

وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی
انستیتو آموزشی، تحقیقاتی و درمانی قلب و عروق شهید رجایی



عنوان روش اجرایی:

نظارت بر روند تعامل بخش های بالینی با سایر بخش ها

کد: PDC 10-03	شماره ویرایش: ۱۱	تاریخ تصویب و ابلاغ: ۱۴۰۵/۲/۲۰
حوزه تولید: پرستاری	تعداد صفحه ها: ۳	تاریخ آخرین ویرایش: ۱۴۰۵/۲/۱۷
هدایت کننده: مدیر خدمات پرستاری / سوپروایزر		تاریخ بازبینی بعدی: ۱۴۰۶/۲/۲۰

اهداف:

- الف: ایجاد ساختاری مناسب با رویکردی منظم و سیستماتیک، به منظور نظارت، کنترل، راهبری و ساماندهی افراد و سازمان، از طریق اعمال سیاست ها و مدیریت صحیح ب: بکارگیری یک ابزار کارا، در بهبود تعاملات سازمانی افراد
- ج: بهبود کیفیت ارائه خدمات به بیماران
- د: تقویت شیوه های تعامل و رفع موانع همکاری های بین بخشی

دامنه کاربرد:

کلیه بخش های انستیتو قلب و عروق شهید رجایی

تعریف واژگان و کلمات کلیدی:

تعامل: نوعی رابطه ی دو سویه است که فرد با خود و غیرخود برای وصول به هدفی خاص، به آن می پردازد. وقتی حداقل دو نفر یا بیشتر از طریق رفتار کلامی یا غیرکلامی باهم ارتباط برقرار می کنند، در حقیقت نوعی تعامل ایجاد کرده اند. تعامل می تواند مجموعه ای از واکنش های شناختی و عاطفی افراد با هم باشد. تعامل یک فرآیند اجتماعی است که الزاماً در رو بودن نیست، بلکه به طور فاصله دار هم، افراد می توانند با هم تعاملات دوسویه داشته باشند و پیام های خود را رد و بدل کنند. بنابراین با تعامل، انواع فرآیندهای اجتماعی مثل روابط اجتماعی، نفوذ اجتماعی و هماهنگی اجتماعی صورت می گیرد. در همین راستا تعاملات مناسب بین بخشی در تسریع و تسهیل روند ارائه خدمات به بیماران، بسیار موثر است. عدم وجود تعاملات مناسب باعث آسیب پذیری و کاهش توانایی مقابله با مشکلات، ایجاد سوء تفاهم، احساس تنهایی، کاهش اعتماد به نفس، استرس و فشار روانی، احساس خشم و تعارض، عدم برقراری ارتباط صحیح و ایمن و نهایتاً به خطر افتادن ایمنی بیماران خواهد شد.

نظارت: علم و هنری برای پدید آوردن محیطی مناسب، با همفکری و همکاری دیگران، به منظور شکل دادن به فرایند کارساز با استفاده از منابع برای عرضه خدمات و جلب رضایت متقاضیان و مشتریان با پرهیز از بروز هرگونه عواقب نامطلوب می باشد.

ISBAR: Identify Situation Background Assessment Recommendation

کلمات کلیدی: نظارت، تعامل و ISBAR

مسئولیتها و اختیارات:

مدیر خدمات پرستاری مسئول نظارت براین روش اجرایی است

شیوه انجام کار :

ردیف	شیوه انجام کار	مسئول انجام
۱	کلیه مکاتبات و هماهنگی های لازم با واحدهای خارج از بیمارستان اعم از ستاد مرکزی و ... در شیفت های صبح، AN و تعطیلات از طریق سوپروایزر انجام می شود.	مدیریت سوپروایزر
۲	واحد حراست با تمام واحدهای بیمارستان در تعامل بوده و در صورت ایجاد تعاملات نامناسب (درگیری مراجعین با پرسنل، درگیری پرسنل با یکدیگر و ...) و اعلام کد ۱۱۰ ضمن حضور در صحنه با مراجع قانونی نیز همکاری می نماید.	مسئول حراست
۳	ارتباط بین پرسنل بخش های بالینی و پشتیبانی، بهداشت، تاسیسات و تجهیزات پزشکی باید در نهایت احترام، آرامش و رعایت حقوق متقابل پرسنل و در راستای حفظ حقوق بیمار انجام شود و نظارت بر این امر در شیفت صبح توسط مسئولین واحدها و در تعطیلات و شیفت عصر و شب با سوپروایزر و با هماهنگی تیم مدیریت اجرایی می باشد.	مسئولین واحدها سوپروایزر
۴	در شیفت صبح مدیریت تخت بیمارستان و پزشک ارشد، نقل و انتقال بیماران بین اورژانس و بخشها را بررسی می کند و هماهنگی لازم با پزشکان معالج جهت تعیین تکلیف و ترخیص بیماران را بر عهده دارد. در شیفت عصر و شب و تعطیلات این هماهنگی ها با تعامل پزشک ارشد و سوپروایزر وقت صورت می پذیرد .	Bed manager- پزشک ارشد سوپروایزر
۵	انتقال بیمار از بخشی به بخش دیگر با هماهنگی قبلی با رعایت اصول شناسایی صحیح و انتقال ایمن، حفظ حریم گیرنده خدمت، نهایت احترام، آرامش و رعایت حقوق متقابل بیمار و پرسنل در راستای حفظ حقوق بیماران توسط پرستار و کمک پرستار انجام می پذیرد.	پرستار کمک پرستار
۶	به منظور انتقال ایمن بیمار از بخشی به بخش دیگر، فرم ISBAR در بخش مبدا توسط پرستار تکمیل شده و موقع تحویل بیمار به بخش مقصد، گزارش شفاهی بیمار نیز بر اساس آن، ارائه می شود و توسط پرستار تحویل دهنده و تحویل گیرنده مهر و امضاء می شود.	پرستار
۷	انتقال نمونه های آزمایشگاهی با ذکر موارد اساسی شامل نام و نام خانوادگی بیمار، کد بیمار، نام بخش، نام نمونه، تاریخ و حفظ انتقال ایمن، به واحدهای پاراکلینیک و آزمایشگاه توسط کمک پرستار انجام می شود.	کمک پرستار
۸	جابجایی تجهیزات پزشکی مورد نیاز واحدها، با موافقت و هماهنگی سرپرستار یا جانشین وی و رعایت ایمنی دستگاه توسط کمک پرستار و با درخواست کتبی سرپرستار یا جانشین و بر اساس بخش پشتیبان انجام می پذیرد.	کمک پرستار
۹	هماهنگی با واحدهای پاراکلینیک (دیالیز، MRI ، CT اسکن، آندوسکوپی و ...) در شیفت های صبح توسط سرپرستار (پرستار مربوطه) و در شیفت های عصر و شب هماهنگی توسط سوپروایزر کشیک و پزشک مربوطه انجام می شود. سوپروایزر ها همچنین هماهنگی انجام خدمات خارج از بیمارستان مثل تامین پلاکت و ... را به عهده دارند.	کمک پرستار
۱۰	سرپرستار یا مسئول شیفت پس از وارد کردن درخواست داروهای مورد نیاز از طریق کامپیوتر و تایید آن توسط پرسنل داروخانه، هماهنگی لازم را با پرسنل داروخانه مرکزی (در شیفت ۲۴ ساعت) برای بیماران بستری و داروخانه اورژانس (در شیفت صبح و عصر) برای بیماران سرپائی انجام می دهد و در صورت نیاز به دارو در ساعات غیر کاری(تعطیلات)، داروخانه مرکزی باز می باشد .	کمک پرستار
۱۱	سوپروایزرها در تمام شیفت های صبح، عصر، شب و تعطیلات بر ارائه خدمات کارکنان نظارت دارند و هماهنگی های لازم را بین بخش های مختلف درمان به عمل می آورند و گزارشات لازم را به مدیر پرستاری ارائه می دهند.	سوپروایزر

نام و سمت تهیه کنندگان:

- دکتر بهزاد مومنی: مدیر خدمات پرستاری

- مریم معتمدخواه: سوپروایزر بالین

(منابع و امکانات لازم):

نیروی انسانی، تجهیزات (ویلچر- برانکارد- پیج- تلفن و سایر وسایل و تجهیزات مورد نیاز بیمار)

مراجع:

تجارب بیمارستانی

نام و امضاء تایید کننده معاون درمان: دکتر لیلا عبدالکریمی	نام و امضاء سرپرست تهیه کنندگان: مدیر خدمات پرستاری: دکتر بهزاد مومنی
نام و امضاء تصویب و ابلاغ کننده رئیس انستیتو: دکتر فریدون نوحی	مهر و امضاء دفتر بهبود کیفیت دکتر بهزاد مومنی