



روش اجرایی نظارت مستمر در تمام ساعات شبانه روز بر روند ارائه خدمات



کد سند: Ibn-e-Sina&Dr.Hejazi.H1395 / A - L&QM – Pr - 02
 تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱۰/۰۱ تاریخ تهیه: ۱۳۹۵/۱۰/۳۰
 شماره بازنگری: ۴ تاریخ بازنگری بعدی: در صورت نیاز به تغییر، بازنگری انجام می گردد.

اجراکننده: روسا / مسوولان بخش ها و واحدها و سرپرستاران	زیر محور مرتبط: واحد رهبری و مدیریت	فرد پاسخگو: ریاست / معاون توسعه مدیریت و منابع بیمارستان
نحوه ارزشیابی: بررسی گزارشات مرتبط با هر گونه موارد خطا و قصور یا نقض قوانین در روند ارائه ی خدمات در بیمارستان و بازدید تصادفی تعداد صفحات: ۴		

دامنه کاربرد : کل بیمارستان

هدف

- تقویت فرآیند پیشگیری خطا و قصور پزشکی
- ترویج برنامه خود ارزیابی و خود اظهاری پیش از بروز مشکلات حاد برای بیمار و بیمارستان
- رسیدگی فوری به قصور پزشکی طبق مقررات

واژگان و تعاریف

- **پزشک جانشین ذیصلاح:** به ترتیب اولویت شامل پزشک مقیم متخصص با تخصص مرتبط / پزشک آنکال با تخصص مرتبط / در بیمارستان های آموزشی
- رزیدنت ارشد همان شیفت در سرویس تخصصی مرتبط است. لازم به توضیح است در بیمارستان های روان پزشکی، پزشک مقیم اختصاص داده نمی شود.
- امکانات و تسهیلات:** تلفن – دفترهای گزارش روزانه

برنامه پیاده سازی: مسئولان بخش/ واحدها به صورت مستقیم در شیفت های صبح و با تعیین جانشین در سایر اوقات شبانه روز بر روند ارائه ی خدمات در حیطه بخش/ واحد مربوطه به صورت مستمر نظارت می نمایند.

گام های اجرایی

❖ بخش های بالینی، الکتروشوک، نوار مغز و کلینیک خواب

- ۱- کلیه کارکنان بخش های بالینی بیمارستان در تمام ساعات شبانه روز مطابق برنامه کاری ماهانه در حیطه وظایف خود، خدمات ارائه می نمایند.
- ۲- سرپرستاران هر بخش در شیفت صبح در بخش مربوطه حضور دارند و موارد مرتبط با ارائه ی خدمات در بخش را پیگیری و بر عملکرد کارکنان نظارت می نمایند.
- ۳- در شیفت های عصر و شب و روزهای تعطیل، این امر به عهده جانشین سرپرستار بخش (مسئول شیفت) می باشد.
- ۴- آنکال/ پزشک جانشین ذیصلاح، با هدایت پزشک معالج برنامه مراقبت و درمان بیماران را در تمامی روزهای هفته اعم از تعطیل و غیرتعطیل انجام می دهند.
- ۵- مسئول فنی بیمارستان/ جانشین وی بر ارائه خدمات پزشکی به صورت مستمر نظارت می نماید.
- ۶- واحد الکتروشوک مطابق برنامه ی کاری ماهانه به بیماران سرپایی و بستری (روزهای فرد الکترو شوک درمانی خانم ها و روزهای زوج الکتروشوک درمانی آقایان) خدمات مربوطه را ارائه می نماید.
- ۷- واحد نوار مغز و کلینیک خواب مطابق برنامه ی کاری ماهانه به بیماران سرپایی و بستری (نوار مغز در شیفت صبح روزهای غیر تعطیل و کلینیک خواب در شیفت شب روزهای زوج هفته) خدمات مربوطه را ارائه می نماید.
- ۸- سرپرستار/ مسئول شیفت به صورت مستمر بر عملکرد کارکنان در بخش مربوطه نظارت دارد و موارد خطا و قصور کارکنان در حیطه ی قوانین و مقررات اداری را به سوپروایزر کشیک اطلاع رسانی می نماید.
- ۹- سوپروایزرهای بالینی کشیک در شیفت های صبح، عصر و شب و روزهای تعطیل بر روند ارائه خدمات در بخش های بالینی نظارت دارند و به اطلاع مترون بیمارستان می رسانند.
- ۱۰- سوپروایزر کشیک موارد را در اسرع وقت پیگیری و در فرم الکترونیک گزارش ۲۴ ساعته سوپروایزری جهت اطلاع و پیگیری مدیر پرستاری ثبت می نماید.
- ۹- سرپرستار/ مسئول شیفت وقایع ۲۸ گانه تهدید کننده حیات بیمار را در فرم گزارش فوری وقایع ناخواسته تهدید کننده حیات در درمان، ثبت و در شیفت صبح به کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار و در شیفت عصر و شب و ایام تعطیل به سوپروایزر کشیک ارسال می نمایند و حداکثر تا مدت زمان ۴ ساعت در سامانه وقایع ناخواسته تهدید کننده حیات در درمان بیماران، ثبت می شود.
- ۱۰- فرم های ارسال شده از بخش ها در شیفت صبح روز بعد از دفتر خدمات پرستاری برای کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار ارسال می گردد.



روش اجرایی نظارت مستمر در تمام ساعات شبانه روز بر روند ارائه خدمات



کد سند: Ibn-e-Sina&Dr.Hejazi.H1395 / A - L&QM – Pr - 02
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱۰/۰۱
تاریخ تهیه: ۱۳۹۵/۱۰/۳۰
شماره بازنگری: ۴
تاریخ بازنگری بعدی: در صورت نیاز به تغییر، بازنگری انجام می گردد.

۱۱- کارشناس هماهنگ کننده ی ایمنی گزارش RCA مربوطه را تهیه و به مدیر ایمنی بیمارستان (ریاست / جانشین ریاست بیمارستان) ارسال و پس از تایید، حداکثر یک هفته بعد از وقوع حادثه در سامانه دانشگاه ثبت می نماید.

❖ **واحدهای پاراکلینیکی** (آزمایشگاه، رادیولوژی، سیتی اسکن، داروخانه، گفتار درمانی، کاردرمانی، روانشناسی و درمانگاه های تخصصی و فوق تخصصی)

واحد آزمایشگاه

- کارکنان آزمایشگاه در تمام ساعات شبانه روز مطابق برنامه ی کاری ماهانه به بیماران بستری خدمات آزمایشگاهی را ارائه می نمایند.
- مسئول آزمایشگاه در ساعات اداری و مسئولان شیفت عصر و شب و روزهای تعطیل نظارت کننده، هماهنگ و کنترل کننده اجرای صحیح و اصولی امور مرتبط به آزمایشگاه و گیرندگان خدمت در راستای ایمنی می باشند.
- علاوه بر برنامه روتین، آزمایشگاه بیمارستان پتانسیل و توانمندی لازم برای ارائه ی خدمات در موارد خاص با انجام هماهنگی های لازم با معاون توسعه مدیریت و منابع بیمارستان را دارد.

واحد رادیولوژی و سیتی اسکن

- کارکنان رادیولوژی و سیتی اسکن برای تمام بیماران اعم از اورژانس و الکتیو در شیفت صبح و عصر، فعال و در شیفت شب به صورت آنکال خدمات رادیولوژی را ارائه می نمایند.
- کارکنان رادیولوژی در رابطه با بیماران سرپایی با تعیین وقت قبلی در شیفت صبح و عصر با شرایط موجود ارائه خدمت می نمایند.
- درمواقع درخواست رادیوگرافی های تخصصی از جمله MRI، سونوگرافی و ... با هماهنگی بخش مربوطه با خدمات پرستاری، انتقال بیماران به سایر مراکز درمانی انجام می شود.

واحد داروخانه: بیمارستان در شیفت صبح و عصر به صورت فعال ارائه خدمات می نمایند.

واحدهای گفتار درمانی، کاردرمانی، روانشناسی و درمانگاه های تخصصی و فوق تخصصی

- درمانگاه های تخصصی و فوق تخصصی بیمارستان در شیفت صبح و عصر، واحدهای گفتار درمانی، روانشناسی در شیفت صبح به صورت فعال خدمات مربوطه را در حیطه ی حرفه ای خود به گیرندگان خدمت ارائه می نمایند.
- کاردرمانی در شرایط پاندمی کرونا در بعضی بخش ها با حضور پرسنل کاردرمانی در شیفت صبح انجام می شود و بعد از اتمام پاندمی کرونا به صورت فعال در شیفت صبح به بیماران، ارائه خدمت می نمایند.

❖ واحد های اداری و پشتیبان

واحد حسابداری: شامل حسابداری درآمد، حسابداری کارکنان، کارپردازی و انبار اموال در شیفت صبح خدمات مربوطه را در حیطه ی حرفه ای خود به گیرندگان خدمت ارائه می نمایند.

واحد امور اداری: شامل کارگزینی، دبیرخانه، بایگانی و انبار ملزومات در شیفت صبح خدمات مربوطه را در حیطه ی حرفه ای خود به گیرندگان خدمت ارائه می نمایند.

واحد خدمات عمومی: شامل کارگاه و نقلیه به صورت شبانه روزی، مهد کودک به صورت صبح و عصر روزهای سه شنبه و باغبانی و فضای سبز به صورت صبح ارائه ی خدمات می نمایند.

واحد مددکاری: به صورت صبح و عصر ارائه ی خدمات می نماید.

واحد فناوری اطلاعات: به صورت شیفت صبح و برنامه ی آنکال در عصر و شب ارائه خدمات می نماید.

واحد تجهیزات پزشکی: در شیفت صبح در حیطه ی وظایف خود ارائه ی خدمات می نماید.

واحد فنی مهندسی (تاسیسات، برق و ساختمان): به صورت شبانه روزی ارائه ی خدمات می نمایند.

واحد مدیریت اطلاعات سلامت: شامل پذیرش، ترخیص و بایگانی که به صورت شبانه روزی فعال است و واحد آمار و کدگذاری که در شیفت صبح و عصر خدمات مربوطه را ارائه می نمایند.

واحد بهداشت محیط و حرفه ای: در شیفت صبح در حیطه ی حرفه ای خود خدمات مربوطه را ارائه می نمایند و همچنین به عنوان کارشناس ناظر قراردادها در برون سپاری، نظارت میدانی و حضور مستمر دارد.

اداره بهبود کیفیت و ایمنی بیمار: در شیفت صبح در حیطه ی حرفه ای خود خدمات مربوطه را ارائه می نماید.

واحد مدیریت غذایی (آشپزخانه و سلف سرویس): آشپزخانه و سلف سرویس به صورت شبانه روزی در حیطه حرفه ای خود خدمات مربوطه را ارائه می نماید و مسئول واحد تغذیه در شیفت صبح در حیطه ی حرفه ای خود خدمات مربوطه را ارائه می نماید و کارشناسان تغذیه در شیفت صبح و عصر خدمات مربوطه را ارائه می نمایند. همچنین به عنوان کارشناس ناظر قراردادها در برون سپاری، نظارت میدانی و حضور مستمر دارد.

واحد حفاظت فیزیکی: به صورت شبانه روزی در حیطه ی حرفه ای خود خدمات مربوطه را ارائه می نمایند.

واحد حقوق گیرنده خدمت: کارشناس پیگیری امور بیماران با برنامه ریزی دقیق و نظارت مستمر بر حسن اجرای احترام به حقوق گیرنده خدمت در شیفت صبح انجام وظیفه می نماید و پیگیر امور بیماران می باشد.

❖ نحوه نظارت بخش های بالینی، الکتروشوک، نوار مغزو کلینیک خواب

- مدیر پرستاری / سوپروایزر کشیک به صورت مستمر بر عملکرد کارکنان زیر مجموعه نظارت دارند. مدیر پرستاری به صورت الکترونیک حداکثر طی ۲۴ ساعت موارد گزارش شده را به ریاست/معاون توسعه مدیریت و منابع گزارش می نماید.
- علاوه بر بخش های بالینی، واحدهای نوار مغز، کلینیک خواب و الکتروشوک نیز مطابق روند فوق نظارت می شوند.

❖ نحوه نظارت در واحدهای پاراکلینیک و اداری و پشتیبانی بر روند ارائه خدمات

- مسئولان واحدهای پاراکلینیک، اداری و پشتیبانی بر عملکرد کارکنان واحد مربوطه نظارت می نمایند و موارد خطا و قصور یا نقض قوانین را پیگیری و در صورت نیاز به معاون توسعه مدیریت و منابع بیمارستان/ ریاست بیمارستان گزارش می نمایند.

❖ نحوه ی نظارت مدیران ارشد بر روند ارائه خدمات در بیمارستان

- ریاست و معاون توسعه مدیریت و منابع، مدیر پرستاری و مسئول حراست در ساعات مختلف شبانه روز به صورت تصادفی از بیمارستان و نحوه ی ارائه خدمات بازدید می نمایند و در صورت لزوم اقدامات لازم را انجام می دهند.

وظایف / اختیارات

مسئولان و کارکنان بخش ها و واحدها: شناسایی و گزارش دهی خطاهای پزشکی احتمالی بخش مربوطه
 کارشناس هماهنگ کننده ی ایمنی بیمار و صاحبان فرایند: جمع آوری و تحلیل داده ها
 تیم رهبری و مدیریت کیفیت: تصویب و نظارت بر اجرای مصوبات و برنامه های مرتبط با ارتقای ایمنی بیمار
 منابع / مراجع: کتابچه مدیریت خطر و ایمنی بیمار

مستندات : فهرست عوامل تهدید کننده زیرساختی و فرآیندی و خطاهای احتمالی پزشکی - برنامه بهبود کیفیت- فرم های اقدامات اصلاحی

ضمائم : ندارد

مهر و امضاء تهیه کنندگان	دکتر علی مشکین یزد - سرپرست مدیریت پرستاری سید مصطفی موسوی بزاز - رییس اداره منابع انسانی مهندس زهره وجودی یزدی - رییس اداره بهبود کیفیت و ایمنی بیمار معصومه شریعتی کلاته - کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار معصومه شریعتی کلاته - دبیر کمیته مرگ و میر جمیله سادات فیروزی - کارشناس اداره بهبود کیفیت و ایمنی بیمار	تاریخ ۱۴۰۳/۱۰/۰۱
مهر و امضاء تایید کننده	دکتر رضا ایروانی - معاون توسعه مدیریت و منابع بیمارستان	تاریخ ۱۴۰۳/۱۰/۰۱



روش اجرایی نظارت مستمر در تمام ساعات شبانه روز بر روند ارائه خدمات



کد سند: Ibn-e-Sina&Dr.Hejazi.H1395 / A - L&QM – Pr - 02
تاریخ تهیه: ۱۳۹۵/۱۰/۳۰
شماره بازنگری: ۴
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱۰/۰۱
تاریخ بازنگری بعدی: در صورت نیاز به تغییر، بازنگری انجام می گردد.

مهر و امضاء ابلاغ کننده	دکتر علی اکبری - ریاست بیمارستان	تاریخ ۱۴۰۳/۱۰/۰۱
-------------------------	----------------------------------	---------------------