

عنوان دستورالعمل :

فعال سازی برنامه پاسخ در زمان بروز حوادث

کد: WIM 10-04	شماره ویرایش: ۱۱	تاریخ تصویب و ابلاغ: ۱۴۰۵/۲/۲۰
حوزه تولید: کمیته بحران	تعداد صفحه ها: ۶	تاریخ آخرین ویرایش: ۱۴۰۵/۲/۱۷
هدایت کننده: رئیس مرکز / مدیر مرکز / دبیر کمیته بحران و بلایا		تاریخ بازبینی بعدی: ۱۴۰۶/۲/۲۰

اهداف:

پاسخگویی مناسب و مؤثر به هر حادثه و کاهش آسیب به بیماران، مراجعان و کارکنان

تعریف واژگان و کلمات کلیدی:

فعال سازی: فعال سازی برنامه ، زمانی صورت می گیرد که حادثه در داخل یا خارج بیمارستان رخ داده و عملکرد بیمارستان را متأثر یا مختل نموده است.

Emergency Operation Center (EOC): مرکز هدایت عملیات

روش انجام کار :

نحوه فعال سازی برنامه در زمان بروز بحران طبق سامانه هشدار سریع (نمودار پیوست)

الف (حوادث به وجود آمده در داخل بیمارستان :

فرا خوانی اعضای تیم پاسخ اضطراری و جانشین های آنان:

۱- اعلام بروز بحران به شماره ۵۵۵ از سوی پرسنل (در شیفت صبح ، عصر و شب):

واحد تلفنخانه بیمارستان بلافاصله پس از انتقال هشدار حوادث غیرمترقبه باید برنامه ارتباطات داخلی و خارجی بیمارستان را اجرا نماید. خطوط تلفن باید برای تماسهای اضطراری و تماسهای خارج از بیمارستان آزاد باشند تا ارتباط به سهولت صورت گیرد.

اعلام هشدار به پرسنل بیمارستان درمورد فعال شدن برنامه از اولویتهای کاری در این مرحله می باشد و در صورت نیاز آگاه نمودن مسئولین خارج از بیمارستان از رخداد حادثه در صورت صلاحدید ، برعهده مسئول روابط عمومی و در شیفت عصر و شب بر عهده اطلاعات یا سوپروایزر شب با کسب اجازه از فرمانده حادثه می باشد.

۲- تماس اپراتور مخابرات با :

• رئیس بیمارستان : ۲۰۲۰

• معاون توسعه : ۲۱۹۴

• مدیر مرکز : ۲۰۳۸

• تاسیسات : ۲۴۷۸ - ۲۲۳۶

• برق : ۲۲۲۲

• آسانسور : ۲۴۶۰

• دفتر پرستاری : ۲۲۰۱ - ۲۲۰۲ - ۲۲۰۳ سوپر وایزر کشیک : ۲۱۷۱

ب) حوادث غیرمترقبه خارج از بیمارستان:

هشدار در مورد حوادث غیرمترقبه می تواند از طریق منابع متعددی مانند پلیس، آتش نشانی، بخش اورژانس بیمارستان های اطراف، سیستم EMS و یا افراد خارج از بیمارستان برسد. کاربر یا فرد دریافت کننده هشدار باید از صحت خبر از طریق تماس تلفنی با مرکز هدایت عملیات در دانشگاه مطلع شده و اطلاعات زیر را در این رابطه تقاضا نماید:

✓ نام و سازمان متبوع فرد هشدار دهنده

✓ شماره تلفن تماس فرد یا سازمان مربوطه

✓ تشریح موقعیت حادثه غیرمترقبه: طبیعی (Nature)، شدت (Magnitude)، محل (Location) و زمان (Time) حادثه

✓ برآوردی از تعداد بیماران

✓ برآورد زمانی تا شروع انتقال بیماران از محل حادثه

✓ برآورد زمانی برای رسیدن مجروحین به بیمارستان

✓ واحد تلفن مرکزی (switchboard) باید هشدار دریافت شده را سریعاً به مهمترین فرد مسئول در بیمارستان (رئیس یا جانشینهای ایشان، معاونت توسعه و یا مدیر بیمارستان) منتقل نماید. سپس وی اقدام مقتضی را در جهت فعال شدن مرکز عملیات اضطراری انجام دهد.

ارزیابی شدت حادثه غیرمترقبه (Assessment of Disaster Severity):

یکی از اولین وظایف بالاترین مسئول فرماندهی حوادث غیرمترقبه بیمارستان پیش از فعال شدن برنامه که مرحله بعدی پاسخ بیمارستان می باشد تصمیم گیری سریع در مورد شدت حادثه براساس داده های اولیه می باشد. در این مرحله تصمیم گیری باید به سرعت و بر پایه اطلاعات اندک انجام گیرد. بدین ترتیب مشخص می شود که برنامه حوادث غیرمترقبه بیمارستانی باید تا چه حد فعال شود و امکانات و پرسنل تا چه میزان فراهم گردند. عواملی که می تواند فرد مسئول را در این تصمیم گیری یاری نماید عبارتند از:

۱- برآوردی از تعداد بیماران

۲- برآوردی از شدت جراحت و بیماری آنها

۳- وضعیت کنونی فعالیت دپارتمان اورژانس

۴- وضعیت کنونی پرسنل (تعداد و ترکیب) دپارتمان اورژانس

۵- سرشماری تعداد بیماران و پرسنل بیمارستان

۶- وضعیت کنونی پرسنل بخشهای ویژه و اتاق عمل

۷- نیاز بیماران حادثه دیده به خدمات تخصصی مانند آلودگی با مواد مضر، مواجهه با پرتوهای رادیواکتیو

۸- شرایط ویژه بیمارستان مانند بیمارستان تخلیه شده

حوادث غیرمترقبه مختلف، سطوح آمادگی و پاسخ متفاوت بیمارستان را می طلبند. برپایه ارزیابی فوق سطح فعال شدن برنامه توسط مسئول فرماندهی بیمارستان تعیین می گردد. وی می تواند پس از فعال شدن مرکز عملیات اضطراری بیمارستان یا دریافت اطلاعات بیشتر و دقیق تر به اصلاح تصمیم خود مبادرت نماید. که به شرح ذیل می باشد (فرایند سامانه هشدار سریع)

- **علام وضعیت زرد (وضعیت هشدار):** در این مرحله به علت در دست نبودن اطلاعات کافی تعیین دقیق سطح فعال شدن برنامه حوادث غیرمترقبه بیمارستان غیرممکن است ولی تأثیر آن بر بخش اورژانس یا دیگر بخشهای پشتیبان بیمارستان قابل پیش بینی است. اقدامات مقتضی در این مرحله برقراری ارتباط مداوم با بخشهای دیگر بیمارستان است. در این وضعیت مسئول فرماندهی حادثه بیمارستان به ارزیابی و پایش مستمر موقعیت پرداخته و در صورت نیاز با واحدهای تخصصی بیمارستان مشورت می نماید

- **اعلام وضعیت نارنجی**: فرمانده حادثه پس از دریافت اطلاعات کامل از بحران بوجودآمده وضعیت نارنجی را برای کلیه اعضاء بحران از طریق تلفنخانه و حراست اعلام می دارد. این مرحله شامل سه سطح می باشد که به شرح ذیل بیان می گردد: (تکمیل فرم "ثبت اطلاعات مراجعین حادثه دیده در زمان بحران" که به پیوست می باشد، الزامی است)

سطح ۱- در صورتیکه منابع موجود در بخش اورژانس برای رسیدگی به تعداد قربانیان کافی باشد و بخشهای حمایت قادر به پاسخ مناسب بدون عارضه مهمی باشند، بیمارستان می تواند برنامه آمادگی اضطراری را صرفاً در بخش اورژانس پیاده نماید.

سطح ۲- در صورتیکه منابع موجود در بخش اورژانس بیمارستان برای رسیدگی به تعداد قربانیان کافی نباشد ولی منابع اضافی اندکی مورد نیاز باشد می توان برنامه آمادگی اضطراری بیمارستان را بطور مختصر پیاده نمود. اینکه این برنامه تا چه حد پیاده شود به تصمیم گیری اعضای مرکز عملیات اضطراری بیمارستان بستگی دارد.

✓ **فراخوانی سازماندهی پرسنل بخش**: گام دوم در پیاده سازی سیستم مدیریت بحران در بخش، سازماندهی پرسنل شاغل بخش می باشد. البته باید توجه شود که پرسنل حتی الامکان در جایگاهی سازماندهی شوند که بیشترین توانایی را در آن حوزه دارا بوده و ترجیحاً با شرح وظایف آنان در حالت عادی، کمترین تفاوت را داشته باشد. نکته مهم در این مرحله آنست که اجرای این مرحله بهتر است همزمان با اجرای مرحله اول برنامه آغاز گردد. در این مرحله مسئول بخش از وضعیت موجود بخش اطلاعاتی را کسب کرده و افراد براساس رده شغلی در جایگاه چیدمان می شوند. و به هر یک از اعضا گزیده ای از شرح وظایف مربوطه را بیان می نماید.

✓ **آماده سازی بخش جراحی**:

در جریان مرحله هشدار حوادث غیرمترقبه اتاق عمل جراحی بیمارستان باید آمادگیهای لازم را فراهم نماید. تمامی اعمال جراحی غیراورژانس باید کنسل شوند و اتاق ریکآوری باید به سرعت آماده شوند. بخش جراحی باید پرسنل ذخیره خود را به نحوی سازماندهی کند که امکان فعالیت ۲۴ ساعته را داشته باشد. ریاست بخش جراحی باید از وجود تعداد کافی وسایل و تجهیزات مصرفی اتاق عمل و وسایل استریل جراحی برای اعمال جراحی مورد نیاز اطمینان یابد.

✓ **آمادگی خدمات عمومی بیمارستان**:

بخشهای نگهداری (Maintenance)، لاندری، استریلیزاسیون، آشپزخانه و دیگر خدمات باید خود را برای پاسخ دهی به نیازهای ایجاد شده در جریان حادثه غیرمترقبه آماده کنند. عدم ایجاد آمادگی و هماهنگی این واحدها ممکن است کارایی کلی بیمارستان را کاهش دهد. هماهنگی لازم جهت حضور پرسنل ذخیره برای ارائه مستمر این خدمات باید صورت گیرد.

- **اعلام وضعیت قرمز**

سطح ۳- پیاده کامل (Total) برنامه آمادگی اضطراری بیمارستانی: در این وضعیت برای رسیدگی به تعداد زیاد قربانیان به تمامی منابع موجود در بخش اورژانس و بخش اعظمی از منابع حمایتی نیاز است.

تخلیه بخش در صورت اعلام فرمانده بحران: شرایطی که نیاز به اجرای برنامه عملیات اضطراری در سطح بیمارستان می باشد. "طبق دستورالعمل تخلیه بیمارستان" با شماره کد WIM 10-07 انجام می شود.

✓ **خروج مستندات**: در این مرحله ابتدا باید کلیه مستندات و مدارک مربوط به بیماران از جمله پرونده بیماران از بخش خارج شده سپس بقیه مستندات موجود در بخش براساس اولویت کاری، نیز خارج می گردد. هم چنین پیگیری بیماران و مدیریت درمان و مدارک پزشکی آنها در جریان جا به جایی می بایست توسط مسئول بخش صورت گیرد.

- هنگام انتقال و اعزام بیماران می بایست به همراه هر بیمار یک کپی از یادداشتهای درمانی با گزارشات کامل موجود در پرونده فرستاده شود.
- گزارشات آزمایشگاه و گرافی ها را می توان با نظر پزشک منتقل کننده فرستاد.
- با توجه به شرایط بیمار باید به نحو مناسب برای انتقال آماده شود و در آمبولانس، پرسنلی کارآمد همراه او فرستاده شود.
- با توجه به شرایط بیمار و مراقبتی که نیاز دارد، بهترین روش ممکن برای انتقال هر بیمار و مناسبترین مسیر برای جابجا کردن او مشخص شود
- برچسب های مورد استفاده در فرآیند نقل و انتقال و تخلیه
- ایجاد شرایط مناسب برای برچسب گذاری و دسته بندی بیماران

• هماهنگ کردن به منظور توزیع برچسب های تخلیه

• پیگیری بیمارانی که به مراکز درمانی دیگر منتقل شده اند.

✓ **خروج وسایل و تجهیزات:** در این گام شناسایی وسایل و تجهیزاتی که از نظر حجم قابلیت جایه جایی آسان و ارزش زیادی برای سازمان دارند، در اولویت قرار دارند.

• **اعلام وضعیت سفید:** زمانی است که فرمانده حادثه بر اساس اطلاعات دریافتی تشخیص می دهد که میتواند وضعیت را به حالت اولیه و شرایط عادی برگرداند. وضعیت سفید را از طریق جانشین خویش، تلفنخانه، مسئول حراست و مسئول اورژانس اعلام می نماید.

بحران قطع شبکه و سیستم HIS

در زمانیکه حادثه قطع شبکه و سیستم HIS به وجود می آید جهت جلوگیری از ازدحام مراجعین و عدم ایجاد اختلال در روند فعالیت های واحد پذیرش، درمانگاه، حسابداری و بخشهای بستری تا زمان رفع بحران و اشکالات به وجود آمده، از فرم ثبت اطلاعات مراجعین حادثه دیده در زمان بحران با شماره FM-32-88 استفاده نمایید.

نام و نام خانوادگی تهیه کنندگان و سمت:

- دکتر فریدون نوحی: ریاست انستیتو
- دکتر رضا گل پیرا: معاون توسعه مدیریت و منابع
- دکتر بهزاد مؤمنی: مدیر خدمات پرستاری
- ندا شیرخانلو: دبیر کمیته بحران - مسئول یهداشت حرفه ای

مستندات مرتبط:

- نمودار فرایند سامانه هشدار سریع LM-28-07
- فرم ثبت اطلاعات بیماران مربوط به بخشهای درمانگاه، حسابداری و مدارک پزشکی و کلیه بخشهای مرتبط FM-۳۲-۸۸
- فرم ثبت اطلاعات مراجعین حادثه دیده در زمان
- دستورالعمل تخلیه در زمان بحران WIM 10-07

(منابع و امکانات لازم):

- اتاق مرکز EOC
- وسایل ارتباطی
- نیروی انسانی آموزش دیده

مراجع:

- کتاب آمادگی بیمارستانی در حوادث وایلا (دکتر حمیدرضا خانکه و همکاران)
- تجارب بیمارستانی

نام و امضاء تایید کننده معاون توسعه مدیریت و منابع: دکتر رضا گل پیرا	نام و امضاء سرپرست تهیه کنندگان: دبیر کمیته بحران: ندا شیرخانلو
نام و امضاء تصویب و ابلاغ کننده رئیس انستیتو: دکتر فریدون نوحی	مهر و امضاء دفتر بهبود کیفیت دکتر بهزاد مؤمنی



سامانه هشدار سریع بیمارستان

وقوع

حادثه داخل بیمارستان رخ داده است

حادثه خارج از بیمارستان رخ داده است

اطلاع به مخابرات

فعال شدن سامانه
فرماندهی حادثه

اطلاع به فرمانده بحران یا
جانشین ایشان در شیفت روز

اطلاع به سوپروایزر
در شیفت شب

بله

دریافت تأییدیه از EOC
دانشگاه یا MOH

خیر

اقدامی لازم نیست

خیر

آیا اداره بحران در همان
بخش امکان پذیر است؟

اعلام به تلفنخانه
جهت اجرای سطح
یک بحران و اعلام
وضعیت زرد

آیا اداره بحران در داخل
مرکز امکان پذیر است؟

بله

اعلام به تلفنخانه جهت اجرای سطح **دو بحران** و اعلام
وضعیت نارنجی

اطلاع به مسئول اورژانس

اعلام به تلفنخانه جهت اجرای
سطح **سه بحران**
و اعلام **وضعیت قرمز**

اطلاع به فرمانده بحران و شرح
کامل حادثه

اطلاع به مخابرات
و مترون به منظور
اعلام کد تخلیه
بخش

اطلاع به مدیر
گروه داخلی به
منظور اعلام کد
تخلیه بخش

تماس با مخابرات جهت اطلاع
به سازمانهای مورد صلاح

تماس با سازمانهای
امداد رسان و مرکز
EOC دانشگاه

تماس با وزارت
بهداشت و درمان
MOH

خیر

آیا اداره بحران در سطح
مارستان امکان پذیر است؟

بله

تهیه آمار و گزارش به سوپروایزر- اتاق بحران و دبیر
کمیته بحران بر اساس شرح وظایف تعریف شده

اطلاع به فرمانده بحران

LM-28-07

اعلام بازگشت به حالت عادی "وضعیت سفید"

MOH (Ministry of Health) وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی
EOC (Emergency operation center) مرکز هدایت عملیات

"فرم ثبت اطلاعات مراجعین حادثه دیده در زمان بحران....."	
ثبت	مشخصات فردی نام نام خانوادگی: نام پدر: جنس: ☐ مونث ☐ مذکر سن: آدرس: شماره تلفن منزل: شماره همراه: شماره تلفن دوست یا بستگان:
	نحوه انتقال *فرم ارجاع دارد ☐ ندارد ☐ نام بخش مبدا *توسط آمبولانس از سایر بیمارستان ها انتقال یافته ☐ نام بیمارستان مبدا *توسط فرد یا نزدیکان به بیمارستان انتقال یافته ☐ نام فرد همراه شماره تلفن فرد همراه *توسط سازمان های امدادی به بیمارستان انتقال یافته ☐ نام فرد همراه
	سایر مشخصات زمان ورود: دقیقه ساعت روز ماه مشخصات ظاهری (در صورت نداشتن هوشیاری):
	شرح حال اولیه سطح هوشیاری هوشیار ☐ نیمه هوشیار ☐ عدم هوشیار ☐ وضعیت همودینامیک: فشار خون تنفس نقص عضو: وضعیت اندام ها: شکستگی دارد ☐ ندارد ☐ امضا و تاریخ فرد مصاحبه کننده:

اطلاعات بیماران مربوط به بخشهای درمانگاه، حسابداری و مدارک پزشکی و کلیه بخشهای مرتبط

فرم ۱ (درمانگاه) نوبت:	
مشخصات	نام و نام خانوادگی: []
	شماره پرونده: [] پزشک معالج: []
	کد بیمار: [] شماره کلینیک: []
	نوع بیمه: [] شماره صفحه: []
بیمه	شماره بیمه: [] تاریخ اعتبار: []
	(جدید) مشخصات بیمار مراجعه اول:
ثبت	نام پدر: [] شماره شناسنامه: []
	تلفن: [] تاریخ تولد: []
	نوع خدمت:
ویزیت ☐ ویزیت و نوار قلب ☐ مشاوره بیهوشی ☐ اکو اطفال ☐ اکو بزرگسال ☐ پیس آنالیز + چست لید ☐ سایر خدمات: [] مبلغ دریافتی: [] تومان	

FM-32-88