

استاندارد

سطح	ب-۱-۱۰ خدمات سرپایی بیمارستان به صورت برنامه‌ریزی شده و با رعایت حقوق شهروندی ارائه می‌شود.
سطح یک	ب-۱-۱۰-۱ نوبت دهی خدمات سرپایی به نحوی است که بیماران با حداقل زمان انتظار در درمانگاه، خدمات سرپایی را اخذ می‌نمایند.
۳	وجود سامانه‌های نوبت دهی غیر حضوری اینترنتی / تلفنی برای خدمات سرپایی در وب سایت بیمارستان
۳.۵	استفاده از سامانه‌های نوبت گیری خودکار و سامانه‌های پیچ برای مدیریت صف در صورت نوبت دهی حضوری بیماران
۳.۵	زمان انتظار بیماران کمتر از ۳۰ دقیقه برای ویزیت پزشک در درمانگاه
سطح سه	ب-۱-۱۰-۳ درمانگاه‌های سرپایی دارای نظام کارآمد پاسخگویی به بیماران است.
۲	تدوین فرآیند نحوه اعلام و بررسی شکایات / انتقادات / و پیشنهادات با ذکر نام صاحبان فرایند به صورت فلوچارت ساده و قابل فهم
۱.۵	نصب فرآیند مذکور حداقل در واحد پذیرش، و سالن‌های انتظار درمانگاه‌ها و در معرض دید گیرندگان خدمت
۲.۵	آگاهی کارکنان بیمارستان از فرایند شکایات / انتقادات / و پیشنهادات
۴	انطباق عملکرد کارکنان بر اساس فرایند شکایات / انتقادات / و پیشنهادات
سطح	ب-۱-۲ امکانات و تسهیلات برای ارائه خدمات سرپایی فراهم می‌شود.
سطح دو	ب-۱-۲-۲ مساحت سالن / سالن‌های انتظار و مبلمان درمانگاه / درمانگاه‌ها متناسب با تعداد مراجعین است.
۱.۵	نور طبیعی در سالن / سالن‌های انتظار درمانگاه‌ها و دید واضح به تابلوها و علائم راهنما
۱.۵	تفکیک فضای انتظار و مساحت سالن / سالن‌های انتظار درمانگاه متناسب با تعداد مراجعین
۱	تناسب تعداد مبلمان / صندلی با تعداد مراجعین
۱	پیش بینی تمهیدات لازم برای زیبایی و خوشایند کردن سالن / سالن‌های انتظار
۱	وجود آب سردکن و لیوان یک بار مصرف
۱	تلویزیون یا مانیتور جهت نمایش پیام‌های بهداشتی در سالن / سالن‌های انتظار درمانگاه
۱	امکانات شارژ تلفن همراه در سالن / سالن‌های انتظار درمانگاه
۱	وجود سرویس بهداشتی خانمها و آقایان به تفکیک و با رعایت اصول بهداشتی
۱	تهویه مطبوع و دما و گردش هوای مناسب سالن / سالن‌های انتظار درمانگاه
سطح دو	ب-۱-۲-۳ درمانگاه‌های سرپایی دارای نظام کارآمد راهنمایی به بیماران است.
۱	وجود تابلوهای واضح در ورودی مستقل درمانگاه‌ها
۱	وجود تابلوهای راهنما واضح و علائم راهنمای مسیریابی از درب ورودی تا سالن / سالن‌های انتظار درمانگاه‌ها
۰.۵	وجود تابلوی معرفی تمام پزشکان متخصص و برنامه ویزیت بیماران در ایام هفته
۱	وجود تابلوهای اختصاصی برای هریک از درمانگاه‌های تخصصی
۱	وجود تابلوهای راهنما واضح و علائم راهنمای مسیریابی از درمانگاه‌ها تا آزمایشگاه
۱	وجود تابلوهای راهنما واضح و علائم راهنمای مسیریابی از درمانگاه‌ها تا تصویربرداری
۱	وجود تابلوهای راهنما واضح و علائم راهنمای مسیریابی از درمانگاه‌ها تا داروخانه سرپایی
۱	وجود منشی / متصدی / متصدیان برای هریک از درمانگاه‌های تخصصی متناسب با تعداد مراجعین
۱	پاسخگویی مناسب با صبر و حوصله و حسن برخورد به تمامی سوالات مراجعین توسط منشی / متصدی / متصدیان هریک از درمانگاه‌ها

۰.۵	وجود ایستگاه اطلاعات و راهنمایی بیماران در درمانگاه‌های با سایز بزرگ با تشخیص کمیته اخلاق بالینی
۱	وجود روالی معین برای راهنمایی و پذیرش بیماران ترخیص شده از بخش اورژانس با ضرورت پیگیری روند درمان از طریق درمانگاه های تخصصی
سطح	ب-۱۰-۳ اقدامات حیاتی و نجات دهنده اورژانس درمانگاه‌های سرپایی با شرایط ایمن و رعایت ضوابط مربوط ارائه می‌شود.
سطح یک	ب-۱۰-۳-۱ * تیم احیاء برنامه‌ریزی شده و ترالی اورژانس مطابق ضوابط مربوط در دسترس فوری همه قسمت‌های درمانگاه است.
۱.۵	تعیین گروه/گروه‌های احیاء متناسب وسعت و دسترسی به درمانگاه‌های مختلف بیمارستان با امکان حضور فوری بر بالین بیماران
۱	وجود برنامه گروه/گروه‌های احیاء و وسایل ارتباط جمعی احضار و اعلام کد احیاء در تمام ساعات فعالیت درمانگاه‌ها
۱	سرپرستی گروه/گروه‌های احیاء با سرپرستی پزشک دارای صلاحیت به عنوان رهبر گروه احیاء
۱	چیدمان دارو و تجهیزات ترالی احیاء مطابق آخرین دستور العمل ابلاغی
۱.۵	دسترسی آسان، فوری و بدون مانع به ترالی احیاء ظرف مدت یک دقیقه
۱	مدیریت دارو و تجهیزات ترالی احیاء و به روز رسانی مستمر آن توسط پرستار مسئول در هرنوبت کاری
۱	استفاده از ترالی اورژانس توسط افراد تعیین شده و ذیصلاح با تشخیص بیمارستان
۲	آموزش و مهارت تمامی کارکنان درمانگاه در خصوص احیای قلبی ریوی پایه
سطح یک	ب-۱۰-۳-۲ * نتایج بحرانی پاراکلینیک بیماران سرپایی، بر اساس روشی مدون اطلاع رسانی می‌شود.
۱.۵	وجود فهرست مقادیر بحرانی نتایج بررسی‌های پاراکلینیک در معرض دید مناسب کارکنان در این بخش‌ها و اطلاع ایشان از آن
۱.۵	دسترسی به هنگام به اطلاعات معتبر برای برقراری ارتباط فوری با مراجعین سرپایی/خانواده ایشان/پزشک معالج از سوی کارکنان پاراکلینیک
۱	وجود دستورالعمل‌های نحوه برقراری ارتباط موثر و به موقع برای اطلاع رسانی نتایج بحرانی پاراکلینیک به مراجعین سرپایی/خانواده ایشان/پزشک معالج
۱.۵	آشنایی کارکنان بخش‌های پاراکلینیک با دستورالعمل‌های مقادیر بحرانی مربوطه و نحوه اطلاع رسانی در خصوص مراجعین/بیماران سرپایی
۲	اطلاع رسانی ایمن، موثر و به موقع مقادیر بحرانی بررسی‌های پاراکلینیک با توجه به دستورالعمل‌های هر بخش پاراکلینیک برای بیماران/مراجعین سرپایی
۱.۵	اطلاع کارکنان بخش‌های پاراکلینیک از روش اجرایی دستورات تلفنی/ شفاهی و عمل بر اساس آن
۱	کنترل مجدد نتایج بحرانی پس از اعلام اضطراری نتیجه اولیه به بیمار/ پزشک معالج
سطح	ب-۱۰-۴ خدمات تشخیصی و درمانی سرپایی با شرایط ایمن و رعایت ضوابط مربوط برنامه‌ریزی و مدیریت می‌شود.
سطح یک	ب-۱۰-۴-۱ پزشکان طبق برنامه زمان‌بندی نسبت به ویزیت بیماران سرپایی اقدام می‌نمایند.
۳.۵	وجود برنامه زمان‌بندی حضور پزشکان متخصص و اطلاع رسانی آن به مراجعین در درمانگاه‌های تخصصی
۳.۵	حضور به موقع و طبق برنامه زمان‌بندی پزشکان در درمانگاه تخصصی مربوط برای ویزیت بیماران سرپایی
۳	وجود تمهیدات اطلاع رسانی به موقع به بیماران در خصوص لغو برنامه حضور پزشک و یا تغییر زمان ویزیت به نحو مقتضی و پیش از مراجعه بیمار
سطح یک	ب-۱۰-۴-۲ سوابق پزشکی بیماران سرپایی ثبت شده و قابل بازیابی است.
۳.۵	امکان بازیابی شامل فراخوانی و مشاهده پرونده پزشکی سرپایی براساس نام و نام خانوادگی، شماره پرونده پزشکی و کد ملی بیمار از سامانه اطلاعات بیمارستان
۲.۵	امکان بازیابی و مشاهده پرونده پزشکی سرپایی و اورژانس و بستری بیمار در بیمارستان براساس نام و نام خانوادگی، شماره پرونده پزشکی و کد ملی بیمار
۴	ثبت نتایج معاینات بالینی، داروهای تجویز شده و نتایج اقدامات تشخیصی در سوابق بیماران سرپایی توسط پزشک معالج در سامانه اطلاعات بیمارستان
سطح یک	ب-۱۰-۴-۳ * تلفیق دارویی برای بیماران سرپایی انجام شده و در سوابق پزشکی آن‌ها ثبت می‌شود.
۲	بررسی داروهای در حال مصرف بیمار (اعم از گیاهی، سنتی و شیمیایی) در هنگام ویزیت بیماران سرپایی و ثبت در سوابق بیماران
۲	توجه به فهرست در حال مصرف بیمار به هنگام تجویز دارو برای بیمار

۱.۵	❖ تهیه فهرست داروهایی که بیمار از آن به بعد به تجویز پزشک باید مصرف نماید و توجه به ناهمخوانی‌های احتمالی و رفع آن در انتهای ویزیت
۲	❖ آموزش بیمار در خصوص داروهای تجویز شده و تحویل فهرست داروها به وی
۱.۵	❖ ثبت سوابق در پرونده بیمار سرپایی توسط پزشک به صورت قابل استفاده و خوانا
۱	❖ ثبت سوابق در پرونده الکترونیک بیمار سرپایی با شناسه منحصر به فرد قابل بازیابی در واحد مدارک پزشکی بیمارستان
سطح دو	ب-۱۰-۴ ❖ خدمات تشخیصی و درمانی بیماران خاص با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
۲.۵	❖ شناسایی ملاحظات تهدید کننده ایمنی در خصوص بیماران خاص
۲	❖ آشنایی کارکنان با ملاحظات تهدید کننده ایمنی در خصوص بیماران خاص
۲.۵	❖ اتخاذ و اجرای راه‌کارهای استاندارد در خصوص خطرات متوجه این بیماران
۳	❖ رعایت ضوابط اختصاصی خدمات تشخیصی و درمانی هر یک از بیماران خاص
سطح دو	ب-۱۰-۴-۵ ❖ خدمات آزمایشگاه برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
۲	❖ دسترسی تسهیل شده بیماران سرپایی از درمانگاه‌ها به آزمایشگاه بیمارستان
۲	❖ برنامه‌ریزی و ارائه خدمات آزمایشگاه برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار در ساعات فعالیت درمانگاه‌ها
۲	❖ پذیرش و راهنمایی بیماران در نوبت کاری بعد از ظهر برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط نمونه برداری و آمادگی بیماران در ساعات فعالیت درمانگاه‌ها
۱.۵	❖ شناسایی آزمایش‌های شایع و مورد نیاز بیماران درمانگاه‌های تخصصی در کمیته درمان دارو و تجهیزات پزشکی بیمارستان
۲.۵	❖ راه اندازی/ عقد قرارداد ارجاع نمونه به منظور ارائه خدمات آزمایشگاهی مورد نیاز بیماران سرپایی طبق مصوبه کمیته درمان دارو و تجهیزات پزشکی بیمارستان
سطح دو	ب-۱۰-۴-۶ ❖ خدمات داروخانه سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
۱	❖ فعالیت داروخانه سرپایی با حضور مسئول فنی در ساعات فعالیت درمانگاه‌ها
۱	❖ دسترسی تسهیل شده بیماران سرپایی از درمانگاه‌ها به داروخانه
۱	❖ تامین دارو، ملزومات مصرفی مورد نیاز بیماران سرپایی
۱	❖ شناسایی صحیح بیماران و تحویل داروی درست با دوز درست به بیمار درست
۱	❖ آموزش بیمار در خصوص نحوه ایمن استفاده از دارو اعم از دوز، نحوه و زمان مصرف، راه مصرف، عوارض احتمالی، نحوه نگهداری، هشدارها و سایر توضیحات لازم.
۱	❖ رعایت موارد دارودهی صحیح به تناسب نسخه پیچی در داروخانه سرپایی
۱	❖ رعایت موازین نگهداری داروها در داروخانه سرپایی مربوط به داروهای مشابه
۱	❖ رعایت موازین نگهداری داروها در داروخانه سرپایی مربوط به داروهای با هشدار بالا
۱	❖ رعایت موازین نسخه پیچی و تحویل دارو در داروخانه سرپایی مربوط به داروهای مشابه
۱	❖ رعایت موازین نسخه پیچی و تحویل دارو در داروخانه سرپایی مربوط به داروهای با هشدار بالا
سطح دو	ب-۱۰-۴-۷ ❖ خدمات تصویربرداری برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
۳	❖ دسترسی تسهیل شده بیماران سرپایی از درمانگاه‌ها به بخش تصویر برداری بیمارستان
۳	❖ پذیرش و راهنمایی بیماران در نوبت کاری بعد از ظهر برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط آمادگی بیماران برای تصویر برداری
۴	❖ ارائه خدمات تصویر برداری و سونوگرافی برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار در ساعات فعالیت درمانگاه‌ها
سطح دو	ب-۱۰-۴-۸ ❖ خدمات اسکویی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
۲	❖ ارائه خدمات اسکویی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برای مراجعین سرپایی

۱.۵	❖ امکان نوبت دهی، پذیرش و راهنمایی بیماران در نوبت کاری بعد از ظهر برای مراجعین سرپایی
۲	❖ رعایت الزامات ایمنی بیمار در مراحل انجام اقدامات تهاجمی خارج از اتاق عمل
۱	❖ شناسایی بیماران بر اساس دستورالعمل ابلاغی وزارت بهداشت
۱.۵	❖ رعایت موازین ایمنی برای بیماران کاندید و تحت آرامبخشی در بخش اسکوپي قبل، حین و بعد از آن
۱	❖ تریخیص ایمن بیماران/مراجعین سرپایی از بخش اسکوپي
۱	❖ برچسب گذاری و انتقال صحیح و ایمن نمونه‌های پاتولوژی به بخش آزمایشگاه
سطح دو	❖ ب-۱۰-۴-۹* خدمات دیالیز با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
۱.۵	❖ فعالیت بخش دیالیز در دو شیفت صبح و عصر
۱	❖ تکمیل برگ شرح حال کامل برای تمامی بیماران در ابتدای پذیرش
۱.۵	❖ ویزیت بیماران توسط نفرولوژیست و یا متخصص داخلی دوره دیده و ثبت دستورات در پرونده بیمار
۱.۵	❖ ارائه خدمت دیالیز توسط کارشناس پرستاری دارای گواهینامه دوره آموزش تکمیلی دیالیز
۱.۵	❖ رعایت تمامی اصول پیشگیری از انتقال عفونت
۱	❖ شناسایی بیماران بر اساس دستورالعمل ابلاغی وزارت بهداشت
۱	❖ رعایت اصول حفاظت فردی کارکنان
۱	❖ رعایت موازین مربوط به انجام اقدامات تهاجمی ایمن در خارج از اتاق عمل
سطح دو	❖ ب-۱۰-۴-۱۰* خدمات شیمی درمانی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
۲	❖ فضای فیزیکی مستقل و استاندارد بخش شیمی درمانی با رعایت ضوابط مربوط
۲	❖ بکارگیری پرستاران آموزش دیده برای بخش شیمی درمانی
۱.۵	❖ ارائه آموزش به بیمار در زمینه آمادگی‌های لازم برای انجام شیمی درمانی و عوارض احتمالی
۱	❖ مدیریت دارویی ایمن و طبق استانداردهای مربوط
۲	❖ آماده سازی و تزریق داروها با شیوه‌های ایمن و با استفاده از تجهیزات استاندارد و ایمن
۱.۵	❖ مدیریت بخش بر اساس مفاد دستورالعمل مدیریت خدمات شیمی درمانی ابلاغی وزارت بهداشت
سطح دو	❖ ب-۱۰-۴-۱۱* خدمات رادیوتراپی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
۱.۵	❖ فضای فیزیکی مستقل و استاندارد در بخش رادیوتراپی طبق ضوابط سازمان انرژی اتمی
۱.۵	❖ رعایت اصول ایمنی پرتو در بخش رادیوتراپی طبق ضوابط سازمان انرژی اتمی
۱	❖ نصب علائم تصویری و نوشتاری هشدار دهنده پرتو در معرض دید عموم به صورت شفاف و به تعداد کافی
۱.۵	❖ ویزیت بیمار در بدو پذیرش توسط پزشک متخصص و تدوین برنامه رادیوتراپی بیمار
۱	❖ ارائه آموزش به بیمار در زمینه آمادگی‌های لازم برای انجام رادیوتراپی و عوارض احتمالی
۱	❖ آمادگی برای پیشگیری و مقابله با سوانح پرتوی محیط کار از طریق تدوین دستورالعمل مقابله با سوانح بر اساس شرایط واقعی کار و آگاهی کارکنان در این زمینه
۱	❖ وجود برنامه تضمین کیفیت از طریق کنترل کیفی دستگاه‌های مولد پرتو توسط شرکت مجاز و نگهداری سوابق و اعمال اقدامات اصلاحی در صورت لزوم
۱.۵	❖ ارائه خدمات رادیوتراپی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار طبق برنامه تنظیم شده برای هر بیمار
سطح دو	❖ ب-۱۰-۴-۱۲* خدمات پزشکی هسته‌ای با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.

۲	❖ فضای فیزیکی مستقل و استاندارد در بخش پزشکی هسته‌ای طبق ضوابط سازمان انرژی اتمی
۲	❖ رعایت اصول ایمنی پرتو در بخش پزشکی هسته‌ای طبق ضوابط سازمان انرژی اتمی
۱.۵	❖ برنامه‌ریزی و ارائه خدمات پزشکی هسته‌ای با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار
۱	❖ نصب علائم تصویری و نوشتاری هشدار دهنده پرتو در معرض دید عموم به صورت شفاف و به تعداد کافی
۱	❖ ارائه آموزش به بیمار در زمینه آمادگی‌های لازم برای انجام پزشکی هسته‌ای
۱.۵	❖ رعایت اصول ایمن قرنطینه سازی حین و پس از اخذ خدمات
۱	❖ وجود برنامه تضمین کیفیت از طریق کنترل کیفی دستگاه‌های مولد پرتو توسط شرکت مجاز و نگهداری سوابق و اعمال اقدامات اصلاحی در صورت لزوم
سطح دو	ب-۱۰-۴-۱۳ خدمات ناباروری با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
۲	❖ برنامه‌ریزی و ارائه خدمات ناباروری پزشکی هسته‌ای با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار و منطبق بر مفاد آیین نامه مربوط
۲	❖ حضور فلوشیب ناباروری به عنوان مسئول فنی
۲	❖ تامین خدمات جنین شناسی در مرکز
۲	❖ هماهنگی و برنامه‌ریزی برای اخذ مشاوره از متخصصین ارولوژی
۲	❖ بکارگیری و استفاده از کارکنان بالینی ذیصلاح و آموزش دیده بر اساس ضوابط وزارت بهداشت
سطح	ب-۱۰-۵ خدمات سرپایی در سطح پیشگیری و توانبخشی با شرایط ایمن و رعایت ضوابط مربوط ارائه می‌شود.
سطح دو	ب-۱۰-۴-۲ خدمات توانبخشی برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
۲	❖ دسترسی تسهیل شده بیماران سرپایی از درمانگاه‌ها به خدمات توانبخشی
۲	❖ ارائه خدمات فیزیوتراپی مورد نیاز بیماران سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار
۲	❖ ارائه خدمات کاردرمانی مورد نیاز بیماران سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار
۱	❖ ارائه خدمات گفتاردرمانی مورد نیاز بیماران سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار
۱.۵	❖ ارائه خدمات ارتوز و پروتز مورد نیاز بیماران سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار
۱.۵	❖ ارائه خدمات اپتومتری و ادیومتری مورد نیاز بیماران سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار
سطح سه	ب-۱۰-۵-۳ خدمات طب پیشگیری و ارتقاء سلامت برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
۴.۵	❖ مشارکت فعال بیمارستان در خصوص ارتقاء سلامت جامعه از طریق ایجاد درمانگاه‌های تخصصی طب پیشگیری و ارتقاء سلامت
۵.۵	❖ ارائه خدمات طب پیشگیری و ارتقاء سلامت برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت

