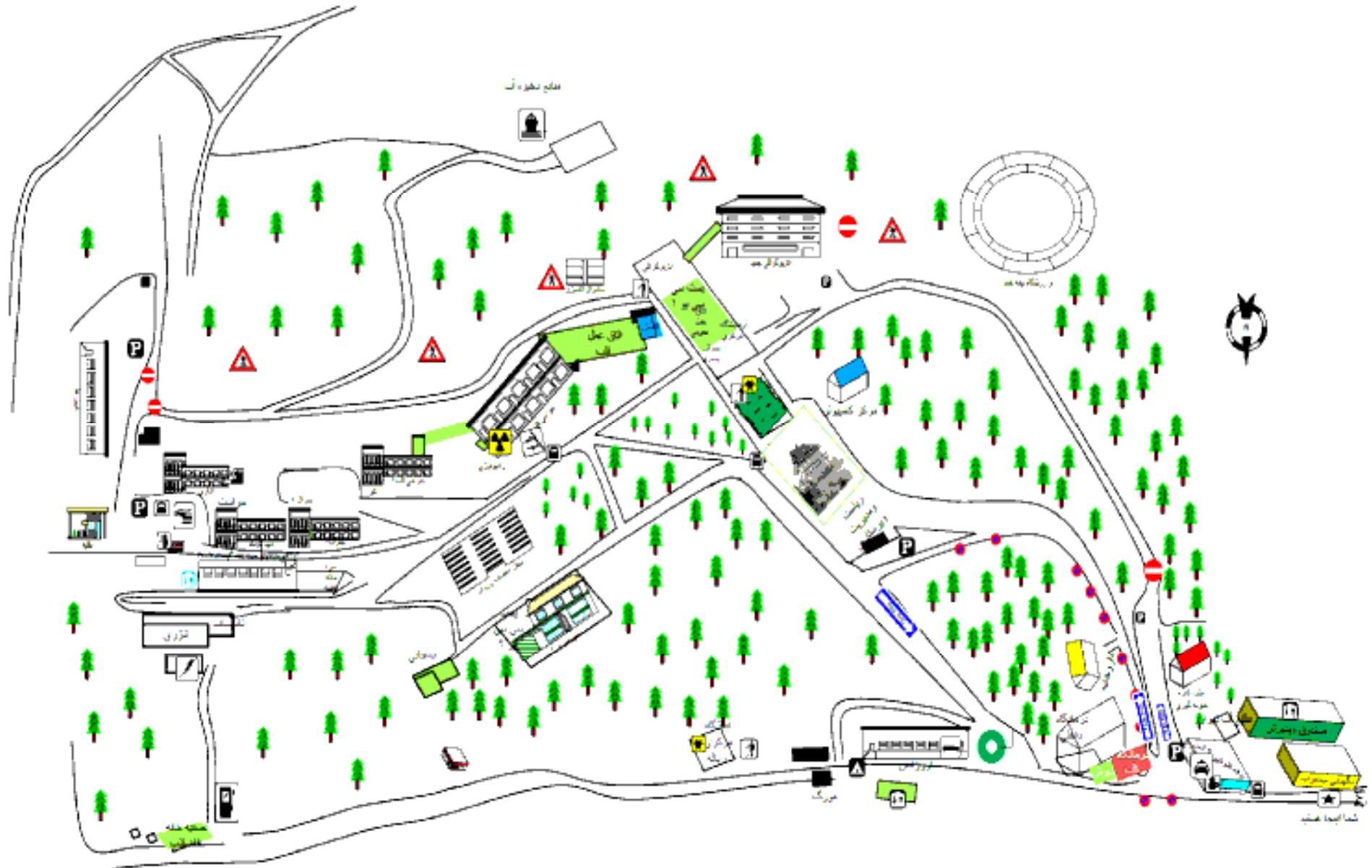
- ✓
- ✓
- ✓ ارزش ها
- اهداف کلان و استراتژیها
- خط مشی و سیاست های کلان
- میثاق نامه
- منشور حقوق کارکنان
- منشور اخلاقی



منشور اخلاقی بیمارستان

- کارکنان این بیمارستان، خود را متعهد بلکه مفتخر به خدمت صادقانه به مردم دانسته و ایمان دارند که رضای خالق وابسته به رضای مخلوق است
- کوشش در بکارگیری و استفاده بهینه از فن آوریهای جدید و آماده سازی فضای مناسب به منظور ارائه خدمات مطلوب و ارزنده تر به مشتریان جزء اولویتهای این مرکز است
- داشتن صداقت، صمیمیت و خوشرویی توأم با برخورد مسئولانه نسبت به مراجعین و پاسخگو بودن در مقابل عملکرد وظیفه همه ماست
- تلاش در جهت ارائه خدمت با کیفیت مطلوب، درمان صحیح و به موقع بیماران و تلاش در جهت جلب رضایت آنها هدف ماست
- وقت شناسی، نظم و ترتیب در امور، داشتن جدیت و دلسوزی در ارائه خدمت و تلاش برای درک و پاسخگویی به توقعات مراجعین جزء وظایف کارکنان است
- حفظ نظم و آراستگی ظاهری، رعایت نزاکت و احترام نسبت به بیمار وظیفه دیگر ماست
- موفقیت ما در گرو کار گروهی بوده و ارتقاء مستمر کیفیت، و توسعه همه جانبه هدف ماست
- این مرکز باور دارد که مشتریان داوران نهایی کیفیت خدمات و دلیل بقاء هر سازمانی می باشند بنابراین در جهت حفظ و ارتقاء سطح کیفی و کمی خدمات و در نهایت رضایت بیماران تلاش مستمر خواهیم نمود.

نقشه ساختمان



نقشه ساختمان

- تابلوهای راهنما
- راهنمای طبقات
- خروج های عادی و اضطراری
- پله فرار
- مناطق قابل تبدیل در وضعیت های اضطراری
- فضای سبز-فضای باز-پارکینگ ها-انبارها



نام	کد	موارد	گروه پاسخگو	افراد مجاز اعلام کد	متن پیام	دفعات تکرار پیام
زراع و فرگوری	۱۱	زراع و فرگوری - خونف	انتظامات ، نگهبانی	سوپروایزر، مسئولین واحد ها، سرشیفت و عالیترین انتظامات	کد ۱۱ به بخش / واحد ...	۳ بار
آتش سوزی	۲۲	آتش سوزی	۱- گروه کد آتش نشانی ۲- گروه فرماندهی مدیریت بحران	کلبه کارکنان	کد ۲۲ به بخش / واحد ...	۵ بار
فراخوان	۳۳	حضور در دفتر ریاست / ...	سوپروایزران	دفتر ریاست	کد ۳۳ به دفتر ریاست / ...	۲ بار
کلیه بیرونی	۴۴	بسته شدن راههای بیرون بیمارستانی	کلبه پرسنل	مسئول بحران و انتظامات	کلبه کارکنان کد ۴۴	۲ بار
فراخوان پرسنل خدمات	۵۵	حضور در مکان مورد نظر	پرسنل خدمات	رئیس امور انباری، سوپروایزر، مسئول خدمات	کد ۵۵ به بخش / واحد ...	۳ بار
بحران	۶۶	آتش سوزی در واحد که گسترش به واحد دیگر نداشته باشد، برق ترشگی، ترافیک اتصال سیم های برق، روشن دیوار با سلفه و با احتیاط گسترش آن بصورت های زیر وجود داشته باشد مانند احتیاط مسدود شدن راهها، احتیاط، تخریب ساختمانهای بیمارستان، احتیاط افزایش تعداد مراجعین، احتیاط قطع منابع حیاتی و با کاهش قابل توجه آنها، احتیاط آتش سوزی گسترده در منابع طبیعی و یا ساختمانها، احتیاط گسترش بیماری تخریب بخش قابل توجهی از بیمارستان - قطع منابع حیاتی مرکز - مسدود شدن کامل راههای دسترسی به بیمارستان - مراجعین با کشته شدن تعدادی از بیمارستان و پرسنل - هجوم موج دوم بیمارستان و سایر افراد به بیمارستان - خارج شدن جرین از کنترل	فرماندهی مدیریت بحران - شریک از گروه های زنده: تاسیسات - کد آتش نشانی - انتظامات	فرمانده بحران یا نوحه به پرتاب بحران	کلبه کارکنان کد ۶۶	۳ بار
نظیف اضطراری	۷۷	نیاز به نظیف اضطراری	گروه فرماندهی مدیریت بحران بخش ها و واحد های مربوطه	فرمانده بحران، یا نوحه به پرتاب	بخش / واحد ... کد ۷۷	۳ بار
مشکل تاسیساتی	۸۸	قطع برق - قطع آب - قطع اکسیژن - قطع گاز	تاسیسات	سوپروایزر، مسئولین واحد ها، سرشیفت و عالیترین انتظامات	کد ۸۸ به بخش / واحد ...	۴ بار

مقررات و استانداردهای پوشش

-
- اتیکت شناسایی
- شکل ظاهر
- زیور آلات
- عطر و آرایش
- تلفن همراه



ویژگی های فرهنگی و بومی مردم منطقه

• موارد مرتبط بر سلامت افراد نظیر:

-
-
- هرم سنی
- هرم تحصیلی
- ترکیب جمعیت
- جغرافیای منطقه
- موقعیت صنعتی یا کشاورزی
- عادات غذایی
- جاذبه های منطقه



حقوق گیرندگان خدمت

منشور حقوق بیمار در ایران

- محور اول: دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.
- محور دوم: اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.
- محور سوم: حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.
- محور چهارم: ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری باشد.
- محور پنجم: دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

حقوق گیرندگان خدمت

- مطلوبیت
- شناسایی گروه‌های آسیب پذیر
- راهکار محرمانه
- حریم خصوصی
- همراه بیمار
- به نیازهای عبادی
- رضایت آگاهانه
- رسیدگی به شکایت
- رضایت سنجی



ایمنی بیمار

- استانداردهای بیمارستان دوستدار سلامت
- استانداردهای الزامی ایمنی بیمار
- شاخص های ایمنی
- برنامه عملیاتی ایمنی بیمار جهت دستیابی به شاخص ها
- توصیه های 9گانه سازمان بهداشت جهانی



مدیریت خطر

- نظام گزارش حادثه
- نظام گزارش خطا به صورت اختیاری
- نظام گزارش خطا به صورت اجباری
- تجزیه و تحلیل خطا
- ارزیابی مخاطرات
- تحلیل ریشه ای
- یادگیری و به اشتراک گذاری
- خطاهای انسانی و سیستمی
- **Sentinel Event**

برنامه کنترل عفونت

- چارت کنترل عفونت
- تیم کنترل عفونت
- کمیته کنترل عفونت
- شرح وظایف
- برنامه های کوتاه مدت
- برنامه های بلند مدت



برنامه کنترل عفونت

- ✓ برگزاری جلسات کمیته حداقل یک بار در ماه
- ✓ جمع آوری و تحلیل داده های نظام مراقبت عفونت بیمارستانی توسط واحد کنترل عفونت و سنجش اثر بخشی برنامه
- ✓ تدوین خط مشی و روش نظارت بر اجرای کلیه خط مشی های مرتبط با کنترل عفونت
- ✓ ارائه نتایج اطلاعات عفونت های بیمارستانی به مدیران ارشد و مسئولین بخش ها
- ✓ گزارش وضعیت عفونت های بیمارستانی به سازمان های سلامت و بهداشت عمومی
- ✓ شناسایی موارد بیماری های واگیر و غیر واگیر الزامی و ارسال گزارش به واحدهای مربوطه

آتش نشانی- اعلام حریق

• اقدامات پیشگیرانه . رعایت نکات ایمنی و اصول نگهداری مواد قابل اشتعال

• اعلام حریق . .

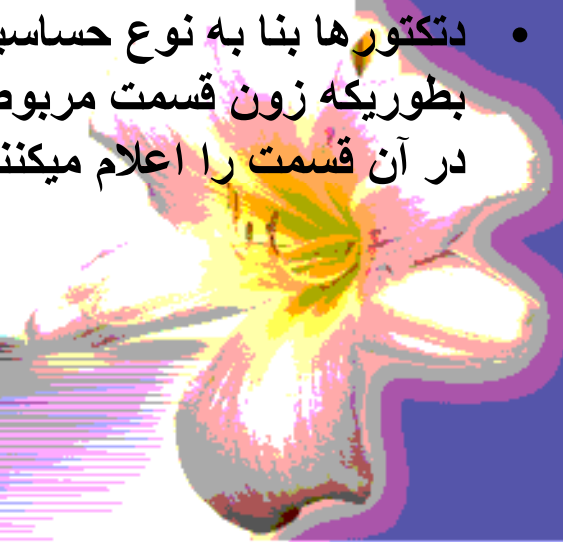
• بلافاصله به مسئول بخش اطلاع داده و در صورت نبودن به نگهبانی بیمارستان و واحد تلفنخانه جهت اعلام کد حریق اطلاع میدهم

• شستی اعلام حریق :

• FIRE

• BREAK GLASS

• دتکتورها بنا به نوع حساسیتی که دارند شروع حریق را بصورت خودکار اعلام می کنند بطوریکه زون قسمت مربوطه در تابلو طراحی شده در مرکز مخابرات آلام می زند و حریق در آن قسمت را اعلام میکنند



آتش نشانی- اعلام حریق

- اطفاء حریق با استفاده از :
 - باکسها یا کپسول آتش نشانی پودرو گاز - **CO2**
 - گام چهارم : اطفاء حریق
 - ضامن کپسول را بیرون بکشید .
 - نازل کپسول را به سمت ریشه حریق نشانه بگیرید در مورد کپسولهای پودر و گاز ابتدا یکمرتبه کپسول را وارونه کنید
 - دسته نازل را به سمت پائین فشار دهید
 - بصورت جارویی از بن حریق آتش را خاموش کنید



آتش نشانی

- جهت مهار حریق از مواد مناسب از طبقه بندی زیر استفاده کنیم
- طبقه: **A**
-
- ماده مناسب جهت مهار :
- معمولاً در این گونه آتش سوزیها پس از سوختن خاکستر آنها بر
- :
- طبقه: **B**
- آتش سوزي مایعات
- :
- از چگالی آب جهت اطفاء می توان استفاده نمود در غیر
- اینصورت ماده مناسب پودر و گاز می باشد .



آتش نشانی

• طبقه : C

• - :

• D :

• : گاز آرگون ، پودرهای مخصوص ، نمک طعام و شن

• طبقه : E

• آتش سوزی الکتریکی

• :

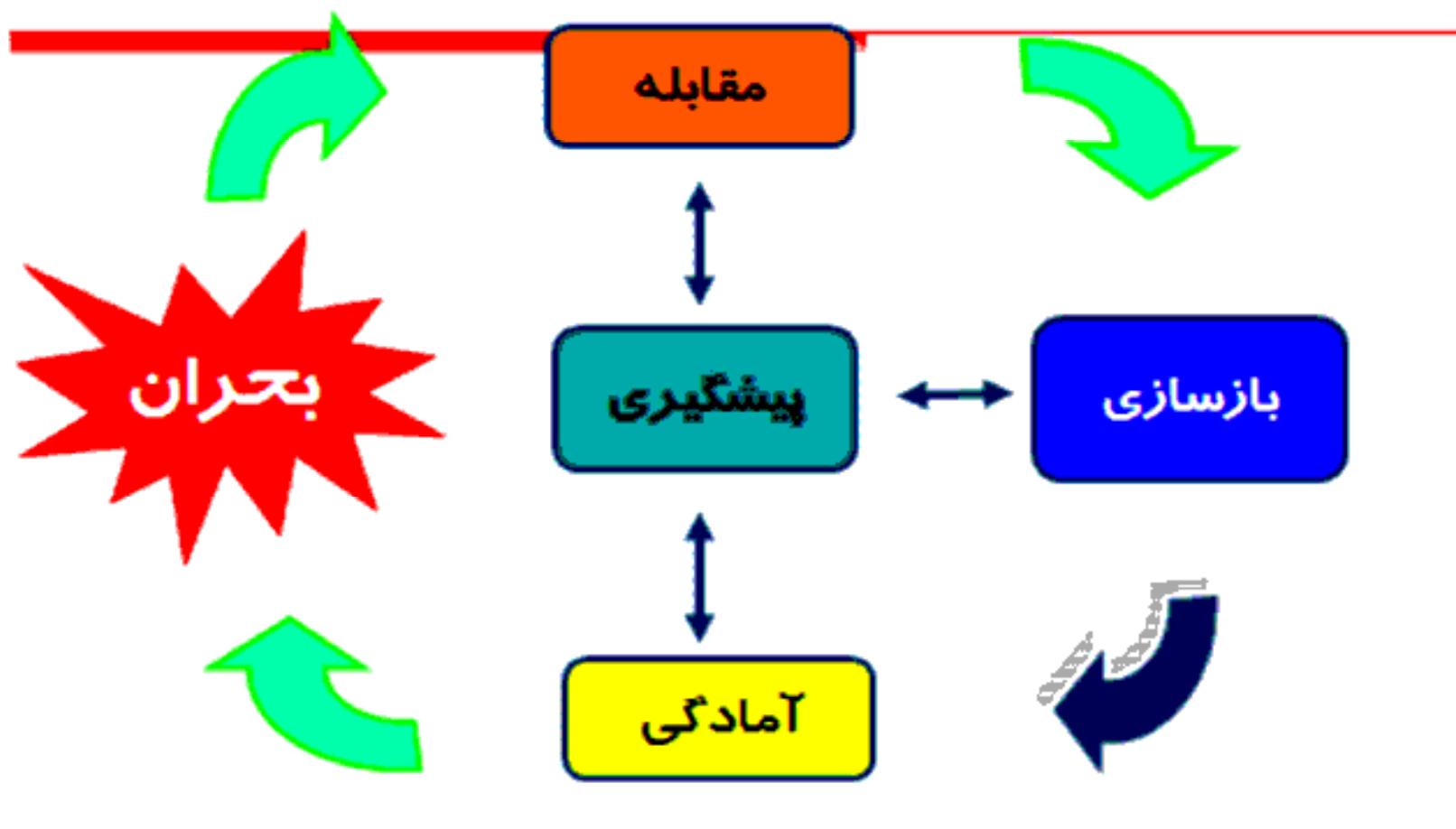
• از قطعات نسوخته مجدداً استفاده نمود اگر مهار نشد از پودر و گاز

• استفاده می کنیم



مدیریت بحران و بلایا:

□ چرخه مدیریت جامع بحران



مدیریت بحران و بلایا:

- ✓ شناسایی بحران و بلایای محتمل در منطقه
- ✓ تدوین چارت سازمانی و برنامه مقابله با بحران و بلایای محتمل
شناسایی شده باتعین جانشین ها
- ✓ برنامه فراخوان اعضای تیم پاسخ اضطراری و جانشین های آن ها و
اطلاع رسانی به افراد مرتبط
- ✓ برنامه نظارت بر انجام وظایف، مسئولیت ها و اختیارات اعضای تیم
پاسخ اضطراری



مدیریت بحران و بلایا:

✓ برنامه فعال سازی در زمان بحران و اطلاع کارکنان مرتبط از نحوه فعال سازی

✓ برگزاری مانورهای فرضی آتش نشانی و تخلیه (به صورت شبیه سازی شده)

✓ برنامه آموزش تمام کارکنان در زمینه پیشگیری و مقابله با بحران

✓ برنامه کمیته تعیین تکلیف بیماران به عنوان زیر مجموعه کمیته بحران و بلایا

✓ برنامه کمیته تریاژ بیمارستانی به عنوان زیر مجموعه کمیته بحران و بلایا

انواع مانور

- مانور توجیهی (به صورت سمینار و همایش)
- تمرین
- مانور دورمیزی
- مانور عملیاتی
- مانور اصلی و واقعی



آموزش و پژوهش

- مقررات آموزشی
- مقررات پژوهشی



مقررات امور اداری

آیین نامه ها و ضوابط :

آیین نامه استخدام کشوری-تامین اجتماعی

شرایط استخدام

حکم سازمانی-پست سازمانی

-

تعلیق -

غیبت موجه-غیبت غیرموجه

دور کاری-فعالیت پاره وقت

مرخصی ها

بازنشستگی-بازخریدی-ازکارافتادگی



مقررات مالی

-
- فوق العاده ها:** مناطق کمتر توسعه یافته-بدی آب و هوا-ایثارگری-سختی شرایط محیط کار-حق اشعه-کمک هزینه عائله مندی و
- نوبت کاری-فوق العاده ویژه-
-
- هیات امناء-حق محرومیت از مطب-طرح تمام وقتی-مسئولیت-فوق العاده های مستمر و غیرمستمر
- مزایا:** اضافه کار-کارانه-بهره وری-کارایی-پاداش ها
- بازخریدی-ذخیره مرخصی-حق ماموریت-
- کسورات:** بیمه درمان-مالیات-بازنشستگی-بیمه عمر



نظام آموزش و توانمندسازی

- دوره های آموزشی کوتاه مدت
- دوره های آموزشی بلند مدت
- دوره های آموزشی پودمانی
- -آموزش های الزامی
- آموزش مدیران-آموزش مداوم جامعه پزشکی
- گواهینامه نوع اول و دوم
- ماموریت آموزشی-بورس تحصیلی



تخلفات اداری

- تذکر
- توبیخ شفاهی-توبیخ کتبی
- کسر حقوق
- تغییر پست-تغییر مقام-تغییر محل جغرافیایی
- -
- -دعوت به کار



مکاتبات اداری

- نامه
- نامه داخلی-نامه خارجی
- نامه محرمانه
- نامه فوری
- نامه به مافوق-نامه به زیردست
- تهیه گزارش
- تهیه صورتجلسه
- آئین نگارش



مزایای شغلی

- امکان بستری رایگان پرسنل
- در اختیار قرار دادن هزینه مهد کودک برای فرزندان اول و دوم پرسنل
- اعطای سبد کالا به پرسنل
- استفاده از حق بیمه خدمات درمانی برای پرسنل از بدو ورود به بیمارستان
- پرداخت مزایای غیر مستمر به صورت پرداخت عملکردی به پرسنل
- برخورداری از امکانات مناسب در بخش ها
- امکان مشارکت پرسنل در سمینارها، کمیته ها و همچنین تصمیم گیری و ...
- دریافت کارانه هر ماه طبق رویکرد تعیین شده
- دریافت حقوق هر ماه طبق رویکرد تعیین شده



- اختصاص مبلغی به پرسنل جهت گرامیداشت روزهای پرستار، کارمند و کارگر
- پرسنل از طریق نظام پیشنهادات در تصمیم گیریها مشارکت کرده و پاداش پیشنهاد خود را دریافت می کنند
- تشویقات کتبی پرسنل با درج در پرونده آنها
- پاداش آخر سال مسئولین
- اعطای پاداش به کارکنان به مناسبت موفقیت های خاص،
- برگزاری مسابقات مختلف و اعطای جایزه به کارکنان
- پرداخت پاداش به بخش ها به صورت گروهی در صورت کسب رتبه در ارزیابی کیفی و رضایتمندی



امکانات رفاهی

- پرداخت حق سرویس به پرسنل بصورت ماهیانه
- پرداخت حق غذا به پرسنل بصورت ماهیانه
- تهیه لباس فرم مناسب و ایده آل برای پرسنل
- امکان استفاده پرسنل از کافی شاپ در بیمارستان
- برخورداری بیمارستان از آژانس
- وجود امکانات اقامتی در یکی از هتل های، جهت استفاده همکاران
- اختصاص یک سوئیت در یکی از هتل های.....کشور جهت استفاده همکاران
- امکان انتخاب غذا در تریا
- امکان استفاده از پارکینگ
- اعطای وام های مختلف به پرسنل در صورت نیاز آنها
- امکان اعطای وام برای تحصیل پرسنل
- استفاده از بیمه تکمیلی درمان کلیه پرسنل
- امکان شرکت در سمینارهای دوره ای بیمارستان

- ✓ آیین نامه ها و دستورالعمل های اختصاصی هر بخش
- ✓ موارد اختصاصی و مرتبط با مسئولیت ها و شرح وظایف شاغلین هر بخش



رسیدگی به شکایات

خط مشی رسیدگی به شکایات (بیماران- کارکنان- همراهان)

➤ فلوجارت فرآیند رسیدگی به شکایات

➤ فرم رایه شکایات

بیماران
همراهان بیمار
کارکنان



مواردی از حوزه ها

- **دفتر پرستاری:** قانون بهره وری-محاسبه وچینش نیروها-مسیر ارتقاء شغلی-مقررات نوبت کاری-کد99-فعالیت سوپروایزرها و سرپرستاران-چک ترالی احیاء-....
- **کنترل عفونت:** شستشوی دست-فرایند نیدل استیک ...
- **بهبود کیفیت:** آئین نامه کمیته ها-ایمنی بیمار-اعتباربخشی-حاکمیت بالینی ...
- **بهداشت:** مدیریت پسماند-مقررات مربوط به آب،فاضلاب، تهویه مطبوع



مواردی از حوزه ها

- **امور مالی:** آئین نامه مالی و معاملات دانشگاهها- نوین-خرید و مناقصه و....
- **بلوک زایمان:** زایمان بی درد-شیرمادر...
- **مدارک پزشکی:** **ICD9-ICD10** کد گذاری پرونده ها- امار بیمارستانی ...
- **آئین نامه تریاژ-شاخص های ملی اورژانس ...**



✓ معرفی جزئیات و دستور العمل ها و تجهیزات اختصاصی
هر بخش

- تجهیزات پزشکی
- تجهیزات غیرپزشکی
- سیستم های نرم افزاری



چک لیست طی دوره توجیهی بدو ورود

گیرنده	دهنده	وضعیت ارزیابی	تاریخ			آموزش دهنده	
							استراتژیک
							گیرنده
							یمنی بیمار
							کنترل
							اداری
							مالی



