

مرکز آموزشی، تحقیقاتی و درمانی قلب و عروق شهید رجایی

عنوان روش اجرایی:

نظارت مستمر در تمام ساعات شبانه روز بر روند ارائه خدمات در بیمارستان

کد: PDM 35-01	شماره ویرایش: ۳	تاریخ تصویب و ابلاغ: ۹۵/۹/۱
حوزه تولید: معاونت درمان	تعداد صفحه ها: ۴	تاریخ آخرین ویرایش: ۹۵/۸/۳۰
هدایت کننده: رئیس مرکز / معاون درمان / مسئول فنی		تاریخ بازبینی بعدی: ۹۶/۸/۳۰

اهداف:

با توجه به اینکه مراکز درمانی ارائه دهنده گان خدمات در تمامی ساعات شبانه روز به بیماران متناسب با وضعیت و نیازهای آنان میباشند، لذا این مرکز با هدف ارائه این خدمات به نحو مطلوب، سیاست ارائه خدمات استاندارد شامل تسکینی، درمانی، تغذیه ای، مددکاری اجتماعی، ارتقای سلامت، پیشگیری و بازتوانی را در تمام ساعات شبانه روز و در تمام روزهای هفته اتخاذ نموده است.

- ارائه خدمات با کیفیت به بیماران در کلیه ساعات شبانه روز
- افزایش ایمنی و کاهش خطا در کلیه ساعات شبانه روز
- سرعت در ارائه خدمت در کلیه ساعات شبانه روز
- رعایت قوانین و مقررات در کلیه ساعات شبانه روز

دامنه کاربرد:

کلیه بخشها و واحدهای مرکز

تعریف واژگان و کلمات کلیدی:

آنکال:

به این معنی است که پرسنل یا متخصصین مربوطه شیفت نبوده ولی باید در دسترس باشند تا در صورت نیاز به صورت تلفنی فراخوان شوند.

برنامه آنکالی:

برنامه ایست که در مواقع بحران برای فراخوانی پرسنل و پزشکان از آن استفاده می شود.

پرسنل بیمارستان طبق برنامه مدون شیفت و آنکالی، تمام ساعات شبانه روز و در تمام روزهای هفته آماده ارائه خدمات به بیماران می باشند.

مسئولیتها و اختیارات:

معاون درمان و مسئول فنی مسئول نظارت بر اجرای این روش اجرایی می باشد

## شیوه انجام کار :

- ۱- کلیه فعالیت های درمانی و مراقبتی با توجه به ۲۴ ساعته فعال بودن مرکز توسط پزشکان و پرستاران و سایر کارکنان درمانی در هر شیفت با توج به حضور آنها در این مرکز انجام میگردد.
- ۲- بعضی از واحدها که بار کاری آنها تا شیفت عصر بوده تا پایان حضور بیماران به ارائه خدمت می پردازند و پس از آن نیز در صورت نیاز با توجه به لیست آنکالی آماده ارائه خدمات به عموم بیماران می باشد.مانند واحد اکو کاردیوگرافی که پزشک آن بصورت آنکال بوده و در این ساعات ارائه خدمات اورژانس انجام می پذیرد.
- ۳- واحد دیالیز در شیفت صبح و عصر فعال بوده و در شیفت شب و روزهای جمعه آنکال می باشند و در صورت نیاز پس از هماهنگی با سوپروایزر کشیک و پزشک مسئول انجام همودیالیز در تمامی ساعات شبانه روز انجام می پذیرد.
- ۴- واحد تصویربرداری و CT بصورت شبانه روز انجام وظیفه میکند.
- ۵- واحد اندوسکوپی ، کلونوسکوپی در زمان حضور متخصص گوارش، به دلیل نیاز به آمادگی قبلی فقط با هماهنگی بخش گوارش نوبت داده می شود.در موارد اورژانس و در بقیه ساعات شبانه روز آنکال می باشند و پس از هماهنگی با پزشک متخصص و پرستار بخش در تمامی ساعات شبانه روز خدمات به بیماران ارائه میگردد.
- ۶- واحد MRI در شیفت صبح و عصر فعال بوده و در شیفت شب و روزهای تعطیل آنکال می باشند. سونوگرافی ، در شیفت صبح فعال بوده و در بقیه ساعات شبانه روز و روزهای تعطیل آنکال می باشند.
- ۷- واحد آزمایشگاه در طول ۲۴ ساعت و در تمام روزهای هفته فعال می باشد.
- ۸- واحد فیزیوتراپی، درمانگاه تخصصی ویزیت های تخصصی، اکوکاردیوگرافی، تست ورزش، اسپرومتری فقط در شیفت صبح و عصر فعال بوده و روزهایی تعطیل و عصر پنجشنبه غیر فعال است.
- ۹- پزشکی هسته ای هرروز صبح و عصر با تعیین وقت قبلی و داشتن آمادگی های لازم از سوی بیمار فعال است و پذیرای بیماران میباشد .
- ۱۰- الکتروآنسفالوگرافی هر روز هفته با نوبت دهی قبلی و در روزهای هفته انجام می شود.
- ۱۱- واحد داروخانه شبانه روزی بوده و تمام اوقات پذیرای بیماران است ولی ساعت کاری داروخانه مرکزی در روزهای غیر تعطیل صبح ساعت ۷:۳۰ الی عصر ساعت ۱۷ می باشد با توجه به ساعت کاری داروخانه مرکزی داروهای ضروری در بخش های بیمارستان موجود بوده و در صورت نیاز فوری به دارو در ساعات غیر کاری داروخانه مرکزی، با سوپروایزر هماهنگ شده و سوپروایزر با مسئول داروخانه جهت تحویل دارو هماهنگ می نماید.
- ۱۲- یک پزشک متخصص قلب در هر شیفت کاری و در ۲۴ ساعت شبانه روز در اورژانس حضور داشته و ضمن ویزیت بیماران سرپایی، پزشکان مستقر در اورژانس را راهنمایی میکند
- ۱۳- پزشکان اتند در ۲۴ ساعت شبانه روز آنکال بوده و در صورت نیاز به مشورت یا ویزیت با آنکال مربوطه تماس گرفته می شود.
- ۱۴- پزشکان هر گونه تغییر در بر نامه آنکالی را به دفتر پرستاری گزارش نموده و به بخش ها اطلاع رسانی می شود.
- ۱۵- بر اساس دستورالعمل وزارت بهداشت ویزیت و مشاوره های اورژانس باید توسط پزشک کشیک به اطلاع متخصص برسد و سایر موارد توسط پرستار بیمار اطلاع رسانی می شود.
- ۱۶- برای گرفتن گزارش سی تی اسکن و ام ار ای سوپروایزر وقت با انکال رادیولوژی هماهنگ نموده و از طریق سیستم پکس کلیشه ارسال میشود و سپس جواب آن به اطلاع پزشک در خواست کننده می رسد. در صورت اشکال در پکس پزشک موظف است جهت خواندن و گزارش دهی به بیمارستان مراجعه نماید

- ۱۷- واحد پذیرش در تمام روزهای هفته اعم از تعطیل و غیر تعطیل در شیفت صبح عصر و شب فعال بوده و برای بیمارانی که از بخش اورژانس پذیرش می شوند پرونده بالینی تشکیل داده و بیماران را بستری می کند و برای بیماران الکتیو هم هرروز صبح و عصر ارائه خدمات می نماید.
- ۱۸- ترخیص بیماران بیماران صبح و عصر هرروز غیر از جمعه فعال بوده و در صورت ترخیص با رضایت شخصی یا فوت بیمار یا انتقال آن به مراکز درمانی دیگر با دریافت مبلغ الالحساب و دفترچه بیمه در هر بخش به طور موقت انجام گرفته و بیمار باید جهت تسویه حساب کامل صبح به واحد ترخیص مراجعه نماید.
- ۱۹- برنامه کاری ماهیانه پرسنل توسط مسئولین واحدها تدوین شده و یک نسخه از آن تحویل دفتر پرستاری و یک نسخه در بخش مربوطه قرار دارد.
- ۲۰- کارکنان موظف به رعایت برنامه کاری تنظیم شده در طول شبانه روز می باشند و حتی الامکان از جابه جایی و غیبت غیرموجه خودداری نمایند و در صورت نیاز با هماهنگی با سرپرستار یا سوپروایزر بالینی انجام می شود.
- ۲۱- چینش نیروها براساس حجم کار و تعداد بیماران توسط مسئولین واحدها در ابتدای هر ماه انجام می گردد.
- ۲۲- در صورت نیاز به افزایش یا کاهش تعداد نیروی پرستار و کمک بهیار با هماهنگی با سوپروایزر بالینی در شیفت های عصر و شب و ایام تعطیل اقدام می گردد.
- ۲۳- بخش اتاق عمل در کلیه روزهای هفته از صبح تا شب فعال بوده و مبادرت به انجام اعمال جراحی الکتیو و اورژانس می نماید و در بقیه ساعات هم بصورت آماده برای ارائه خدمات به بیماران اورژانس آماده است.
- در بخش اتاق عمل چنانچه نیاز به نیروی اضافی در طول شبانه روز باشد، با مسئول اتاق عمل هماهنگ می گردد.
- ۲۴- چارت انکالی در بورد ایستگاه پرستاری نصب و پرسنل مربوطه از نحوه ی اطلاع رسانی در مواقع مورد نیاز آگاهی دارند.
- ۲۵- مسولین واحد ها، تجهیزات، داروها و وسایل مصرفی مورد نیاز بخش را کنترل نموده و در هر شیفت کاری تجهیزات سالم و مناسب را جهت ارائه خدمات قرار می دهد.
- ۲۶- نیروی پشتیبانی مانند تاسیسات نسبت به سرویس به موقع تجهیزات حیاتی در هر ساعت شبانه روز در صورت مشکل اقدام می کنند و سایر تجهیزات در اولین زمان حضور در شیفت پیگیری می شود
- ۲۷- سوپروایزر بیمارستان در طول ۲۴ ساعت شبانه روز بر ارائه خدمات کارکنان نظارت داشته و گزارش به مدیر پرستاری داده می شود.
- ۲۸- سوپروایزر بیمارستان در طول ۲۴ ساعت شبانه روز هماهنگی لازم را بین بخش های مختلف درمان به عمل می آورند.
- ۲۹- پذیرش بیماران الکتیو در روزهای عادی هفته انجام شده و پس از تشکیل پرونده از بخش پذیرش بیمارستان بیمار به همراه پرونده خود به بخش مقصد (داخلی - جراحی -VIP- دیپلمات و یا Post CCUA و یا Post CCUB منتقل می شود.
- ۳۰- در مواردی که بیمار به بخش اورژانس مراجعه می کند بر اساس خط مشی "تریاژ به روش ESI باکد PDC31-02" رفتار میشود .
- ۳۱- صورتی که بیمار بستری شود مراقبتها ۲۴ ساعته بوده و بدون هیچ گونه وقفه ای بدون در نظر گرفتن ساعات شبانه روز در صورت نیاز به هرگونه خدمتی (بنا به تشخیص پزشک معالج بیمار) از آن خدمت بهره مند می شود.
- ۳۲- در بخش ICU های بیمارستان تمامی خدمات در تمامی ساعات شبانه روز انجام می شود. و پذیرش بیمار از اتاق عمل بوده و بدون در نظر گرفتن زمان پس از اتمام عمل و آماده شدن بیمار برای انتقال به ICU (با نظر و تشخیص جراح و بیهوشی) بلافاصله به ICU منتقل شده و از تمامی خدمات بدون در نظر گرفتن اینکه چه ساعتی از شبانه روز است بهره مند می شود.
- ۳۳- پذیرش بیمار در CCU از اورژانس ویا تمامی بخش های بستری بیمارستان بوده و بیمار پس از تشخیص پزشک معالج و هماهنگی با پزشک ارشد بیمارستان به بخش CCU منتقل شده و از تمامی خدمات مورد نیاز (با تشخیص پزشک معالج) بهره مند می شود.

۳۴- بخش آنژیوگرافی در تمامی روزهای هفته فعال بوده و بر اساس برنامه تعیین شده موجود در بخش کت لب هر روز ارائه خدمت به بیماران می شود در روزهای تعطیل و شب ها پرستار و تکنسین در بخش کت لب مستقر است و در صورت وجود بیمار اورژانس توسط پزشک آنکال اینترویشن در هر ساعتی از شبانه روز بیمار از خدمات بخش آنژیوگرافی بهره مند می شود.

۳۵- بخش EPLAB در هر روز بجز پنجشنبه ها و روزهای تعطیل فعال است و در صورت نیاز به خدمات اورژانس در روزهای تعطیل در بخش کت لب ارائه خدمات می شود.

### نام و سمت تهیه کنندگان:

دکتر مجید کیاور: رئیس گروه داخلی- دکتر مازیار غلامپوردهکی : معاون درمان- دکتر پور علی اکبر: مسئول فنی بخش تصویر برداری- دکتر رضا گل پیرا: مسئول اعتبار بخشی - دکتر نجات مهدیه: رئیس آزمایشگاه - زهرا نخعی: مدیر پرستاری- فاطمه پرورش: سوپروایزر بالین- ذبیح الله سعیدی: سرپرستار - فاطمه آهنگری: سرپرستار- بهزاد مومنی: مسئول بهبود کیفیت و ایمنی

### (منابع و امکانات لازم):

کارکنان آموزش دیده - تجهیزات بیمارستانی

### مراجع:

- اصول خدمات بیمارستانی تالیف احمد حصارکی
- تجارب بیمارستانی
- اصول پرستاری صدیقه سالمی

نام و امضاء تایید کننده معاون مرکز: دکتر مازیار غلامپور دهکی	نام و امضاء سرپرست تهیه کنندگان: مسئول اعتبار بخشی: دکتر رضا گل پیرا
نام و امضاء تصویب و ابلاغ کننده رئیس مرکز: دکتر فریدون نوحی	مهر و امضاء دفتر بهبود کیفیت بهزاد مومنی