

کد: SUR-PP-1	بسمه تعالی	 <p>دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان آذربایجان غربی معاونت امور درمان</p>
تاریخ تدوین: 1398/06/25	بیمارستان امام خمینی (ره) سردشت	
تاریخ بازنگری: اردیبهشت ماه ۱۴۰۳	خط مشی و روش	
تاریخ ابلاغ: خرداد ماه ۱۴۰۳	شناسای نیازهای مددجویان و حمایت از گروههای آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر	
کارکنان مرتبط: مدیریبت، پرستاران، مددکاری	فرد پاسخگو: مسئول حقوق گیرندگان خدمت	دامنه: بخش اورژانس، بخش های بالینی و پاراکلینیکی

تعاریف: گروه های آسیب پذیر و جمعیت در معرض خطر که در بیمارستان شناسایی شده اند شامل کودکان، زنان باردار، بیماران روانی مجهول الهویه و معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست هستند که از سوی کارکنان درمان جهت حمایت بیشتر مورد توجه قرار می گیرند.

ذینفعان: کلیه کارکنان بیمارستان، بیماران و گروه ها آسیب پذیر و در معرض خطر

امکانات و تسهیلات: نیروی انسانی، منابع مالی، تجهیزات پزشکی، امکانات هتلینگ و حمایت کننده، فضای فیزیکی مناسب  
بیانیه خط مشی و روش:

هدف: شناسایی و حمایت از گروه های آسیب پذیر

سیاست:

۱. تکریم ارباب رجوع و برقراری ارتباط موثر کادر درمانی
۲. حمایت درمانی، روحی و مالی
۳. ایجاد احساس امنیت، اعتماد، رضایت و همکاری بیمار در راستای سلامتی، درمان، بهبودی و رضایت
۴. افزایش رضایتمندی مراجعین و ارتقای ایمنی بیماران

شیوه انجام کار (شیوه انجام کار به صورت گام به گام همراه با مسئول زمان و مکان اجرا)

۱. تیم درمان موظفند تمامی مراجعه کنندگان را بدون در نظر گرفتن ملیت، نژاد و سایر مشکلات پذیرش و اقدامات لازم را انجام دهند و با تمام گروهها مراجعه کننده به بیمارستان با احترام رفتار کنند و خود را به بیمار معرفی نمایند.
۲. پرسنل پذیرش موظفند جهت تمامی بیماران مراجعه کننده بدون در نظر گرفتن ملیت، نژاد، مذهب، داشتن یا نداشتن همراه بیمار را پذیرش و تشکیل پرونده دهند و با تمامی گروه های مراجعه کننده به بیمارستان با احترام برخورد کند.
۳. پزشکان موظفند بدون در نظر گرفتن ملیت، نژاد، داشتن یا نداشتن همراه بیمار و گروه های آسیب پذیر بیمار مورد معاینه قرار دهد و در صورت نیاز بستری نماید، و مراتب را به پرستار بیمار و مسول شیفت اطلاع دهند. پزشک معالج در صورت صلاحدید، دستور مشاوره روانشناسی را صادر می نماید.
۴. مسئول شیفت جهت معرفی بیمار آسیب پذیر به واحد مددکاری اجتماعی اقدام لازم را انجام می دهد.
۵. مسئول بخش موظف است نسبت به معرفی گروه های آسیب پذیر که توان مالی پرداخت هزینه های بیمارستان را ندارند به مددکار اجتماعی بیمارستان اقدام نماید.

۶. مددکار اجتماعی موظف است با حفظ شان و حرمت گیرنده خدمت نسبت به معرفی ایشان به سازمان حمایت کننده اقدام نماید.

۷. مسئول شیفت جهت حمایت و نگه داری افراد آسیب پذیر به یک نفر همراه بیمار اجازه حضور بر بالین وی را می دهد .

۸. مسئول شیفت جهت جلوگیری از سقوط و آسیب به اطفال از نرده تعبیه شده کنار تخت اطفال استفاده می نماید.

۹. مسئول شیفت در طول اقدامات درمانی جهت کودکان ، حتی الامکان کودک را از والدینش جدا نمی نماید. ( مگر در مواقعی که واکنش شدید عاطفی والدین مانع از انجام اعمال صحیح و به موقع پزشکی شود )

۱۰. مسئول شیفت در صورت عدم وجود همراه و نیاز سالمند به کمک پرسنل خدمات به ایشان کمک می کند.

۱۱. مسئول شیفت در طول زمان بستری سالمند و ناتوان ، جهت توجه به نیاز های عبادی و اعتقادی ایشان به منظور انجام فرائض دینی ، امکانات لازم و در صورت درخواست بیماران کم توان ایشان را مساعدت می کند .

نحوه ی نظارت بر اجرای خط مشی و روش :

مشاهده و کنترل امکانات لازم جهت اجرای صحیح خط مشی

**منابع ، کارکنان و امکانات مرتبط :**

سنجه ها اعتبار بخشی، منشور حقوق بیمار، مقررات بیمارستان

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
خانم سیران مظلومی - مسئول حقوق گیرنده خدمت	آقای فرشید محمدی - مدیر داخلی	دکتر خضرپور - رئیس بیمارستان