وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

معاونت توسعه مدیریت و منابع

معاونت درمان





دوره آموزشی باز آموزی ارزیابان

خدمات سرپایی

مدرس: جلال فتح آبادی

مهرماه ۱۴۰۵

سوابق مدرس



نام و نام خانوادگی

- **سوابق علمی:**
- کارشناس پرستاری و کارشناس ارشد آموزش داخلی و جراحی،عضویت در گروه معتمد،مدرس وزارت بهداشت دردوره های آموزشی اعتباربخشی

- **سوابق اجرایی:**
- سوپروایزر بالینی و آموزشی،مسئول بهبود کیفیت،ارزیاب اعتبار بخشی،عضو تیم بازنگری سنجه های اعتباربخشی

سطح سنجه ها	تعداد سنجه ها	درصد سنجه ها
سطح یک	۲	۱۲/۵۰٪
سطح دو	۱۲	۷۵/۰۰٪
سطح سه	۲	۱۲/۵۰٪
تعداد کل سنجه ها	۱۶/۰	۱۰۰/۰٪
تعداد سنجه ایمنی	۹/۰	۵۶/۰٪
تعداد استاندارد	۳/۰	

نقشه راه خدمات سرپایی

ب-۹-۱

امکانات و تسهیلات برای خدمات سرپایی

نوبت‌دهی، زمان انتظار، دسترسی و راهنمایی مراجعین

ب-۹-۲

خدمات تشخیصی و درمانی سرپایی

خدمات اختصاصی با الزامات کیفیت، ایمنی و ضوابط مربوط

ب-۹-۳

خدمات پیشگیری و توانبخشی سرپایی

تشخیص زودهنگام سرطان، توانبخشی و ارتقای سلامت

ب–۹–۱ برنامه ریزی و ارائه ی امکانات و تسهیلات برای خدمات سرپایی با رعایت حقوق شهروندی انجام می شود.

ب-۹-۱-۱نوبت دهی خدمات سرپایی به نحوی است که بیماران با حداقل زمان انتظار خدمات سرپایی را اخذ می نمایند.

- وجود و استفاده ی فعال از سامانه های نوبت دهی غیرحضوری اینترنتی/ تلفنی برای خدمات سرپایی و اطلاع رسانی آن در وب سایت بیمارستان
- استفاده از سامانه های نوبت گیری خودکار و سامانه های فراخوان برای مدیریت صف در صورت نوبت دهی حضوری بیماران
- حضور به موقع و طبق برنامه ی زمانبندی پزشکان در درمانگاه تخصصی برای ویزیت بیماران سرپایی
- زمان انتظار بیماران کمتر از ۳۰ دقیقه برای ویزیت پزشک در درمانگاه
- اطلاع رسانی تغییر زمان یا کنسلی حضور پزشک به بیماران
- پایش و برنامه ریزی برای کوتاه شدن زمان های نوبت دهی و لیست انتظار پزشکان

پیام های کلیدی

- اولویت با نوبت دهی غیر حضوری:تلفنی،اینترنتی،خودکار(پذیرش ۲۴)
- حداکثر زمان انتظار برای ویزیت(۳۰ دقیقه)
- اطلاع رسانی موارد کنسلی
- عدم اطلاع رسانی تعیین پزشک متخصص جایگزین به بیماران جهت ویزیت و یا انجام حتی یک مورد ویزیت توسط دستیاران تخصصی بدون حضور پزشک متخصص غیر قابل قبول است

ب–۹–۱ –۲ بیمارستان از دسترسی تسهیل شده به واحدهای ارائه دهنده ی خدمات سرپایی و اطلاع رسانی موثر به مراجعین اطمینان حاصل می نماید.

- ❑ وجود مسیر دسترسی مستقل و مشخص از ورودی اصلی بیمارستان به درمانگاه
- ❑ وجود تابلوهای راهنمای مسیریابی به سالن های انتظار، واحد پذیرش، صندوق و اتاق معاینه پزشکان در درمانگاه
- ❑ وجود تابلوهای راهنمای وا ضح و علائم راهنمای مسیریابی از درمانگاه ها به سایر واحده
- ❑ دسترسی تسهیل شده به واحدهای ارائه دهنده ی خدمات سرپایی (مانند: آزمایشگاه، تصویربرداری، داروخانه ی سرپایی و ...)
- ❑ وجود تابلوهای اختصاصی برای هریک از واحدهای سرپایی (مانند: آزمایشگاه، تصویربرداری، داروخانه ی سرپایی و ...)
- ❑ وجود واحد اطلاعات و راهنمایی بیماران در بیمارستان



۱)ورود و شناسایی مسیر ۲) بررسی تابلوها ۳) دنبال‌کردن مسیر بیمار ۴)مشاهده عملکرد واحد اطلاعات

نکته مهم ارزیابی : مسیر را از ورودی تا مقصد واقعاً طی کنید و فقط به وجود تابلو اکتفا نکنید. واحد اطلاعات باید در عمل پاسخگو و راهنما باشد

پیام های کلیدی

عدم وجود سردرگمی در مراجعین جهت یافتن و دسترسی به واحدهای سرپایی

ب–۹–۲ خدمات تشخیصی و درمانی سرپایی با شرایط ایمن و رعایت ضوابط مربوط برنامه ریزی و مدیریت می شود.

ب-۹-۲-۱ خدمات تشخیصی و درمانی بیماران هموفیلی و تالاسمی با بر اساس ضوابط ابلاغی و با رعایت اصول ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه می شود.

- ❑ شناسایی موارد تهدیدکننده ی ایمنی در خصوص بیماران هموفیلی و تالاسمی
- ❑ آشنایی کارکنان با ملاحظات تهدیدکننده ی ایمنی در خصوص بیماران هموفیلی و تالاسمی
- ❑ اتخاذ و اجرای راهکارهای استاندارد در خصوص خطرات متوجه بیماران هموفیلی و تاالاسمی
- ❑ رعایت ضوابط اختصاصی خدمات تشخیصی و درمانی هر یک از بیماران هموفیلی و تالاسمی

پیام های کلیدی

شناسایی این بیماران بعنوان بیماران آسیب پذیر و انجام اقدامات پیشگیری کننده از خطرات و تهدیدات ایمنی این بیماران

۱) شناسایی بیمار ۲) بررسی مسیر خدمت ۳) مشاهده اقدامات ایمنی ۴) تطبیق پرونده و مستندات

- ✓ ارائه خدمت بر اساس ضوابط و استانداردهای مربوط به بیماران هموفیلی و تالاسمی

ب-۹-۲-۱ خدمات تشخیصی و درمانی بیماران هموفیلی و تالاسمی با بر اساس ضوابط ابلاغی و با رعایت اصول ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه می شود.



- ✓ آمادگی نیروی انسانی و آگاهی کارکنان از ملاحظات اختصاصی بیماران
- ✓ ثبت و نگهداری مستندات قابل پیگیری در پرونده

نکته مهم ارزیابی : صرف وجود بخش یا عنوان خدمت کافی نیست؛ فرایند واقعی و مستندات بیمار بررسی شود. صلاحیت و آگاهی کارکنان را در محل ارزیابی کنید

ب–۹–۲–۲ خدمات اسکوپی با رعایت ضوابط مربوطه و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه می شود.

- نوبت دهی، پذیرش و ارائه ی خدمت به بیماران سرپایی در نوبت کاری مطابق با برنامه ریزی مرکز
- ارائه ی خدمات ۲۴ ساعته به بیماران اورژانسی بستری در مرکز
- رعایت الزامات ایمنی بیمار در مراحل انجام اسکوپی
- رعایت الزامات کنترل عفونت در مراحل انجام اقدامات اسکوپی
- ارائه ی خدمات اسکوپی توسط کارکنان واجد صلاحیت
- اطمینان از آمادگی بیمار برای انجام خدمات اسکوپی
- اطمینان از رعایت حریم خصوصی بیماران در حین انجام خدمات اسکوپی
- ترخیص ایمن بیماران از بخش اسکوپی
- برچسب گذاری و انتقال صحیح و ایمن نمونه های پاتولوژی به بخش آزمایشگاه

پیام های کلیدی



۱) پذیرش و شناسایی ۲) ارزیابی و رضایت ۳) انجام اسکوپی ۴) ریکاوری ۵) نمونه و انتقال

- ✓ حفظ حریم بیمار
- ✓ **رعایت کنترل عفونت**، بهداشت دست و گندزدایی سطح بالا
- ✓ **ملزومات و تمهیدات کنترل خونریزی**
- ✓ **مدیریت ایمن نمونه و انتقال آن برای بررسی پاتولوژی**

نکته مهم ارزیابی : فرایند را از قبل از اقدام تا ترخیص و انتقال نمونه دنبال کنید برچسب کنترل کیفی و نگهداری پیشگیرانه تجهیزات را بررسی کنید

۹-۲-۳-خدمات همودیالیز با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه می شود.

- برنامه ریزی ظرفیت ارائه ی خدمات دیالیز متناسب با نیاز بیماران
- ویزیت بیماران توسط نفرولوژیست و یا متخصص داخلی دوره دیده در هر نوبت انجام دیالیز و ثبت دستورات در پرونده بیمار
- ارائه خدمت دیالیز توسط کارشناس پرستاری دارای گواهینامه ی دوره ی آموزش تکمیلی دیالیز
- رعایت اصول حفاظت فردی کارکنان و پیشگیری از انتقال عفونت
- رعایت موازین مربوط به انجام اقدامات تهاجمی ایمن در خارج از اتاق عمل
- ررسی شاخصهای کفایت دیالیز و انجام اقدامات اصلاحی

۹-۲-۴خدمات دیالیز صفاقی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه می شود.

- مشخص بودن فضای انجام دیالیز صفاقی مرکز و آمادگی پذیرش بیمار
- ویزیت بیماران توسط نفرولوژیست و یا متخصص داخلی دوره دیده و ثبت دستورات در پرونده ی بیمار
- ارائه ی خدمت دیالیز صفاقی توسط کارشناس پرستاری دارای گواهینامه ی دوره آموزش تکمیلی دیالیز
- رعایت تمامی اصول پیشگیری از انتقال عفونت و اصول حفاظت فردی کارکنان
- شناسایی بیماران بر اساس دستورالعمل ابلاغی وزارت بهداشت
- بررسی شاخص های کفایت دیالیز و انجام اقدامات اصلاحی

پیام های کلیدی

در بسیاری از کشورهای پیشرفته خط اول درمان محسوب می‌شود

- ✓

ب–۹–۲–۵ خدمات شیمی درمانی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه می شود.

- ❑ فضای فیزیکی مستقل و استاندارد بخش شیمی درمانی با رعایت ضوابط مربوط
- ❑ بکارگیری پرستاران آموزش دیده برای بخش شیمی درمانی
- ❑ ارائه ی آموزش به بیمار در زمینه ی آمادگی های الزم برای انجام شیمی درمانی و عوارض احتمالی
- ❑ مدیریت دارویی ایمن و ارائه ی داروهای مورد نیاز طبق استانداردهای مربوط
- ❑ آماده سازی و تزریق داروها با شیوه های ایمن و با استفاده از تجهیزات استاندارد و ایمن

پیام های کلیدی

- **سه جزء مهم در مدیریت شیمی‌درمانی:**

1) مدیریت فرایندهای مرتبط با بیمار
2) مدیریت فرایندهای مرتبط با دارو
3) مدیریت فرایندهای مرتبط با کارکنان

ب-۹-۲-۶خدمات رادیوتراپی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه می شود.

- فضای فیزیکی مستقل و استاندارد بخش رادیوتراپی طبق ضوابط سازمان انرژی اتمی
- رعایت اصول ایمنی پرتو در بخش رادیوتراپی طبق ضوابط سازمان انرژی اتمی
- نصب علائم تصویری و نوشتاری هشداردهنده ی پرتو در معرض دید عموم به صورت شفاف و به تعداد کافی
- ویزیت بیمار توسط پزشک متخصص و تدوین برنامه ی رادیوتراپی بیمار
- ارائه ی آموزش به بیمار در زمینه ی آمادگی های لازم برای انجام رادیوتراپی و عوارض احتمالی
- آمادگی برای پیشگیری و مقابله با سوانح پرتوی محیط کار و آگاهی کارکنان در این زمینه

پیام های کلیدی

زمان‌بندی انجام خدمات رادیوتراپی بصورتی برنامه‌ریزی شود که زمان انتظار بیماران موجب پیشرفت بیماری و تاخیر در درمان نشود

ب-۹-۲-۷خدمات پزشکی هسته ای با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار، برنامه ریزی و ارائه می شود.

- فضای فیزیکی مستقل و استاندارد بخش پزشکی هسته ای طبق ضوابط سازمان انرژی اتمی
- رعایت اصول ایمنی پرتو در بخش پزشکی هسته ای طبق ضوابط سازمان انرژی اتمی
- برنامه ریزی و ارائه ی خدمات پزشکی هسته ای با رعایت ضوابط و استاندارد مربوط هر خدمت
- نصب علائم تصویری و نوشتاری هشدار دهنده ی پرتو در معرض دید عموم به صورت شفاف و به تعداد کافی
- ارائه ی آموزش به بیمار در زمینه آمادگی های لازم برای انجام پزشکی هسته ای
- رعایت اصول ایمن قرنطینه سازی حین و پس از اخذ خدمات
- آمادگی برای پیشگیری و مقابله با سوانح پرتوی محیط کار و آگاهی کارکنان در این زمینه

پیام های کلیدی

- رعایت اصول ایمن قرنطینه‌سازی حین و پس از اخذ خدمات

1) طراحی بخش به‌گونه‌ای باشد که میزان مواجهه با پرتو، از اتاق آماده‌سازی بیماران تزریق‌نشده به سمت اتاق اسکن، به تدریج افزایش یابد.

2) مسیر حرکت بیماران در پزشکی هسته‌ای یک طرفه باشد و بعد از تزریق از طریق درب خروجی مجزا و یک طرفه‌ی بیماران به بیرون هدایت شوند.

ب–۹–۲–۸ خدمات ناباروری با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه می شود

- ساختار فیزیکی متناسب با فرایندهای درمانی و استاندارد است.
- فرایندهای درمانی بر اساس ضوابط با رعایت اصول ایمنی و محرمانگی انجام می شود.
- حضور فلوشیب ناباوروری به عنوان مسئول فنی
- تامین خدمات جنین شناسی در مرکز
- هماهنگی و برنامه ریزی برای اخذ مشاوره از متخصصین ارولوژی، جراح ، بیهوشی و طب ایرانی در مرکز فراهم می باشد.
- بکارگیری و استفاده از کارکنان بالینی ذیصلاح و آموزش دیده بر اساس ضوابط وزارت بهداشت

پیام های کلیدی

- رعایت اصول ایمنی و محرمانگی
- شناسایی صحیح نمونه ها

احراز هویت زوجین و بررسی رابطه زوجیت (اعم از دائمی یا موقت) توسط کارشناس مدارک پزشکی و کارشناس خبره الزامی است.

ب-۹-۲-۹خدمات تشخیصی و درمانی بیماریهای متابولیک ارثی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه می شود.

- وجود فضای مناسب برای پذیرش و ارائه ی خدمات بستری و سرپایی به بیماران متابولیک ارثی
- آموزش پرستاران و کارکنان در خصوص ملاحظات تهدید کننده ایمنی بیماران مبتلا به بیماری های متابولیک ارثی
- امکانات انجام آزمایش های سطح یک متابولیک به صورت اورژانسی (با امکان پاسخ دهی کمتر از ۲۴ ساعت)
- دسترسی تسهیل شده بیماران متابولیک ارثی به خدمات توانبخشی
- تامین امکانات و اقلام مورد نیاز بیماران
- بیماریهای متابولیک مرتبط با کمبود ویتامینهای C و D
- بیماریهای متابولیک مرتبط با اختلالات هورمونی
- بیماریهای متابولیک مرتبط با کمبود عناصری مانند فلوئور
- موارد شایع:دیابت،فنیل کتونوری،هموکروماتوز

پیام های کلیدی

- امکان تامین و توزیع اقلام داروئی، مکمل، شیر و غذای مخصوص مورد نیاز بیماران متابولیک ارثی به صورت تسهیل شده در داروخانه بیمارستان
- بیمارستان امکانات انجام آزمایش های سطح یک متابولیک (اندازه گیری سطح گازهای خونی، اوره، قند خون، لاکتات، کلسیم، آمونیاک، کتون های ادرار و تست های بررسی عملکرد کبد را به صورت اورژانسی (با امکان پاسخ دهی کمتر از ۲۴ ساعت) داشته باشد

ب-۹-۲-۱۰ خدمات طب ایرانی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه می شود.

- ارائه ی خدمات طب ایرانی در درمانگاه بیمارستان به صورت سرپایی مطابق دستورالعمل ابلاغی
- ارائه ی خدمات آموزشی و مشاورهای طب ایرانی برای پیشگیری و ارتقای سلامت مراجعین و همراهان
- ارائه ی داروهای گیاهی و فرآورده های طبیعی و تجهیزات مورد نیاز خدمات طب ایرانی در داروخانه های بیمارستانی
- وجود اتاق جهت ارائه خدمات طب ایرانی برای انجام پروسیجرهای مرتبط

- خدمات طب ایرانی شامل خدمات:
- اعمال یداوی مجاز مانند: حجامت تر، حجامت خشک (بادکش)
- غمز و دلک (ماساژ)
- فصد
- زالودرمانی
- حقنه
- رایحه درمانی
- بخور و انکباب

ب–۲–۱۰–۱۱خدمات آنژیوگرافی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه می شود.

- تدوین دستورالعمل "اطمینان از آمادگیهای قبل و مراقبت و پایش مستمر بیمار پس از آنژیوگرافی و آنژیوپلاستی"
- آگاهی و عملکرد کارکنان بر اساس دستورالعمل تدوین شده
- حضور به موقع پزشک از زمان انجام پروسیجر تا پایان آنژیوگرافی در بخش
- ثبت دستورات لازم و صدور دستور انتقال بیمار (پس از پایداری شرایط بیمار مانند: علایم حیاتی، کنترل خونریزی و...)
- ویزیت بیمار در بخش و انجام اقدامات درمانی و مراقبتی پس از انتقال به بخش بر اساس دستورات

پیام های کلیدی

- لزوم پذیرش و انجام کد۲۴۷
- استفاده مجدد از تجهیزات یکبار مصرف
- انجام خدمت توسط فرد واجد شرایط(متخصص قلب که دوره فلوشیپی آنژیوگرافی را دیده است
- انجام با اندیکاسیون(نسبت پلاستی به گرافی)

خدمات پیشگیری و تشخیص زود هنگام سرطان مطابق ضوابط مربوط ارائه می‌شود.

- فضای فیزیکی مستقل و استاندارد ارائه‌ی خدمات پیشگیری و تشخیص سرطان طبق ضوابط مربوطه
- وجود تجهیزات لازم جهت ارائه‌ی خدمات مطابق دستورالعمل ابلاغی وزارت بهداشت
- تامین نیروی انسانی مطابق دستورالعمل ابلاغی وزارت بهداشت
- تدوین، ابلاغ و اجرای فرایندهای اجرایی مطابق دستورالعمل ابلاغی وزارت بهداشت
- پذیرش بیماران ارجاعی و ثبت خدمات و اطلاعات مراجعه کنندگان در سامانه‌های مربوطه

پیام های کلیدی

- فعالیت در سیستم ارجاع و پذیرش بیماران ارجاعی

ب–۹–۳–۲ خدمات توانبخشی برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه می شود.

- ❑ دسترسی تسهیل شده ی بیماران سرپایی از درمانگاه ها به خدمات توانبخشی
- ❑ ارائه ی خدمات فیزیوتراپی مورد نیاز بیماران سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار
- ❑ ارائه ی خدمات کاردرمانی مورد نیاز بیماران سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار
- ❑ ارائه ی خدمات گفتاردرمانی مورد نیاز بیماران سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار
- ❑ ارائه ی خدمات ارتوز و پروتز مورد نیاز بیماران سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار
- ❑ ارائه ی خدمات اپتومتری و ادیومتری مورد نیاز بیماران سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار

ب-۹-۳-۳خدمات طب پیشگیری و ارتقای سلامت برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت برنامه ریزی و ارائه می شود.

- مشارکت فعال بیمارستان در خصوص ارتقای سلامت جامعه از طریق ایجاد درمانگاه های تخصصی طب پیشگیری و ارتقای سلامت
- تعیین گروه های هدف در کلینیک پیشگیری و ارتقا سلامت
- ارائه ی خدمات طب پیشگیری و ارتقاء سلامت برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت

با تشکر از توجه شما!

