

برنامه عملیاتی رفتار با کودک بیمارستان ولیعصر
(عج) بیرجند

سال ۱۳۹۵





برنامه عملیاتی رفتار با کودک بیمارستان ولیعصر (عج) بیرجند

مقدمه:

بیمارستان ۲۲۴ تختخوابی ولیعصر بیرجند در آذر ماه ۱۳۷۹ با دو بخش داخلی و اورژانس مورد بهره برداری قرار گرفت و به تدریج بخشهای پاراکلینیک مانند آزمایشگاه و رادیولوژی فعال گردید. در اواخر سال ۱۳۷۹ بخش اطفال از بیمارستان امام رضا به این مرکز منتقل شد و طی سال ۱۳۸۰ کار انتقال بخشهای زنان- قلب- زایشگاه - CCU - چشم - گوش و حلق- اعصاب- عفونی و دیالیز و اتاق عمل زنان و چشم و گوش به پایان رسید و درمانگاههای مرتبط با این بخشها از جمله واحدهای شنوایی سنجی و بینایی سنجی نیز فعالیت خود را آغاز نمود. در سالهای ۱۳۸۱ و ۱۳۸۲ نیز بخشهای ویژه ای مانند **ICU - NICU** - درمانگاه پوست و کلینیک بیماران خاص که تا کنون در این شهرستان وجود نداشتند راه اندازی شدند و در بهمن ۱۳۸۶ نیز بخش **ICU** قلب باز و اتاق عمل قلب باز به بهره داری رسید همچنین در بهمن ماه ۱۳۸۷ بخش **MRI** افتتاح گردید . در سال ۱۳۸۸ بخشهای **CCU**، آنژیوگرافی ، **CT Scan** اسپیرال به خدمت بالینی و پاراکلینیکی افزوده گردید . در سال ۱۳۸۹ بخش **PICU** اطفال نیز به این مجموعه اضافه شد در طول این ساله تجهیزات آزمایشگاهی جدیدی با قابلیت های فراوان و صرف وقت کمتر برای آزمایشگاه خریداری گردید .

بیمارستان ولیعصر(عج) در ساختمان ۲ طبقه با الگوی طراحی **H** بیمارستانی با استفاده اسکلت بتنی در ۲ طبقه ساخته شده است . از مشخصات بارز این مرکز دارا بودن نور طبیعی و فضای سبز در قسمتهای مختلف بیمارستان می باشد که علاوه بر ایجاد محیطی مطلوب و دلپذیر می تواند موجب صرفه جویی در مصرف انرژی و کاهش عفونتهای بیمارستانی گردد . بیمارستان ولیعصر(عج) در آخرین ارزشیابی سالیانه (سال ۹۴) موفق به اخذ رتبه یک ارزشیابی شده است . که به دلیل ازدحام مراجعین به اورژانس این مرکز و نارضایتی ارباب رجوع و کارکنان در سال ۱۳۹۵ بخش اورژانس بازسازی واز ۲۴تخت به ۶۵تخت افزایش داده شد که در حال حاضر یکی از زیباترین اورژانسهای کشور میباشد و به عنوان **emergency tour** کشور انتخاب شده است که روزانه از دانشگاههای مختلف بازدید کننده دارد .

این مرکز در حال حاضر علاوه بر دارا بودن کلینیک ویژه، کلینیک تخصصی و فوق تخصصی دارای بخش های اورژانس ، **Icu** جنرال ، **CCU** ، **NICU** ، **PICU** ، **ICU** قلب باز ، قلب ، جراحی قلب باز ، داخلی ، داخلی اعصاب ، زنان و زایمان ، اطفال می باشد



برنامه عملیاتی رفتار با کودک بیمارستان ولیعصر (عج) بیرجند



بیان مسئله:

با توجه به نقش درمانی بیمارستانهای کشور که زنده بودن بیمارستان یعنی زنده بودن شهر و محل امن مراجعه بیماران که با حسن اعتمادی که بیمار به بیمارستان دارد بیمارستان با تاکید بر ایمنی بیمار می بایست نقش بهداشتی و ارتقا سلامت و آموزش را نیز ایفا نماید و بیمارستان و ولیعصر (عج) نیز جدای از این نمی باشد لذا میبایست با برنامه ریزی صحیح جهت افزایش رضایتمندی مردم در خصوص نقش اصلی آن که درمان بیمار میباشد و سایر نقشهای آن که بهداشت، آموزش و ارتقا سلامت جامعه است قدم ب بردارد که در این راستا تیم مدیریتی بیمارستان همه ساله تلاش می کنند که بعنوان بیمارستان دوستدار ایمنی، دوستدار کودک و مادر انتخاب شده و با درجه ارزشیابی ۱ عالی و افزایش دریافت بودجه از بیمه ها و جهت افزایش پرسنل و تجهیزات اقدام نموده و همچنین با ارتقا سطح کیفی خدمات و اصلاح فرایندها و شاخصهای اورژانس و سایر واحدها جلودار ع رصه سلامت میباشد و در صدد اخذ مدرک گردشگری سلامت بوده و اعتماد توریسم های درمانی را نیز بخود جلب نماید

اولویت مشکلات بر اساس بارش افکار

- ۱ - فرایند بعد از ترخیص کودک
- ۲ - ایجاد محیط بازی کودک
- ۳ - چگونگی اعزام کودک به مراکز تشخیصی و درمانی
- ۴ - نبودتاق دارو در بخش اورژانس
- ۵ - جداسازی کودکان سالم از ناسالم
- ۶ - نبودروان شناس کودک در بیمارستان
- ۷ - نبودپرونده های پرستلی در بیمارستان
- ۸ - ندادن اطلاعات لازم به والدین کودک در خصوص روند درمانی
- ۹ - عدم برقراری ارتباط با کودک



برنامه عملیاتی رفتار با کودک بیمارستان ولیعصر (عج) بیرجند

۱۰- عدم حمایت کافی از سایر سازمان های حمایتی

۱۱- نبود سازوکار مناسب جهت جلوگیری از دخالت والدین کودکان آزادی در امر درمان و ترخیص کودک

اولویت بندی مشکلات (به مشکلات نمره می دهیم)

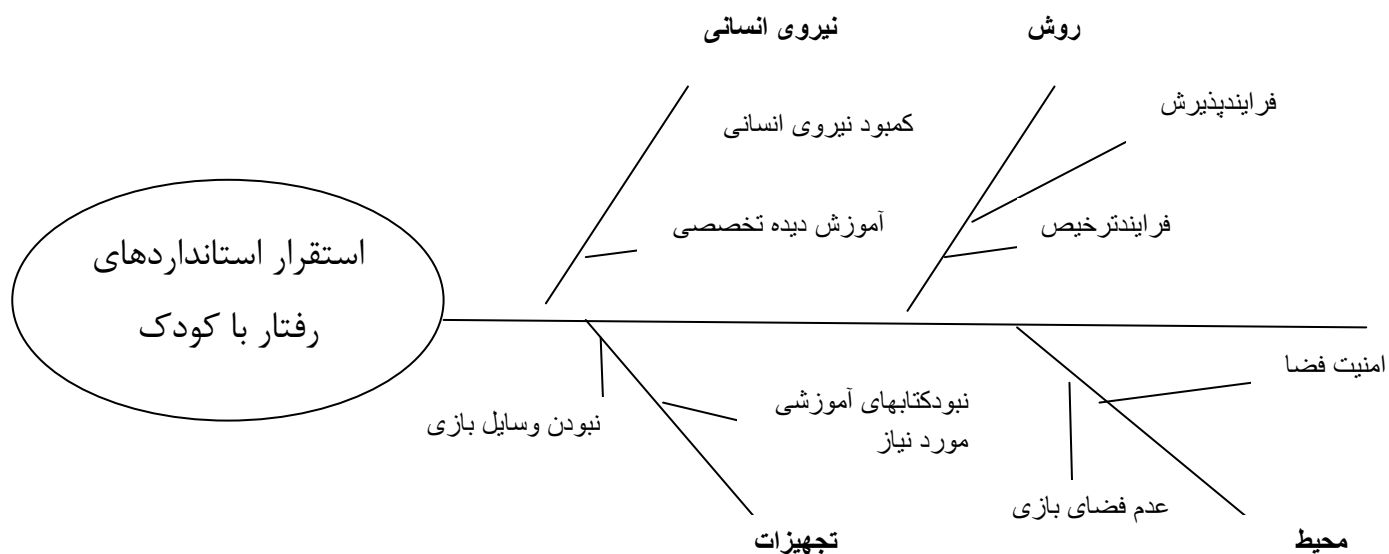
۱ - نبود سازوکار مناسب جهت جلوگیری از دخالت والدین کودکان آزادی در امر درمان و ترخیص کودک

۲ - عدم برقراری ارتباط با کودک

۳ - جداسازی کودکان سالم از ناسالم

۴ - چگونگی اعزام کودک به مراکز تشخیصی و درمانی

۵ - ایجاد محیط بازی کودک





درجه اولویت	نمره مکتسبه	معیار های انتخاب اثر بخشی ، سهولت اجرا ، دسترسی به منابع ، کارایی ، مقبولیت (سیاسی ، اجتماعی و...) شدت، میزان مرگ و می ...				موارد
		منطبق بر استانداردهای اعتبار بخشی	کارایی	منابع	اثر بخشی	
۲	۱۵	۴	۴	۴	۳	جداسازی کودکان سالم از ناسالم
۴	۱۰	۲	۲	۳	۳	نبود پرونده های پرسنلی در بیمارستان
۲	۱۵	۳	۴	۴	۴	نبود روان شناس کودک در بیمارستان
۳	۱۴	۴	۳	۳	۴	عدم حمایت کافی از سایر سازمان های حمایتی
۲	۱۲	۴	۱	۳	۴	عدم برقراری ارتباط با کودک
۲	۱۲	۴	۱	۳	۴	نبودتاق دارو در بخش اورژانس
۳	۱۴	۴	۳	۳	۴	ندادن اطلاعات لازم به والدین کودک در خصوص روند درمانی
۲	۱۲	۲	۳	۳	۴	فرایند بعد از ترخیص کودک
۱	۱۶	۴	۴	۳	۴	جداسازی کودکان سالم از ناسالم
۱	۱۵	۴	۴	۳	۴	نبود سازوکار مناسب جهت جلوگیری از دخالت والدین کودکان آزادی در



برنامه عملیاتی رفتار با کودک بیمارستان ولیعصر (عج) بیرجند

						امر درمان و ترخیص کودک
--	--	--	--	--	--	------------------------

هدف کلی ۱ G : ارتقاء مستمر کیفیت خدمات درمانی و ایمنی بیمار مرکز آموزشی - درمانی ولیعصر (عج) به منظور دستیابی به استانداردهای بین المللی اعتباربخشی (JCA)

استراتژی ۱۱ S : ارتقاء، حفظ و نگهداری لوح دوستدار کودک

هدف اختصاصی ۱ O: پیاده سازی استانداردهای دستور کودک بطوریکه تا پایان سال ۹۵ کلیه استانداردهای مربوطه اجرا گردد .

استراتژی وظیفه ای ۱ S: اجرای برنامه استانداردهای دوستدار کودک در بیمارستان

گزارش پیشرفت در طول ماههای سال											نام فعالیت	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه تقریبی	
۱	۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	برگزاری جلسات با هیئت اجرایی	مدیریت بیمارستان	مهر ۹۵	مستمر	تعداد جلسات	۲۰۰۰۰۰۰
۲	۱																
۱	۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	تدوین برنامه عملیاتی جهت اجرایی کردن استانداردهای فوق	دفتر بهبود سرکارخانم پودینه	مهر ۹۵	مستمر	وجود برنامه	۱۰۰۰۰۰۰
۲	۱																
۱	۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	برگزاری جلسات با سرپرستان بخشهای مربوطه	ریاست - مدیریت - مترون - مسیول بهبود کیفیت بیمارستان	مهر ۹۵	پایان ۹۵	تعداد جلسات	۳۵۰۰۰۰۰
۲	۱																
۱	۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	تدوین خط مشی ها و فرایندهای لازمه	سرپرستان دفتر بهبود کیفیت	مهر ۹۵	پایان ۹۵	وجود خط مشی	۲۰۰۰۰۰۰
۲	۱																
۱	۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	تصمیم گیری در مورد درخواست روانشناس کودک	هیئت اجرایی	ابان ۹۵	پایان برنامه	وجود روانشناس	بعد از تایید مشخص میشود
۲	۱																
۱	۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	تهیه چک لیست پایش برنامه	خانم پودینه	مهر ۹۵	پایان ۹۵	وجود چک لیست	۵۰۰۰۰۰
۲	۱																
۱	۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	پایش برنامه	خانم پودینه	اذر ۹۵	پایان ۹۵	مستند	۱۰۰۰۰۰۰۰
۲	۱																
۱	۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	نظارت بر حسن اجرای برنامه	دفتر بهبود کیفیت	اذر ۹۵	مستمر	مستند	۲۰۰۰۰۰۰
۲	۱																
۱	۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	برآورد هزینه های لازمه و طرح در جلسه هیئت اجرایی جهت تصویب	هیئت اجرایی	اذر ۹۵	اسفند ۹۵	مستند	
۲	۱																



برنامه عملیاتی رفتار با کودک بیمارستان ولیعصر (عج) بیرجند

هدف کلی ۱ G : ارتقاء مستمر کیفیت خدمات درمانی و ایمنی بیمار مرکز آموزشی - درمانی ولیعصر (عج) به منظور دستیابی به استانداردهای بین المللی اعتباربخشی (JCA)
 استراتژی ۱۱ S : ارتقاء، حفظ و نگهداری لوح دوستدار کودک
 هدف اختصاصی ۱ Q: پیاده سازی استانداردهای دستور کودک بطوریکه تا پایان سال ۹۵ کلیه استانداردهای مربوطه اجرا گردد .
 استراتژی وظیفه ای ۲ S : ایجاد محیط سالم و ایمن بازی کودک

گزارش پیشرفت در طول ماههای سال											هزینه تقریبی	شاخص دستیابی	تاریخ پایان	تاریخ شروع	مسئول اجرا	نام فعالیت	
۱	۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۲۰۰۰۰۰۰۰	مصاحبه	پایان ۹۵	مهر ۹۵	مترون	در نظر گرفتن فردی که دوره های آموزشی با کودک را گذرانده باشد
۱	۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۱۰۰۰۰۰۰۰	مصاحبه	پایان ۹۵	مهر ۹۵	مدیریت بیمارستان	همراهی کردن نیروی خدماتی در زمان بازی که دوره های رفتار با کودک را گذرانده باشد .
۱	۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۳۵۰۰۰۰۰۰۰	مشاهده	پایان ۹۵	مهر ۹۵	ریاست بیمارستان با مسئول بخش	تجهیز اتاق بازی در اطفال
۱	۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۲۰۰۰۰۰۰۰	مشاهده	پایان ۹۵	مهر ۹۵	امور مالی	خرید کاغذ دیواری برای اتاق بازی کودک
۱	۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۵۰۰۰۰۰۰	مشاهده	پایان ۹۵	مهر ۹۵	امور مالی	خرید مداد رنگی و دفتر نقاشی
۱	۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۱۰۰۰۰۰۰۰۰	مشاهده	پایان ۹۵	مهر ۹۵	مسئول بخش با مهندس بهداشت حرفه ای	رعایت نکات ایمنی در اتاق بازی

هدف کلی ۱ G : ارتقاء مستمر کیفیت خدمات درمانی و ایمنی بیمار مرکز آموزشی - درمانی ولیعصر (عج) به منظور دستیابی به استانداردهای بین المللی اعتباربخشی (JCA)

استراتژی ۱۱ S : ارتقاء، حفظ و نگهداری لوح دوستدار کودک

هدف اختصاصی ۱ O: پیاده سازی استانداردهای دستور کودک بطوریکه تا پایان سال ۹۵ کلیه استانداردهای مربوطه اجرا گردد.

استراتژی وظیفه ای ۳ S : جداسازی کودکان سالم از ناسالم

گزارش پیشرفت در طول ماههای سال												هزینه تقریبی	شاخص دستیابی	تاریخ پایان	تاریخ شروع	مسئول اجرا	نام فعالیت
۱۲	۱۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۳۰۰۰۰۰۰	تعداد پرسنل آموزش دیده	پایان ۹۵	مهر ۹۵	سرپرستار	آموزش پرسنل اطفال در برخورد با کودکان ناسالم
۱۲	۱۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۲۰۰۰۰۰۰	مصاحبه با مادران	پایان ۹۵	مهر ۹۵	پرستار	آموزش به والدین کودکان ناسالم
۱۲	۱۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۱۰۰۰۰۰۰۰	مشاهده	پایان ۹۵	مهر ۹۵	مسئول شیفت	بستری کردن کودکان ناسالم ترجیحا در یک اتاق
۱۲	۱۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۲۰۰۰۰۰۰۰	مشاهده	پایان ۹۵	مهر ۹۵	پرستار	رعایت نکات ایمنی بیشتر برای کودکان ناسالم



برنامه عملیاتی رفتار با کودک بیمارستان ولیعصر (عج) بیرجند

هدف کلی ۱ G : ارتقاء مستمر کیفیت خدمات درمانی و ایمنی بیمار مرکز آموزشی - درمانی ولیعصر (عج) به منظور دستیابی به استانداردهای بین المللی اعتباربخشی (JCA)

استراتژی ۱۱ S : ارتقاء، حفظ و نگهداری لوح دوستدار کودک

هدف اختصاصی ۱ O: پیاده سازی استانداردهای دستور کودک بطوریکه تا پایان سال ۹۵ کلیه استانداردهای مربوطه اجرا گردد.

استراتژی وظیفه ای ۴ S : جداسازی کودکان سالم از ناسالم

گزارش پیشرفت در طول ماههای سال											هزینه تقریبی	شاخص دستیابی	تاریخ پایان	تاریخ شروع	مسئول اجرا	نام فعالیت	
۱۲	۱۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۳۰۰۰۰۰۰	تعداد پرسنل آموزش دیده	پایان ۹۵	مهر ۹۵	سرپرستار	تهیه و تجهیز اتاق دارو در بخش
۱۲	۱۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۲۰۰۰۰۰۰	مصاحبه با مادران	پایان ۹۵	مهر ۹۵	پرستار	طبقه بندی داروهای پرخطر و ضروری و.....
۱۲	۱۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۱۰۰۰۰۰۰۰	مشاهده	پایان ۹۵	مهر ۹۵	مسئول شیفت	رعایت اصول دارو دهی صحیح
۱۲	۱۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۲۰۰۰۰۰۰۰	مشاهده	پایان ۹۵	مهر ۹۵	پرستار	ارتباط موثر با کودک
۱۲	۱۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۲۰۰۰۰۰۰۰	مصاحبه	پایان ۹۵	مهر ۹۵	کلیه پرسنل بخش	آموزش به والدین کودک
۱۲	۱۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۲۰۰۰۰۰۰	مستند	پایان ۹۵	مهر ۹۵	مددکاری	تهیه لیست اطفال نیازمند به حمایت مددکاری
۱۲	۱۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۲۰۰۰۰۰۰	مستند	پایان ۹۵	مهر ۹۵	پرستاران	اعلام موارد کودک ازاری به مددکار
۱۲	۱۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۵۰۰۰۰۰۰	مستند	پایان ۹۵	مهر ۹۵	مددکار-کارشناس حقوقی دانشگاه	تهیه لیست قیم های کودک
۱۲	۱۱	۱	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۵۰۰۰۰۰۰	مصاحبه	پایان ۹۵	مهر ۹۵	مددکاری	هماهنگی با سایر نهادهای حمایتی

برنامه عملیاتی رفتار با کودک بیمارستان ولیعصر (عج) بیرجند



۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۱۰۰۰۰۰۰	مستند	پایان ۹۵	مهر ۹۵	سرپرست - دفتر بهبود کیفیت	تهیه فرایندهای پذیرش، اعزام و ترخیص کودکان
----	----	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---------	-------	----------	--------	---------------------------	--