

فهرست مطالب

صفحه

خوشامدگویی	۳
پیام ریاست	۴
پیام مدیریت	۵
پیام مدیره ی پرستاری	۶

معرفی کلی بیمارستان

تاریخچه مرکز قلب	۷
موقعیت مکانی و آدرس بیمارستان	۷
رسالت، چشم انداز و ارزش های مرکز قلب	۸
نمودار و سلسله مراتب سازمانی	۹
ویژگی های اختصاصی مرکز قلب تهران	۱۰
ویژگی های فرهنگی و بومی مردم تهران	۱۱
راهنمای طبقات	۱۱ الی ۱۲

آشنایی با مدیران ارشد مرکز قلب

مروری بر الزامات اداری و نیروی انسانی

منشور حقوق کارکنان	۱۴
انتظارات بیمارستان از کارکنان و مسئولیت های عمومی آن	۱۴ الی ۱۵
امور استخدامی	۱۶
ساعات کاری	۱۶
پرداخت حقوق و مزایا	۱۷
مزایای شغلی	۱۷
مرخصی	۱۸
فرآیند درخواست مرخصی استحقاقی پرسنل	۱۹
فرآیند درخواست مرخصی استعلاجی پرسنل پرستاری	۲۰ الی ۲۱
فرآیند جذب نیروی انسانی (دفتر پرستاری)	۲۲ الی ۲۶
احتیاطات زمان بارداری	۲۷
آشنایی با امکانات رفاهی	۲۷
راهنمای پوشش حرفه ای (Dress code)	۲۸

۲۹.....	مروری بر رعایت حقوق گیرندگان خدمت
۳۱ الی ۲۹.....	• منشور حقوق بیمار
۳۲.....	• پاسخگویی به مراجعین و رسیدگی به شکایات
۳۲.....	• سنجش رضایتمندی بیمار
۳۳ الی ۳۲.....	آشنایی با واحد مدیریت کیفیت
۳۳.....	آشنایی با استانداردهای اعتباربخشی
۳۵ الی ۳۳.....	مروری بر کنترل عفونت / بهداشت محیط / بهداشت حرفه ای
۳۶.....	مروری بر مدیریت خطر و ایمنی بیمار
۳۷ الی ۳۶.....	مروری بر ۹ راه حل ایمنی بیمار
۳۸.....	مروری بر مدیریت بحران و حوادث غیر مترقبه
۳۸.....	چارت بحران مرکز قلب تهران
۳۹.....	مواجهه با آتش سوزی در بیمارستان
۳۹.....	مواجهه با قطع برق بیمارستان
۴۰.....	مواجهه با قطع شبکه (HIS) در بیمارستان
۴۰.....	شماره تلفن های ضروری بحران
۴۱.....	کدهای بحران
۴۱.....	مروری بر آموزش و توانمندی ضمن خدمت پرسنل
۴۲.....	• فصل ۲: اطلاعات اختصاصی



• **فوشامدگویی**

همکار عزیز

به مرکز قلب تهران خوش آمدید

بسیار خوشوقتیم از اینکه با توفیقات الهی، به عنوان یک عضو جدید ، قدم در خانواده بزرگ مرکز قلب گذاشته‌اید . این مرکز در چهارده سال گذشته نقش مؤثر و تعیین کننده‌ای در ارائه خدمات درمانی، آموزشی و پژوهشی در حوزه بیماری‌های قلب و عروق در کشور داشته و یقیناً در تمام این سالها نقش نیروی انسانی در کیفیت قابل قبول خدمات ارائه شده ، قابل توجه بوده است. امیدواریم با مشارکت شما در اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های تدوین شده، شاهد بهبود مستمر عملکرد بیمارستان و در نتیجه افزایش رضایتمندی بیماران و مراجعین خود باشیم.

این کتابچه جهت آشنایی شما با قسمت‌های مختلف بیمارستان، امکانات و فضاهای موجود، فعالیت‌های جاری، برنامه‌ها و همچنین شرایط و ضوابط کاری تهیه شده است .

توصیه می‌شود مطالب آن را با دقت مطالعه نمایید.



• پیام ریاست

مرکز قلب تهران به عنوان یکی از مراکز فوق تخصصی قلب کشور وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران، در بهمن ماه سال ۱۳۸۰ راه اندازی شده است. مدیریت این مرکز از ابتدای فعالیت بیمارستان، همواره تلاش نموده خدمات باکیفیت و قابل قبولی ارائه دهد و در همین راستا، تأکید زیادی بر توانمندی نیروی انسانی داشته است. ما نیروی انسانی را اصلیتزین و بزرگترین سرمایه خود دانسته و براین باوریم که ثمره خدمت و تلاش صادقانه نیروی انسانی است که باعث پیشرفت و تعالی در ارائه خدمت می شود.

این مرکز تلاش می کند با ایجاد محیط مناسب، شرایط رشد و توانمندی نیروهای خود را فراهم آورد و در عین حال انتظار دارد نیروی انسانی نیز، با در اختیار داشتن امکانات و تجهیزات باکیفیت، دسترسی به دستورالعمل های کاری شفاف و بهره مندی از محیط کار ایمن، پاکیزه و منظم، به رعایت استانداردها، ارائه خدمات با کیفیت و رعایت حقوق بیماران همت گمارند.

دکتر علی واشقانی فراهانی

رئیس مرکز قلب تهران

فصل اول

آشنایی عمومی با مرکز قلب تهران



● معرفی کلی بیمارستان

● تاریخچه مرکز قلب

مرکز قلب تهران یک مرکز آموزشی، درمانی و پژوهشی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران است که به بیماران سراسر کشور ومنطقه، پیشرفته ترین خدمات پزشکی تخصصی و فوق تخصصی در زمینه بیماری های قلب و عروق را ارائه می نماید. این مرکز در بهمن سال ۱۳۸۰ در ۱۱ طبقه به مساحت کل ۶۵۰۰۰ متر مربع و در زمینی به مساحت ۱۷۰۰۰ مترمربع راه اندازی شده است.

بیش از یکصد نفر پزشک و عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران و دستیاران تخصصی و فوق تخصصی قلب و عروق در این بیمارستان فعالیت می نمایند. سایر کارکنان این بیمارستان حدود ۱۲۰۰ نفر می باشند که قریب به ۸۰۰ نفر از آنها شاغل در مجموعه واحد پرستاری و مابقی در بخش های پاراکلینیک، واحدهای اداری، مالی، پشتیبانی و امور عمومی به فعالیت مشغولند. ظرفیت بیمارستان مشتمل بر ۵۰۰ تخت است که در ۲۱ بخش بستری قرار دارند. همچنین بیمارستان دارای ۱۱ اتاق عمل و ۶ واحد آنژیوگرافی، به همراه بخش های درمانگاهی و سرپایی شامل کلینیک های تخصصی، درمانگاه های داخلی، جراحی، اسپیرومتری، اکوکاردیوگرافی، تست ورزش، پیس میکر و هولتر مانیتورینگ می باشد. بخش های پاراکلینیک مرکز عبارتند از: تصویربرداری (شامل رادیولوژی، سی تی آنژیوگرافی، سونوگرافی، سی تی اسکن و MRI)، آزمایشگاه، پزشکی هسته ای. سایر بخش های بالینی پشتیبان عبارتند از: بازتوانی قلبی، دندانپزشکی و داروخانه.

● موقعیت مکانی و آدرس بیمارستان

آدرس: خیابان کارگر شمالی، نیش جلال آل احمد، مرکز قلب تهران

بیمارستان در محدوده طرح ترافیک زوج و فرد قرار دارد. محدودیت تردد اتومبیل از مسیرهای مختلف به این ترتیب است:

از سمت غرب: بزرگراه چمران

از سمت شمال: بزرگراه شهید همت

از سمت شرق: بزرگراه امام علی (ع)

از سمت جنوب: بزرگراه بعثت و نواب



تلفن های بیمارستان: ۶۹-۸۸۰۲۹۶۰۰

● فاکس: ۸۸۰۲۹۷۳۱

کد پستی: ۱۴۱۱۷۱۳۱۳۸

● سایت بیمارستان: <http://thc.tums.ac.ir>

مرکز قلب تهران یک مرکز آموزشی، پژوهشی، درمانی در زمینه بیماریهای قلب و عروق وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران است که از نظر آموزشی و پژوهشی، تابع ضوابط کلی آموزش عالی و تخصصی پزشکی می باشد. رسالت بیمارستان در سه حوزه اصلی فعالیت عبارتند از :

در حوزه آموزش :

- تربیت بخشی از نیروی انسانی تخصصی و فوق تخصصی مورد نیاز کشور در زمینه بیماریهای قلب و عروق
- بهبود سلامت جامعه از طریق آموزش و ارتقاء سواد سلامت (پیشگیری اولیه)

در حوزه پژوهش :

- انجام پژوهشهای مرتبط با قلب و عروق در سطح ملی، منطقه‌ای و بین المللی

در حوزه درمان :

- ارائه خدمات با کیفیت و جامع تشخیصی، درمانی و بازتوانی به بیماران قلبی و عروقی (با قبول انواع بیمه‌های درمانی، بیمه‌های تکمیلی و خدمات آزاد)

چشم انداز (VISION) :

- معتبرترین بیمارستان ارائه کننده خدمات آموزشی، پژوهشی و درمانی در زمینه بیماریهای قلب و عروق در سطح منطقه خاورمیانه

ارزشها (Values) :

ارزشهای مرکز قلب تهران راهنمای ما در مسیر تحقق رسالت بیمارستان است. برترین این ارزشها عبارتند از :

- بیمار محوری
- احترام به کرامت انسانی و رعایت اخلاق حرفه‌ای
- حفظ شئون انسانی و اسلامی
- صداقت
- ارائه خدمات با کیفیت و ایمن و منطبق با موازین روزآمد علمی
- رعایت حقوق کارکنان

- **نمودار وسلسله مراتب سازمانی مرکز قلب**
- **ویژگیهای امتصاصی مرکز قلب تهران :**
- **ارائه خدمات درمانی تخصصی و فوق تخصصی قلب و عروق**

ارائه خدمات در این مرکز مطابق با آخرین یافته‌های علمی در زمینه بیماریهای قلب و عروق با تعرفه‌های دولتی می باشد.
- **تمام وقت بودن کلیه پزشکان و اعضای هیئت علمی**

حضور کامل و تمام وقت پزشکان در بیمارستان یکی از مهمترین ویژگیهای این مرکز محسوب میشود، به طوری که پزشکان و اعضای هیئت علمی این مرکز در سایر مراکز دولتی یا خصوصی هیچگونه فعالیتی ندارند .
- **قرارداد با بیمه‌ها**

این مرکز با کلیه سازمان های بیمه درمانی فعال در کشور شامل خدمات درمانی، تأمین اجتماعی و نیروهای مسلح به عنوان بیمه‌های پایه و نیز بیمه‌های مکمل شامل ایران، پارسیان، دانا، SOS ، آتیه‌سازان و ... و همچنین ارگانها و سازمانهای خاص شامل: شهرداری‌ها، کلیه بانک‌ها، شرکت نفت و غیره که بالغ بر ۳۰ مرکز خدمات بیمه‌ای دولتی و خصوصی ، قرارداد همکاری دارد.
- **سیستم مدیریت کیفیت پویا**

فرهنگ تعالی و بهبود کیفیت جزیی از اعتقاد و باور تمام کارکنان می‌باشد. بیمارستان از ابتدای فعالیت ، نسبت به ایجاد سیستم ارتقاء کیفیت با الگوی ISO 9001:2000 اقدام نموده و سپس با انتخاب الگوی حاکمیت خدمات بالینی به استقرار این سیستم ادامه داده است.
- **وجود سیستم مدیریت اطلاعات بیمارستانی جامع و کارآمد**

این مرکز مجهز به سیستم مکانیزه ثبت و مدیریت اطلاعات (HIS) پیشرفته و کاملی می باشد که امکان ارائه خدمات و ثبت اطلاعات با سرعت و دقت بالا را فراهم نموده است .
- **وجود استقلال اداری و مالی**

بیمارستان مرکز قلب تهران وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران بوده ، درعین حال از تشکیلات اداری و سیستم مالی مستقلی برخوردار است. بیمارستان بصورت خودگردان و هیئت امنایی اداره می‌شود.
- **ارتباط استخدامی کارکنان**

غیر از اعضای محترم هیئت علمی که شاغلین رسمی دانشگاه علوم پزشکی تهران می‌باشند ، سایر کارکنان تحت مقررات و ضوابط دانشگاه (تبصره ۳ ماده ۲ و قررا آئین نامه استخدام اعضای غیر هیئت علمی دانشگاههای علوم پزشکی) بطور مستقیم با بیمارستان قرارداد همکاری دارند. این قرارداد در صورت رضایت طرفین سالیانه تمدید می‌گردد.

• ویژگی های فرهنگی و بومی مردم منطقه

بیمارستان تک تخصصی مرکز قلب، در غرب تهران و حوزه شهرداری منطقه ۶ قرار گرفته است. با وجود همجواری با بیمارستان شریعتی، تفکیک فیزیکی و عملیاتی بین دو بیمارستان به صورت کامل وجود داشته و کلیه بخش های اداری، درمانی و پشتیبانی به صورت مستقل در مرکز قلب فعال می باشد. بافت فرهنگی و بومی این منطقه نسبتاً یکسان است ولی با توجه به تخصصی بودن بیمارستان، بیمارانی از سایر نقاط شهر تهران، شهرهای همجوار و حتی سایر شهرهای کشور، به این مرکز مراجعه می کنند. لذا این بیمارستان نگرش توأم با احترام به حقوق انسانی و شهروندی را سر لوحه خود قرار داده همواره بر رفتار توأم با ادب و احترام نسبت به به کلیه بیماران و مراجعین بدون در نظر گرفتن خصوصیات ظاهری، شرایط اجتماعی، نحوه پوشش و گویش ایشان تأکید می نماید.

• راهنمای طبقات

• ساختمان اصلی بیمارستان از یازده طبقه تشکیل شده که شامل سه طبقه زیرزمین (U1، U2 و U3)، یک طبقه همکف و هفت طبقه فوقانی می باشد.

• طبقه 3- (U3)

بانک خون، بخش آنژیوگرافی تحقیقاتی، بخش پاتولوژی، واحدهای تاسیساتی، بخش میکروسکوپ الکترونی، رختکنهای انتظامات و خدمات، انبار اموال، سردخانه (نگهداری اجساد)، قسمتی از بایگانی مدارک پزشکی، بخش های اتاق عمل و ICU اضطراری، پارکینگ

• طبقه 2- (U2)

بخش استریلیزاسیون مرکزی (CSR)، واحد کنترل عفونت، واحد بهداشت حرفه ای، واحد بهداشت محیط، رخشویخانه، خیاطخانه، انبار مرکزی، بایگانی مدارک پزشکی، واحد مهندسی پزشکی، انبار دارویی و بخش مراقبتهای دارویی، داروخانه مرکزی، آشپزخانه و واحد تغذیه، باشگاه ورزشی، پارکینگ

• طبقه 1- (U1)

حوزه ریاست، حوزه مدیریت، دبیرخانه، واحد فناوری اطلاعات، حوزه آموزش پزشکی، واحد مدیریت کیفیت، کتابخانه، دفتر مدیر گروه قلب، دفتر پرستاری، واحد آموزش پرستاری، بخش دیالیز، بخش تصویر برداری (سیتی آنژیوگرافی، رادیولوژی، سونوگرافی، CT اسکن و MRI)، واحد اکسیژن مرکزی، بخش پزشکی هسته ای، رختکنهای پرستاری، انبار عمومی، نمازخانه، رستوران، سالن آمفی تئاتر، دفتر بیمه ایران، حراست و کلید داری

• طبقه همکف

اطلاعات، مخابرات، داروخانه، دندانپزشکی، ترخیص، واحد بیمه و درآمد (محل استقرار کارشناسان سازمان های بیمه)، بخش آنژیوگرافی (کت لب)، بخش PCCU7 (پست کت)، بایگانی سرپایی، پذیرش بستری، پذیرش سرپایی، صندوق، اتاق نوار قلب، آزمایشگاه، درمانگاههای سرپایی (اکو و تست ورزش)، بخش اورژانس، واحد روابط عمومی (پاسخگویی به مراجعین) و دفتر انتظامات

• طبقه اول

اتاقهای عمل، بخش های ICU (یک تا پنج) و ICU پیوند، آزمایشگاه اختصاصی اندازه گیری گازهای خونی (ABG)

• طبقه دوم

واحدهای تأسیساتی هواساز که برای عموم غیر قابل دسترس می باشد.

• طبقه سوم

چهار بخش بستری شامل: CCU1 (صورتی) - CCU2 (سبز) - CCU3 (زرد) - CCU4 (آبی)

• طبقه چهارم

چهار بخش بستری شامل: PCCU5 (صورتی) - جراحی دو (سبز) - جراحی سه (زرد) - PCCU6 (آبی)

• طبقه پنجم

چهار بخش بستری شامل: PCCU1 (صورتی) - PCCU2 (سبز) - PCCU3 (زرد) - PCCU4 (آبی)

• طبقه ششم

چهار بخش بستری شامل: CCU5 (صورتی) - CCU6 (سبز) - اورژانس ۲ (آبی)

• طبقه هفتم

این طبقه بطور کلی به پویون پزشکان و دستیاران اختصاص یافته و محدودیت تردد در این بخش وجود دارد.

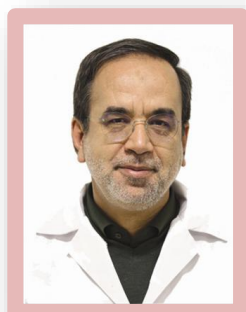
• سایر بخشها و واحدهای خارج از ساختمان اصلی:

- در محوطه ورودی اصلی بیمارستان (ضلع شرقی) بانک رفاه و داروخانه مستقر می باشند.
- در ضلع غربی محوطه اصلی بیمارستان واحدهای مورمالی، منابع انسانی و سالن اجتماعات ۱۰۰۰ نفره قرار دارند.
- ساختمان مستقل کلینیک ویژه متخصصین خارج از درب جنوبی بیمارستان و ابتدای خیابان هیئت قرار دارد.
- بخش بازتوانی قلبی، بخش تحقیقات (معاونت پژوهشی)، واحد نقلیه، واحد تدارکات، واحد دفتر فنی مهندسی در ساختمانی مجزا در ضلع جنوبی بیمارستان و در مجاورت خیابان شهر یور واقع شده اند.

• آشنایی با مدیران ارشد مرکز قلب

آقای دکتر علی واشقانی فراهانی

رئیس مرکز قلب تهران



آقای دکتر حسین نوید

معاونت توسعه مدیریت و

برنامه‌ریزی منابع



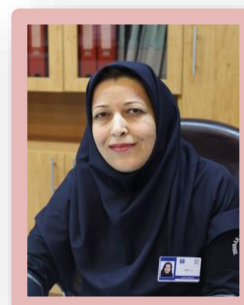
آقای دکتر مهدی مهرانی

معاون آموزشی مرکز



آقای دکتر جمشید باقری

معاونت درمان



سرکار خانم فرشیده امین زاده

مدیر امور مالی



سرکارخانم معصومه دلاور

مدیره پرستاری

• مروری بر الزامات اداری و منابع نیروی انسانی

• منشور حقوق کارکنان

مرکز قلب تهران با اعتقاد به این که نیروی انسانی مهمترین سرمایه سازمان می باشد و با این باور که تنهاتکیه بر توانایی های کارکنان میتوان خدمات باکیفیت و ایمن، متناسب باشان و منزلت بیماران به جامعه ارائه نمود، وظیفه خود می داند با رعایت حقوق تصریح شده در این منشور در مورد کارکنان توانمند و زحمتکش خود، محیطی مناسب و بستری آماده جهت رشد و تکامل آنان در طول دوره همکاریشان فراهم آورد.

کلیه کارکنان این مرکز استحقاق برخورداری از حقوق زیر را دارند :

۱. حق برخورداری از محیط کار ایمن و سلامت و عاری از تهدید و آزار و مجرب و امکانات و تسهیلات مناسب جهت حضور در ساعات کاری.

۲. حق بهره‌مندی از احترام و رعایت شأن و منزلت انسانی توسط سرپرستان، مدیران و همکاران در محیط کار

۳. حق بهره‌مندی از حمایت و پشتیبانی حقوقی و معنوی از جانب سرپرستان و مدیران

۴. عدم وجود تبعیض و بی عدالتی مستقیم یا غیرمستقیم در کلیه حقوق انسانی و اخلاقی

۵. حق آگاهی یافتن از شرح دقیق وظایف کاری و حوزه اختیارات و مسئولیت‌ها متناسب با شغل

۶. حق آگاهی یافتن از بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها و خط‌مشی‌ها و روش‌های جاری و معتبر در بیمارستان و حق دسترسی آنان به این مستندات

۷. حق بهره‌مندی از برنامه‌های آموزش و توانمندسازی کارکنان

۸. حق آگاهی یافتن و برخورداری از کلیه حقوق و مزایای شغلی و رفاهی تصریح شده در قوانین جاری کشور و آئین نامه های داخلی بیمارستان

• انتظارات بیمارستان از کارکنان و مسئولیت‌های عمومی

مرکز قلب تهران از یکایک کارکنان خود انتظار دارد نهایت تلاش و کوشش خود را بکار گیرند تا انجام خدمات باکیفیت و ایمن به بیماران در این بیمارستان به بهترین نحو انجام پذیرد. جهت رسیدن به این هدف، پایبندی به رفتارهای حرفه‌ای و رعایت شئون اخلاقی و مسئولیت پذیری در زمینه های زیر مورد انتظار است :

۱. بیمارستان به صورت شبانه روزی فعال است لذا حضور به موقع و منظم کارکنان در شیفت‌های کاری تعریف شده جهت پوشش تمام ساعات و ایام هفته الزامی می‌باشد. (یادآوری می شود حضور در غیر ساعات موظف، بدون هماهنگی سرپرست مربوطه مجاز نمی‌باشد).

۲. درمواردنیازو بالابودن حجم کارودر صورت درخواست سرپرستان ومدیران، انجام اضافه کار توسط کارکنان موردانتظار است.
۳. هماهنگی قبلی واخذموافقت سرپرست واحد، برای استفاده از مرخصی (ساعتی، استحقاقی، استعلاجی، بدون حقوق) جهت جلوگیری از هرگونه وقفه در امور جاری الزامی است.
۴. رعایت مقررات انضباطی، ضوابط حرفه ای، دستورالعملها، خط مشی ها و روشهای بیمارستان الزامی بوده وانتظار می رود کارکنان به قوانین ومقررات مصوب احترام بگذارند.
۵. کارکنان در قبال ابزار و وسایل و تجهیزاتی که جهت انجام وظایف شغلی در اختیار آنها گذاشته می شود مسئولیت دارند و لازم است در حفظ ونگهداری آنها کوشا بوده و ضمن آگاهی از استانداردها و دستورالعمل های مربوط به کاربری و نگهداری وسایل و تجهیزات، در هنگام استفاده، آنها را رعایت نمایند.
۶. رعایت صرفه جویی در استفاده از امکانات و پرهیز از هدر دادن منابع بیمارستان مورد انتظار است.
۷. لازم است کارکنان در استفاده از شبکه اینترنت و ارسال و دریافت ایمیل، رعایت اصول ومقررات قانونی و اخلاقی را بنمایند.
۸. انتظار می رود کارکنان در پایان هر شیفت کاری، محیط کار خود را تمیز و مرتب نموده و از امنیت و بسته بودن برنامه های کامپیوتری یا فایل های اطلاعات و مدارک ومستندات دیگر مطمئن گردند.
۹. شایسته نیست کارکنان در محیطهای کاری ومخصوصاً در حضور بیمار بلند صحبت کنند و یا به بیان مسائل شخصی و خصوصی مبادرت ورزند.
۱۰. خوشرویی و رفتار مؤدبانه و رعایت حرمت اشخاص وتکریم بیماران توسط تمامی کارکنان عمیقاً مورد انتظار است.
۱۱. استعمال دخانیات دوراز شأن کارکنان مرکز قلب بوده و به هیچ عنوان در محیطهای کاری مجاز نمی باشد.
۱۲. لازم است کارکنان در طول ساعات حضور در محل کار، کارت شناسایی خود را در محل تعیین شده نصب نمایند.
۱۳. پوشیدن لباس فرم برای کارکنان در ساعات حضور در بیمارستان الزامی بوده و آراستگی ونظافت آن مورد انتظار است.
۱۴. رازداری وحفظ اسرار و اطلاعات بیماران وبیمارستانی که وظیفه اخلاقی وقانونی است. از کلیه کارکنان انتظار می رود نسبت به حفظ اطلاعات واسناد ومدارک بیمارستان وبیماران نهایت دقت وجدیت راداشته باشند.
۱۵. کارکنان مجاز نیستند بدون اجازه قبلی از مسئولین مرکز و هماهنگی با مسؤول مافوق مستقیم خود در خصوص مسائل کاری و داخلی بیمارستان بارسانه های عمومی گفتگو و مصاحبه نمایند.
۱۶. انتظار می رود کارکنان در ارائه مدارک و اطلاعات شخصی خود به واحد کارگزینی رعایت صداقت را بنمایند.
۱۷. بسیار مهم است که اطلاعات فردی همواره به روز باشد لذا در صورت تغییر هر یک از اطلاعات شخصی مثلاً درس وشماره تلفن وغیره بلافاصله به مسؤول خود و واحد کارگزینی اطلاع دهید.

● امور استخدامی

۱. رابطه استخدامی کلیه کارکنان با مرکز بصورت قراردادمدت دار (حداکثر یکساله) و بر مبنای آئین نامه‌های استخدامی اعضای غیر هیئت علمی دانشگاه‌های علوم پزشکی و نیز با رعایت مقررات و قوانین عمومی کار و تأمین اجتماعی می باشد.
۲. عوامل مؤثر بر میزان حقوق پایه و مزایای حقوقی بر مبنای مدرک تحصیلی، سابقه کار در مرکز، موقعیت کاری و سایر عوامل طبق مقررات و ضوابط کشوری و دانشگاه علوم پزشکی تهران می باشد.
۳. تمام کارکنان در بدو استخدام بعد از حداقل یک دوره آزمایشی ۳۰ تا ۹۰ روزه بصورت قراردادی استخدام می شوند. طی این دوره صلاحیت ها و تواناییهای آنها ارزیابی شده و در صورت تأیید مسئول مربوطه، قرارداد آنها تمدید می گردد.
۴. تمامی کارکنان در بدو استخدام ملزم به ارائه جواب آزمایش عدم اعتیاد و گواهی عدم سوء پیشینه کیفری و همچنین تشکیل پرونده طب کار و سلامت شغلی می باشند .
۵. تمامی کارکنان ملزم به ارائه کلیه مدارک درخواستی توسط واحد کارگزینی بوده می باشند و در صورت تغییر در هر یک از مدارک (آدرس، تلفن، مدرک تحصیلی و ...) بلافاصله بایستی به واحد کارگزینی و مسئول مربوطه گزارش نمایند.

● ساعات کاری

۱. میزان ساعات کاری هفتگی و ماهیانه بر اساس قوانین و مقررات کشوری محاسبه گردیده و حضور بیش از آن اضافه کار محسوب می گردد.
۲. شروع و اتمام ساعات کاری اداری ساعت ۷:۳۰ الی ۱۵ بوده و موارد شیفت در گردش طبق برنامه اعلام یا از طرف مسئولین بخش ها می باشد.
۳. سقف مجاز ساعات اضافه کاری توسط مسئولین بخشها و واحدهات تعیین می گردد.
- کلیه کارکنان غیر پرستاری موظف به ثبت ساعت ورود و خروج در دستگاه های تایمکس مستقر در لابی ورودی طبقه همکف می باشند. کارکنان واحد پرستاری در محل دفتر پرستاری اقدام به ثبت ساعات در دستگاه های تایمکس می نمایند .
۴. بر اساس مقررات به منظور حفظ امنیت هیچیک از کارکنان در ساعات غیر موظف مجاز به حضور در محل کار نمی باشند و در صورت ضرورت بایستی مسئول مربوطه مجوز حضور وی در ساعت غیر اداری را صادر نموده و با مدیریت و یا مدیر کشیک اداری هماهنگ گردد.
۵. زمان صرف صبحانه در رستوران ساعت ۶-۸ صبح، ناهار ساعت ۱۲-۱۴:۳۰ ظهر و شام ساعت ۲۰-۲۱:۳۰ عصر می باشد.
۶. مکان صرف غذا سالن رستوران واقع در طبقه 1 بوده و غیر از بخشهای ویژه (اطاق عمل، کت لب) لازم است کلیه کارکنان غذا در رستوران صرف نمایند. صرف غذا در بخش ها و محل کار مجاز نمی باشد.

● پرداخت حقوق و مزایا

۱. حقوق کارکنان به صورت ماهیانه و در روزهای پایانی هرماه (۲۷ الی ۳۰) پرداخت و فیش حقوقی به کارکنان ارائه می‌شود. مبلغ مربوط به اضافه کار هرماه در فیش حقوقی ماه بعد محاسبه می‌گردد.
۲. مزایای مربوط به پاداش عملکرد (بهره وری) هرماه نیز همزمان با حقوق و اضافه کار ماه بعد محاسبه و پرداخت شده و در فیش حقوقی مربوطه قید می‌گردد.
۳. میزان حقوق و مزایای حقوقی در متن قرارداد کارکنان ذکر شده و در طول مدت قرارداد ثابت بوده و افزایش سالیانه مطابق مقررات کشوری در ابتدای هر سال همزمان با تجدید قرارداد صورت می‌پذیرد.
- تبصره: در مورد کارکنان مرد در صورت ازدواج و یا فرزنددار شدن، بهرهمندی از حق عائلهمندی و حق اولاد همزمان به قرارداد الحاق خواهد شد.
۴. کسورات حقوقی مانند مالیات، بیمه و غیره طبق قوانین و مقررات در فیش حقوقی ماهیانه ثبت می‌گردد. همچنین کسورات مربوط به وام و تسهیلات بانکی، اقساط بیمه تکمیلی و غیره نیز با هماهنگی، اطلاع و درخواست افراد قابل انجام بوده و در فیش حقوقی منعکس می‌گردد.
۵. در شرایطی مانند استعفا و یا ترک کار، فوت کارمند، و یا ابلاغ حکم قانونی مبنی بر توقیف حقوق و مزایا، مطالبات کارمند تاپس از اخذ برگ تسویه حساب و یا رفع توقیف مسدود می‌گردد.
۶. اشتباهات محاسباتی در پرداخت حقوق و مزایا قابل برگشت بوده و در پرداختهای ماه بعد جبران می‌گردد.


مزایای شغلی

۱. پرداخت حقوق و مزایای شغلی در پایان هرماه (روز ۲۷ تا ۳۰ ماه)
 ۲. برخورداری از کلیه مزایای حقوقی قانونی از جمله حق اولاد، عائلهمندی، مهد کودک، سختی کار، حق اشعه و ...
 ۳. برخورداری از مزایای غیرمستمر (کارانه) بصورت پرداخت بر مبنای عملکرد و ماهیانه به کلیه کارکنان
 ۴. پرداخت کمک هزینه مسکن و ایاب و ذهاب
 ۵. پرداخت پاداش نقدی به مناسبت‌های مختلف (روز پرستار، کارمند، کارگرو ...)
 ۶. پرداخت پاداش تشویقی به مناسبت مشارکت در برنامه‌های ویژه علمی، آموزشی یا ارتقاء کیفیت، با پیشنهاد و تأیید مسئولین
 ۷. امکان مشارکت و شرکت کارکنان در دوره‌های آموزشی و سمینارها و کنگره‌های علمی
- * جهت کسب اطلاعات بیشتر در خصوص مزایای شغلی می‌توانید به واحد منابع انسانی (کارگزینی) مراجعه نمایید.

● مرخصی

۱. میزان مرخصی براساس قوانین ومقررات کشوری تعیین واجرامی گردد. استفاده از مرخصی استحقاقی بایستی بموافقت کتبی مسئول هربخش وامضای فردجانشین صورت پذیرد.
۲. باقیمانده مرخصی استحقاقی استفاده نشده درپایان سال تاسقف ۱۵ روزمحاسبه ومبلغ آن پرداخت می گردد،مطالبه مرخصی قابل انتقال به سال بعدنمی باشد.
۳. مرخصی استعلاجی تاسقف ۳روزبا تائیدپزشک معتمدمستقردرمرکز قابل استفاده بوده،و برای بیش از ۳ روز بایستی به سازمان تأمین اجتماعی مراجعه شود. پزشک معتمدجهت تائیدمرخصی استعلاجی هرهفته یک روز (روزهای چهارشنبه) درمحل درمانگاه، آماده ویزیت کارکنان می باشد. غیرازساعات ذکرشده مراجعه به ایشان مجازنیست.
۴. درمواقع ضروری جهت خروج ازمحل کاربایستی برگه مرخصی ساعتی بامضای مسئول واحدتکمیل گردیده وبه واحد انتظامات تحویل گردد،این برگه توسط انتظامات به صورت روزانه جهت ثبت به کارگزینی ارسال می گردد.
۵. حضورقبل ازساعات موظف جزءساعات کاری محاسبه نمی شود مگرباتائیدمسئول واحد،ورود بعدازساعت موظفی(تأخیر) ازساعات حضورکاری کسرمی گردد.
۶. روزهای جمعه وتعطیلات رسمی که بین ایام مرخصی قرارگیرندجزءمرخصی محسوب نمی شوند.

« درخواست مرخصی روزانه »


 مرکز قلب تهران
 TEHRAN HEART CENTER

اینجانب: پرسنل واحد اینبخش:

به شماره پرسنلی: از تاریخ: تا تاریخ:

به مدت: روز در خواست مرخصی:

استحقاقی استعلاجی بدون حقوق دارم

تاریخ درخواست متقاضی: امضاء:

نام ونام خانوادگی جانشین: امضاء:

استحقاق دارد مهر و امضاء واحد کارگزینی

استحقاق ندارد

مسئول واحد: معاونت / رئیس مرکز:

امضاء: امضاء:

کارگزینی: اطلاعات وارد سیستم شد.

« درخواست مرخصی ساعتی »


 مرکز قلب تهران
 TEHRAN HEART CENTER

خانم / آقای: با شماره پرسنلی: بخش / واحد:

جهت انجام کار شخصی به مدت: ساعت، از ساعت:

تا ساعت: در تاریخ: از مرخصی استحقاقی

استفاده می نمایند

نام و نام خانوادگی متقاضی: نام و نام خانوادگی مسئول:

امضاء: امضاء:

کارگزینی

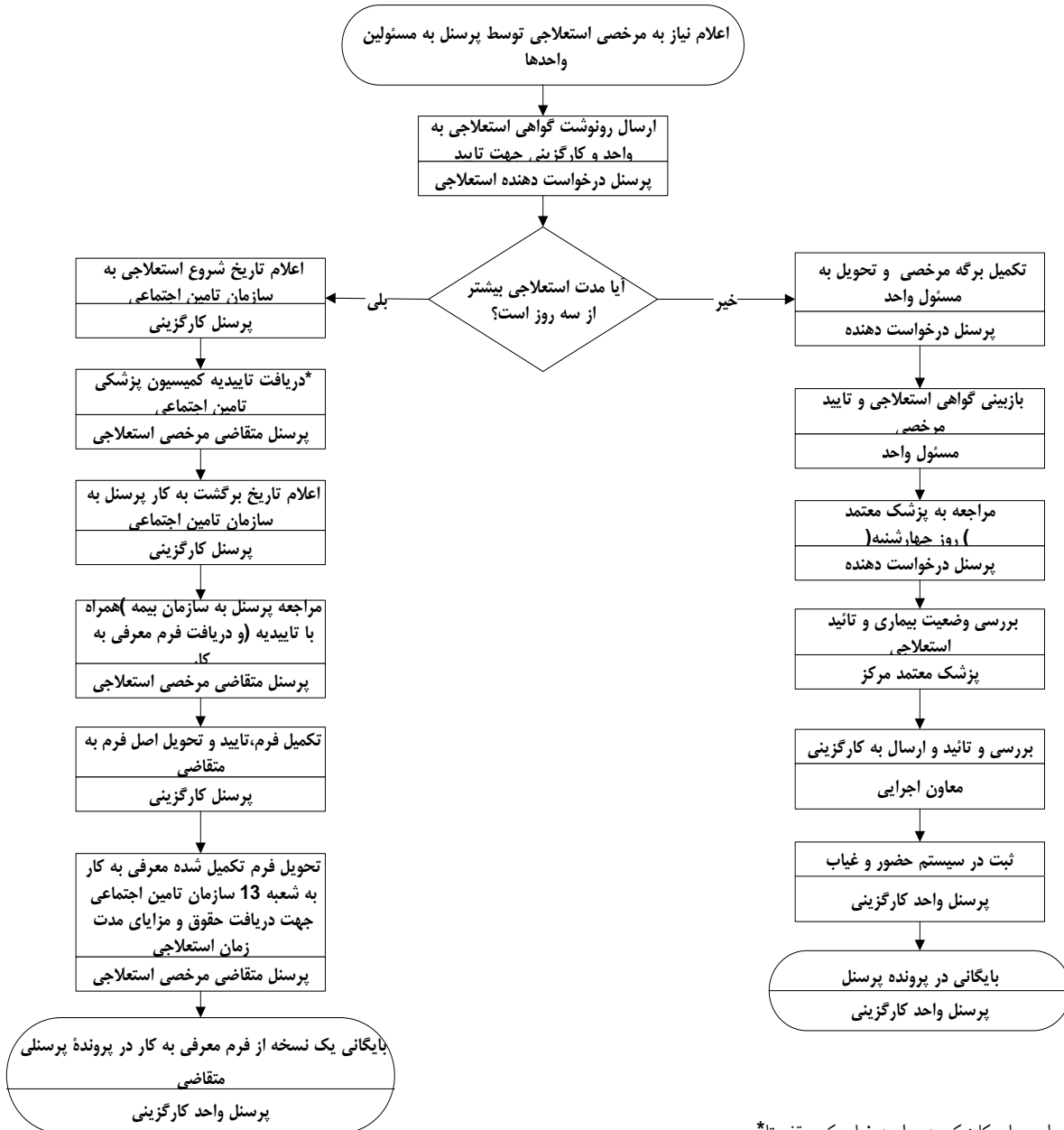
اطلاعات وارد سیستم شد

در ادامه، فرآیندهای درخواست مرخصی استحقاقی، استعلاعی و جذب نیرو جهت اطلاع شما ارائه شده است.

فرآیند درخواست مرخصی استعلاجی پرسنل غیرپرستاری

کد: WP-100-02

صفحه 1 از 1



اپوریجان کلینیک به مراجعه: ماه یک سقف تا*
 (زایمان مرخصی قبیل از) یکماه از بیشتر
 بخش فیاض بیمارستان به مراجعه

فرآیند جذب نیروی انسانی* (دفتر پرستاری)

کد : WP-51-01

صفحه 1 از 3



تکمیل فرم درخواست کار F-384 توسط متقاضی*

* شامل پست های :

- *پرستار
- *تکنسین اتاق عمل
- *کمک بیهار
- *کارشناس و تکنسین بیهوشی

مصاحبه اولیه، بررسی شرایط متقاضی**
مدیر پرستاری / سوپروایزر بالینی

بررسی فرم های تکمیل شده (ماهنامه)
مدیر پرستاری + سوپروایزر بالینی

** شرایط فرد متقاضی شامل :

- سن
- سابقه کار
- شیفت مورد درخواست
- وضعیت دو جا کار بودن
- عدم استخدام در مراکز دولتی

انتخاب فرم های واجد شرایط جهت فراخوان با توجه
به نیاز بخش ها
مدیر پرستاری

تماس تلفنی با متقاضی و اعلام زمان مصاحبه جهت
حضور در مرکز
منشی دفتر پرستاری

ارجاع متقاضی به واحد آموزش پرستاری
منشی دفتر پرستاری

مصاحبه علمی با متقاضی و انجام آزمون اولیه
سوپروایزر آموزشی

اعلام نظر در مورد صلاحیت علمی متقاضی و ثبت نمره
آزمون اولیه در فرم F-384
سوپروایزر آموزشی

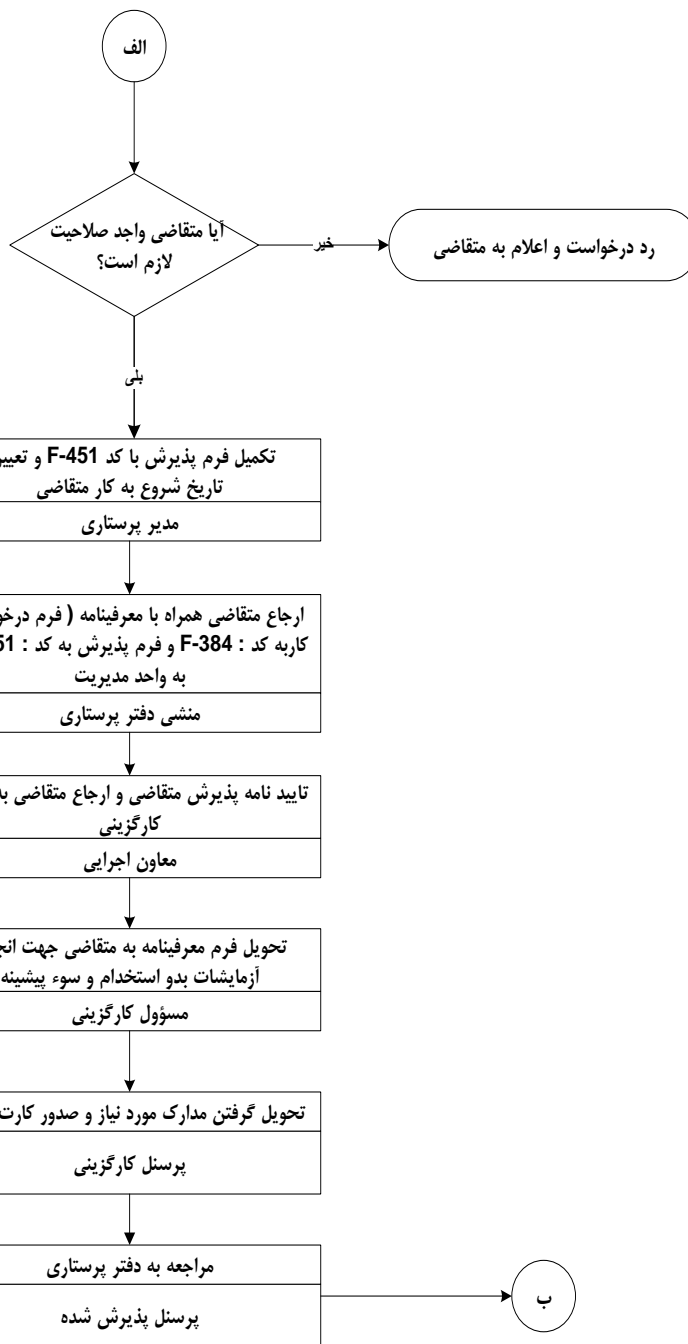
مصاحبه نهایی با فرد متقاضی
مدیر پرستاری / جانشین مدیر پرستاری

الف

فرآیند جذب نیروی انسانی* (دفتر پرستاری)

کد : WP-51-01

صفحه 2 : از 3



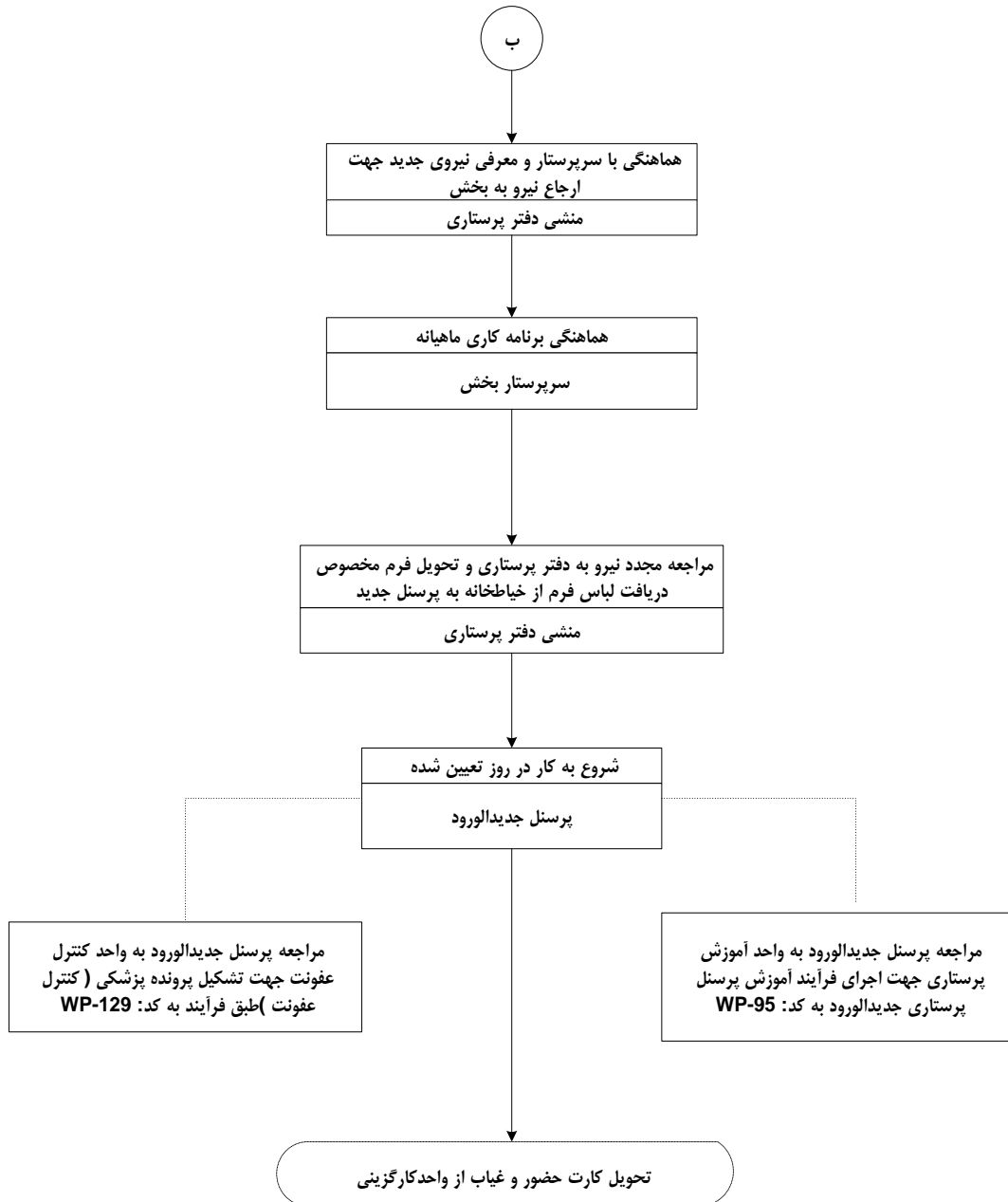
* مدارک مورد نیاز شامل :

- کپی شناسنامه
 - کپی کارت ملی
 - عکس پرسنلی
 - کپی آخرین مدرک تحصیلی به تناسب پست سازمانی
 - کپی کارت پایان خدمت (برای آقایان)
 - کپی دفترچه بیمه
 - تست عدم اعتیاد
 - عدم سوء پیشینه
 - طب سلامت
- جراستار و تکنسین اتاق عمل و تکنسین و کارشناس بیهوشی:
به همراه داشتن گواهی پایان طرح

فرآیند جذب نیروی انسانی* (دفتر پرستاری)

کد : WP-51-01

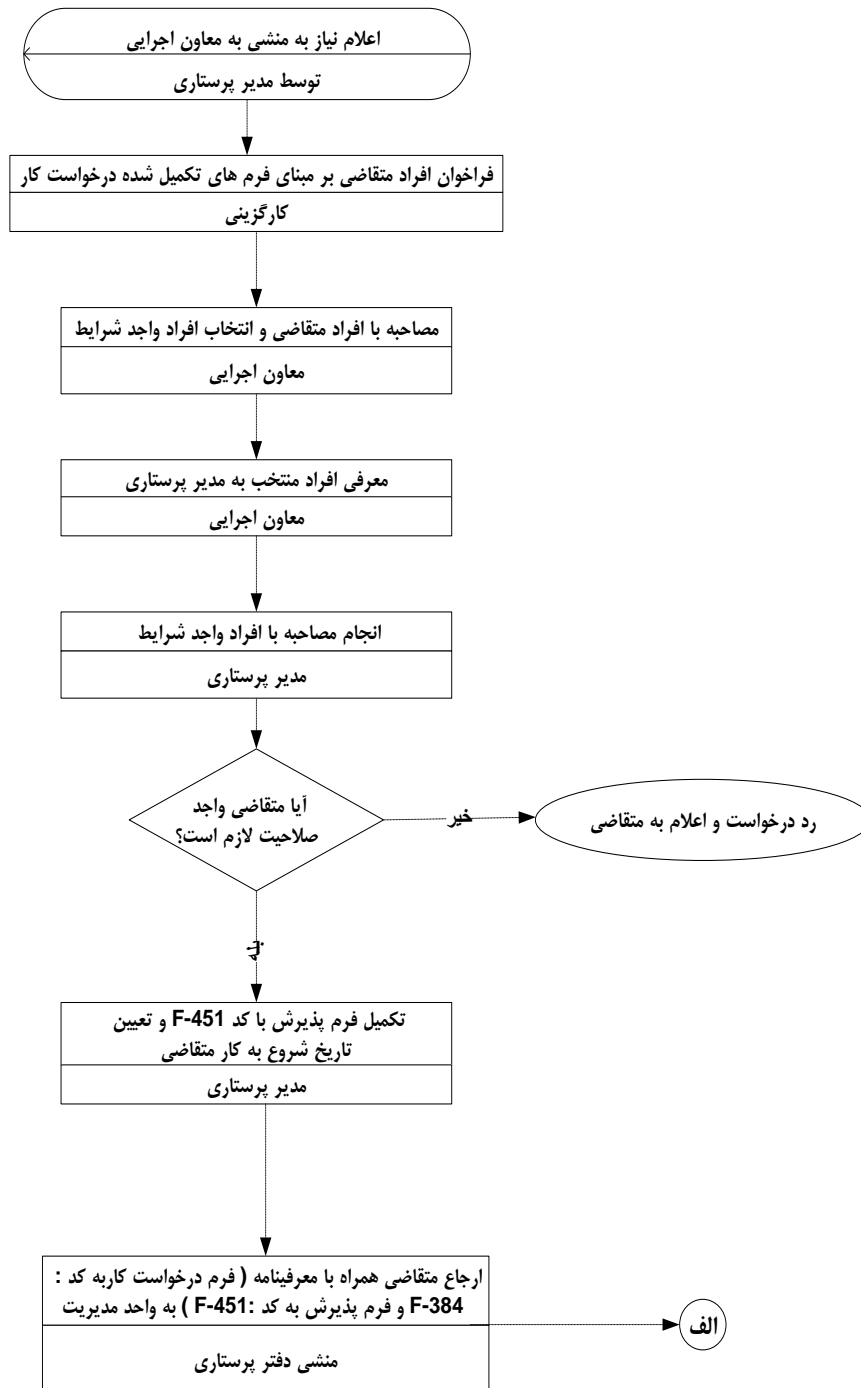
صفحه 3 از 3



فرآیند جذب منشی (دفتر پرستاری)

کد : WP-51-02

صفحه 1 از 2



فرآیند جذب منشی (دفتر پرستاری)

کد : WP-51-02

صفحه 2 : از 2



● احتیاطات زمان بارداری

به منظور حفظ سلامت خانم های باردار ، تمهیداتی اندیشیده شده است . در اولین گام ، کارکنان باردار بایستی مسؤول بخش یا واحد خود را مطلع سازند تا با هماهنگی مسؤول واحد بهداشت حرفه ای ، شرایط مناسب کاری برای پرسنل فراهم شده و آموزش های لازم در خصوص رعایت نکات ایمنی حین انجام کار به وی ارائه گردد .

نکته مهم : در دوران بارداری از مواجهه با اشعه ایکس ، مواد رادیواکتیو و مواد شیمیایی خطرناکی همچون اتیلن اکساید و اتیدیوم بروماید خودداری نمایید .

● آشنایی با امکانات رفاهی

۱. امکان استفاده از صندوق رفاه (وام ضروری)
۲. معرفی کارکنان به شعب بانک همکار بیمارستان جهت اخذ تسهیلات مختلف
۳. امکان استفاده از مکانهای اقامتی در یکی از شهرهای شمالی و مشهد
۴. ایجاد تسهیلات جهت استفاده پرسنل از بیمه های تکمیلی در صورت تمایل
۵. امکان استفاده کارکنان از برنامه های تفریحی به شکل تورهای مسافرتی کوتاه مدت با شرایط ویژه
۶. امکان استفاده از سالن ورزشی و بدنسازی واستخر موجود در بیمارستان
۷. امکان استفاده از استخر دانشگاه علوم پزشکی تهران
۸. برگزاری مسابقات ورزشی دوره ای
۹. امکان استفاده از کتابخانه و شبکه اینترنت برای کارکنان

جهت کسب اطلاعات بیشتر در خصوص امکانات رفاهی و غیره می توانید به واحد روابط عمومی مراجعه نمایید.



● راهنمای پوشش حرفه ای

رعایت راهنمای پوشش حرفه ای در تمامی واحدهای آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی تهران الزامی است.



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی تهران

راهنمای پوشش حرفه‌ای (Dress Code)

اعضای هیأت علمی، کارکنان، دستیاران و دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تهران ضمن رعایت شئون اسلامی و آیین نامه پوشش دانشجویان دانشگاه‌ها، به منظور حصول اهداف ذیل ضوابطی را در پوشش حرفه‌ای خود در محیط دانشگاه و واحدهای وابسته لحاظ کرده و منتهای تلاش خود را در رعایت و ترویج آن در جامعه پزشکی به عمل خواهند آورد.

- حفظ شأن و حرمت حرف پزشکی و محیط علمی دانشگاه
- برانگیختن حس احترام، آرامش و اعتماد در دریافت‌کنندگان خدمات
- جلوگیری از انتقال عفونت و حفظ ایمنی خود و بیماران

همچنین در ارزیابی مناسب بودن انواع دیگری از ظاهر و پوشش که در این راهنما اشاره نشده است، رعایت اهداف پیش‌گفت‌شده مورد استناد خواهد بود.

- حفظ شأن و حرمت حرف پزشکی و محیط علمی دانشگاه
- برانگیختن حس احترام، آرامش و اعتماد در دریافت‌کنندگان خدمات
- جلوگیری از انتقال عفونت و حفظ ایمنی خود و بیماران

همچنین در ارزیابی مناسب بودن انواع دیگری از ظاهر و پوشش که در این راهنما اشاره نشده است، رعایت اهداف پیش‌گفت‌شده مورد استناد خواهد بود.

لباس

۱. لباس‌ها باید ساده، تمیز و مرتب باشند.
۲. لباس‌ها باید ضمن رعایت حدود شرعی، متناسب با اندام و آزاد باشند و نباید جلوی حرکات آزادانه بدن را بگیرند.
۳. لباس‌ها باید به رنگ‌های متعارف باشند و نباید حاوی تصاویر، علایم تبلیغاتی نامتعارف و حاوی پیام باشد.
۴. رعایت ضابطه بخش در پوشیدن لباس فرم پاکیزه و جلو بسته ضروری است. خارج از محیط‌هایی که اسکراب جزو ضوابط بخش است، نباید اسکراب بر تن داشت و یا پوشیدن روپوش سفید روی آن لازم است.
۵. در محیط بالینی نصب کارت شناسایی عکس‌دار در محل قابل رؤیت همگانی روی لباس الزامی است.
۶. پوشیدن کفش و جوراب مناسب الزامی است.
۷. پوشیدن مقنعه یا روسری باید ضمن تأمین

آرایش و زیورآلات

۱. ظاهر افراد در محیط دانشگاه و محیط بالینی باید ساده، مرتب و درعین حال بدون آرایش باشد.
۲. به استثنای یک حلقه یا انگشتر ساده استفاده از سایر زیورآلات آشکار مجاز نمی‌باشد.
۳. ناخن‌ها باید کوتاه، مرتب و تمیز باشند. داشتن لاک و ناخن مصنوعی مجاز نمی‌باشد.

بهداشت

۱. بهداشت فردی شامل پاکیزگی موها و بدن الزامی است.
۲. استعمال عطر و ادکلن با بوی تند در محیط دانشگاه و محیط بالینی مجاز نیست.




مصوبه ششمین نشست دوره چهارم شورای دانشگاه ۹۳/۳/۲۵

● **مروری بر رعایت حقوق گیرندگان خدمت**

از سال ۱۳۹۰ «منشور حقوق بیمار» از طرف وزارت بهداشت و درمان به کلیه بیمارستان ها ابلاغ شده و رعایت آن توسط تمامی کارکنان الزامی است. مرکز قلب تهران نیز از ابتدای فعالیت خود، "توجه به بیمار و رعایت حقوق بیمار" را یکی از محورهای اصلی برنامه های ارتقاء کیفیت خود قرار داده است. به همین جهت در ادامه متن کامل منشور حقوق بیمار جهت آگاهی شما ارائه میشود.

● **منشور حقوق بیمار**

۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت، حق بیمار است.

- ارائه خدمات سلامت باید:

- ۱-۱) شایسته شأن و منزلت انسان و با احترام به ارزش ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد.
- ۱-۲) بر پایه صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد.
- ۳-۱) فارغ از هر گونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.
- ۴-۱) بر اساس دانش روز باشد.
- ۵-۱) مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد.
- ۶-۱) در مورد توزیع منابع سلامت، مبتنی بر عدالت و اولویت های درمانی بیمار باشد.
- ۷-۱) مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توانبخشی باشد.
- ۸-۱) به همراه تأمین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیتهای غیر ضروری باشد.

- ۹-۱) شامل توجه ویژه به حقوق گروه های آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران روانی، زندانیان، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست باشد.
- ۱۰-۱) در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.
- ۱۱-۱) با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان، سن و جنس گیرندگان خدمت باشد.
- ۱۲-۱) مراقبت های ضروری و فوری (اورژانس)، بدون توجه به تأمین هزینه آن صورت گیرد. در موارد غیرفوری (الکتیو) براساس ضوابط تعریف شده باشد.

۱۳-۱) در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانس)، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد.

۱۴-۱) در مراحل پایانی حیات که وضعیت بیماری غیرقابل برگشت و مرگ بیمار قریب الوقوع است، خدمات بهداشتی با هدف حفظ آسایش وی ارائه گردد. منظور از آسایش، تأمین نیازهای معنوی و عاطفی وی و خانواده اش در زمان احتضار می باشد. بیمار در حال احتضار حق دارد در آخرین لحظات زندگی خویش با فردی که می خواهد، همراه گردد.

۲- اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

۱-۲ محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد:

۱-۱-۲ مفاد منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش

۲-۱-۲ ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیردرمانی و ضوابط بیمه و

معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش

۳-۱-۲ نام، مسئولیت و رتبه حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسؤول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار،

دستیار و دانشجو و ارتباط حرفه ای آنها با یکدیگر

۴-۱-۲ روشهای تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص بیماری، پیش

آگهی و عوارض آن و کلیه اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم گیری بیمار

۵-۱-۲ نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان

۶-۱-۲ کلیه اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند.

۷-۱-۲ ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان

۲) نحوه ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد:

۱-۲-۲ اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب و درد و ویژگی های فردی وی از

جمله زبان، تحصیلات و توان درک در اختیار وی قرار گیرد، مگر این که:

- تأخیر در شروع درمان به واسطه ارائه اطلاعات فوق الذکر سبب آسیب به بیمار گردد؛ در این صورت انتقال

اطلاعات پس از اقدام ضروری، در اولین زمان مناسب باید انجام شود.

- بیمار علی رغم اطلاع از حق دریافت اطلاعات، از این امر امتناع نماید که در این صورت باید خواست بیمار محترم

شمرده شود، مگر اینکه عدم اطلاع بیمار، وی یا سایرین را در معرض خطر جدی قرار دهد.

۲-۲-۲ بیمار می تواند به کلیه اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی خود دسترسی داشته باشد و تصویر آن را دریافت

نموده و

تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید.

۳- حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

۱-۳ محدوده انتخاب و تصمیم گیری درباره موارد ذیل می باشد:

۱-۱-۳ انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه کننده خدمات سلامت در چارچوب ضوابط

۲-۱-۳ انتخاب و نظرخواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور

۳-۱-۳ شرکت یا عدم شرکت در هر گونه پژوهش، با اطمینان از این که تصمیم گیری وی تأثیری در تداوم و نحوه

دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت.

۳-۱-۴ قبول یا رد درمان های پیشنهادی پس از آگاهی از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش یا رد آن، مگر در موارد

خودکشی یا مواردی که امتناع از درمان، شخص دیگری را در معرض خطر جدی قرار می دهد.

۳-۱-۵) اعلام نظر قبلی بیمار در مورد اقدامات درمانی آتی در زمانی که بیمار واجد ظرفیت تصمیم‌گیری است ثبت‌شود و به عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در زمان فقدان ظرفیت تصمیم‌گیری وی با رعایت موازین قانونی، مد نظر ارائه‌کنندگان خدمات سلامت و فرد تصمیم‌گیرنده جایگزین بیمار قرار گیرد.

۲-۳) شرایط انتخاب و تصمیم‌گیری شامل موارد ذیل می‌باشد:

۳-۲-۱) انتخاب و تصمیم‌گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع (مذکور در بند دوم) باشد. پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم‌گیری و انتخاب داده شود.

۴- ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار (حق خلوت) و رعایت اصل رازداری باشد

۴-۱) رعایت اصل رازداری در رابطه با کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است، مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد.

۴-۲) در کلیه مراحل مراقبت، اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود. ضروری است بدین منظور کلیه امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی بیمار فراهم گردد.

۴-۳) فقط بیمار و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می‌شوند میتوانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند.

۴-۴) بیمار حق دارد در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد. همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک می‌باشد، مگر این که این امر بر خلاف ضرورت‌های پزشکی باشد.

۵- دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

۵-۱) هر بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت نماید.

۵-۲) بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند.

۵-۳) خسارت ناشی از خطای ارائه‌کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات، مطابق مقررات در کوتاه‌ترین زمان ممکن جبران شود.

● پاسخگویی به مراجعین و رسیدگی به شکایات

واحد پاسخگویی به مراجعین و رسیدگی به شکایات مرکز قلب تهران از اوایل سال ۱۳۸۳ به صورت مدون و با فرآیندکاری مشخص شروع به کار کرد. نظر به اهمیت موضوع از دیدگاه مسؤولین بیمارستان، مکان مشخص و مناسبی در لابی اصلی بیمارستان به این امر اختصاص داده شده است. یکنفر از کارکنان پس از آموزش‌های مورد نیاز (مهارت‌های ارتباطی، آشنایی با فرآیندها و گردش کار بخشها و واحدهای مختلف) به صورت تمام وقت از ۷ صبح الی ۷ عصر، مسؤولیت پاسخگویی مستقیم به مراجعین این واحد (اعم از نارضایتی، اعتراض، شکایت، پیشنهاد و ...) را برعهده گرفته و در شیفت شب و روزهای تعطیل نیز مسؤولیت پاسخگویی به شکایات برعهده مدیر کشیک اداری می‌باشد.

● سنجش رضایتمندی بیماران

شاخص رضایتمندی به عنوان یکی از شاخص های کیفی مهم در این مرکز مورد توجه قرار دارد. در سالهای گذشته همواره رضایتمندی بیماران در بخش های بستری و همچنین واحدهای مختلف سرپایی (درمانگاه، پذیرش، ترخیص، آزمایشگاه و ...) با پرسشنامه های جداگانه مورد ارزیابی قرار گرفته و به دنبال تحلیل نتایج، به تناسب شرایط و امکانات موجود، اقداماتی در جهت افزایش رضایتمندی بیماران و رفع علل نارضایتی ایشان انجام شده است.

قابل ذکر است بیماران بستری که به هر دلیل با رضایت شخصی بیمارستان را ترک می کنند، فرم های نظرسنجی مربوط به بخش های بستری را تکمیل می نمایند. در صورتی که دلیل ترک بیمارستان، نارضایتی از کادر درمانی و غیر درمانی یا سایر علل مرتبط با عملکرد بیمارستان باشد پیگیری های لازم صورت می گیرد.

● آشنایی با واحد مدیریت کیفیت

واحد مدیریت کیفیت از ابتدای راه اندازی مرکز قلب تهران تشکیل شده و به دلیل توجه ویژه مدیران ارشد بیمارستان در طول چهارده سال فعالیت خود همواره فعال و پرکار بوده و به تناسب شرایط، اولویتها و سیاستهای بیمارستان، وظایف و مسئولیتهای جدیدی رابه عهده گرفته است. واحد مدیریت کیفیت، فعالیت اصلی خود را بر تمرکز بر استقرار سیستم مدیریت کیفیت با الگوی ISO 9001:2000 آغاز نمود. تلاش جمعی کلیه کارکنان به ویژه بخشهای پرستاری و حمایت مدیریت منجر به اخذ گواهینامه مدیریت کیفیت در آبان ماه سال ۱۳۸۳ شد. در طول سالهای قبل و بعد از اخذ گواهینامه، تعهد به کیفیت و تلاش برای ارتقاء آن به یک یا اصول حاکم بر مرکز قلب تهران تبدیل شده به نحوی که رعایت الزامات این الگوی استاندارد همچنان ادامه یافت و به صورت بخشی از فعالیت های جاری بخشها و واحدهای مختلف درآمد هاست.

از سال ۱۳۸۶ به دنبال انتخاب الگوی "حاکمیت خدمات بالینی" از سوی دانشگاه علوم پزشکی تهران به عنوان الگوی ارتقا کیفیت خدمات بیمارستان ها، مرکز قلب تهران نیز فعالیت های مربوط به ارتقا کیفیت خود را بر این الگو منطبق نموده و با همت جمعی همکاران، در سالهای ۱۳۸۹ و ۱۳۹۰ به دنبال اجرای مطلوب اینالگو، به ترتیب جوایز جشنواره رازی و جشنواره کشوری حاکمیت بالینی را دریافت کرده است.

● آشنایی با استانداردهای اعتبار بخشی

استانداردهای اعتبار بخشی از اواسط سال ۱۳۹۰ از طرف وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به بیمارستانهای کشور ابلاغ شده و از سال ۱۳۹۱ به بعد لازم الاجرامی باشند. این استانداردها، جایگزین چک لیستهای قبلی ارزشیابی سالانه بیمارستانها شده و از سال ۱۳۹۲، مبنای اعتبار بخشی (ارزشیابی) و درجه بندی بیمارستانها قرار گرفته اند. پیاده کردن این استانداردها به دلیل حجم و گستردگی زیاد محورها از یک سو و

جدیدبودن برخی محورها ازسوی دیگر،سهل الوصولن بوده و تنها باهمراهی،همدلی و همت تک تک کارکنان بیمارستان امکانپذیر شده است.توجه به این نکته ضروری است که درارزیابی بیمارستان بر مبنای استانداردهای اعتباربخشی،امتیازکسب شده و امتیاز از دست رفته هر بخش / واحدبه تفکیک اعلام می شود ، لذا آگاهی ازالزامات استاندارددقت در رعایت آنها ،برای استقرارهرچه بهتراستانداردهادر هر بخش / واحدضروری است. اکیداً توصیه می شود به مطالب وموضوعاتی که ازسوی سرپرستار بخش یا مسؤول واحدبه شمااعلام می شودبه دقت توجه نماییدواموردخواستی رادراسرع وقت وبه نحواحسن انجام دهید. مسئولیت هدایت فعالیتهای مربوط به استقراراستانداردهای اعتباربخشی وهمچنین کمک درتهیه مستندات لازم،برعهده واحدمدیریت کیفیت بوده ومسئول واحدمدیریت کیفیت،دبیر کمیته اعتباربخشی نیز می باشد.

● مروری بر کنترل عفونت

کمیته کنترل عفونت مرکز قلب تهران از سال ۱۳۸۲ به طور رسمی شروع به فعالیت کرده است . اهداف کلی این کمیته به طور خلاصه در جهت مراقبت از بیماران و پرسنل در برابر ابتلا به عفونت های بیمارستانی و بیماری های منتقله از راه خون می باشد.

واحد کنترل عفونت با تهیه و نظارت بر اجرای آخرین دستورالعمل ها در زمینه کنترل عفونت، از ابتلاء بیماران به عفونت های بیمارستانی و انتقال و انتشار ارگانسیم های مقاوم در بین بیماران و کارکنان پیشگیری می نماید. همچنین با آموزش نکات ایمنی، انجام واکسیناسیون، بررسی تیتراآنتی بادی پرسنل و پیگیری تهیه وسایل حفاظت فردی، کارکنان را در برابر بیماریهای منتقله از راه خون محافظت می نماید.

یکی از مهمترین عواملی که در کاهش میزان انتقال و انتشار ارگانیزم های بیماری زا در بین بیماران، کارکنان و آحاد جامعه نقش مهم و اساسی دارد، شستشوی بهداشتی دست ها است. این مرکز با تهیه و نصب پوستره های متنوع آموزشی، آموزش بهداشت دست در بین پرسنل و تهیه پوستر نحوه اسکراب دست در اتاق عمل و تغییر نوع محلول اسکراب در اتاق عمل، امید دارد که این اقدام بهداشتی مهم را در بین کلیه کارکنان بیمارستان رواج داده و از این طریق میزان عفونت های بیمارستانی رانیز کاهش دهد.

یکی از مهمترین معضلات کلیه بیمارستانها مصرف بی رویه آنتی بیوتیک می باشد. این مرکز در نظر دارد با استفاده از تجربیات متخصصین داروسازی بالینی، پاتولوژی، عفونی وهمکاری دفترپرستاری، روند استفاده از آنتی بیوتیک ها را به سمت مصرف منطقی و مناسب هدایت نماید. برای کسب اطلاعات بیشتر در زمینه کنترل عفونت های بیمارستانی و ایمنی هرچه بیشتر بیماران، خود و سایر همکارانتان، کتابچه خط مشی و روش های کنترل عفونت را مطالعه نمایید.

کارکنان جدیدالورود بایستی جهت تکمیل پرونده بهداشتی خود در اولین فرصت به واحد کنترل عفونت مراجعه نمایند.

● مروری بر واحد بهداشت محیط

بیمارستان باید الگوی نظافت و سمبل پاکیزگی و بهداشت باشد، بنابراین رعایت ضوابط بهداشتی به خصوص بهداشت محیط در بیمارستان از اولویت خاصی برخوردار است. مخاطرات عمده سلامت در بیمارستان ناشی از عدم اجرای مقررات بهداشتی مربوط به موادزائد جامد، فاضلاب، گندزدایی و ضدعفونی ابزار و محیط، شستشوی کامل و مناسب البسه، آب، مواد غذایی و همچنین عدم رعایت نظافت عمومی می باشد که کلیه بیماران، ملاقات کنندگان، کارکنان و در نهایت جامعه را در معرض خطر قرار می دهند.

وظایف و فعالیت‌های واحد بهداشت محیط مشتمل بر مجموعه اقداماتی است که به منظور سالم سازی محیط بیمارستان انجام می‌گیرد تا عواملی که در خارج بیمارستان موجبات بیماری را فراهم آورده اند به محیط بیمارستان گسترش نیابند.

واحد بهداشت محیط در مرکز قلب تهران از سال ۱۳۸۲ با اهداف زیر شروع به کار نموده است :

● حفظ و ارتقاء سطح سلامت جسمی ، روحی واجتماعی ارائه دهندگان و دریافت کنندگان خدمات

● کنترل و رفع عوامل محیطی موثر در انتقال و تولید بیماری و پیشگیری از بیماریها و عفونت های بیمارستانی

واحد بهداشت محیط این مرکز با اجرای برنامه هایی چون : کنترل بهداشتی آب مصرفی از نظر کیفی، نظارت بر نحوه تصفیه و دفع فاضلاب، برنامه ریزی جهت مبارزه با حشرات و جوندگان، نظارت بر ضدعفونی و گندزدایی ابزار و محیط، نظارت بر بهداشت مواد غذایی و نظارت بر نحوه شستشو و ضدعفونی البسه، تهدیدهای ناشی از مشکلات بهداشتی در بیمارستان را کاهش داده و با استقرار فرآیندهای بهداشتی در بیمارستان، زمینه ارائه خدمات ایمن را فراهم می سازد.

● مروری بر بهداشت حرفه ای

بهداشت حرفه ای علمی است که با شناسایی ، ارزیابی و کنترل عوامل زیان آور محیط کار شامل : عوامل شیمیایی، فیزیکی، بیولوژیکی، روانی، ارگونومیک و انجام معاینات پزشکی، سلامت جسمی و روانی شاغلین را حفظ می نماید.

اهداف کلی بهداشت حرفه ای به طور خلاصه شامل تامین و حفظ ارتقای سطح سلامت جسمانی، روانی و اجتماعی شاغلین، پیشگیری از بروز بیماری های حرفه ای و پیشگیری از حوادث ناشی از کار می باشد. در مبحث عوامل زیان آور فیزیکی مواردی چون صدا، ارتعاش، روشنایی، فشار، پرتوها و شرایط جوی محیط کار (گرما، سرما، رطوبت) مورد بررسی قرار می گیرند. در مبحث عوامل زیان آور شیمیایی محیط، عواملی چون: گردوغبار، دود و مه، گاز و بخار کلیه مواد شیمیایی و سموم که کارکنان در محیط های کاری در معرض آن هستند، در مبحث عوامل زیان آور بیولوژیکی بیماری های ناشی از ویروس ها، باکتری ها، ریکتزیاها، قارچ ها و

انگل‌ها و درمبحث عوامل زیان آور روانی: استرس های شغلی ، خشونت در محیط کار ، تناسب نوبت های کاری موردبررسی قرار می گیرند. درمبحث عوامل زیان آور ارگونومیکی طراحی نادرست ابزار، تجهیزات و محیط کار و نیز شرایط محل و نحوه بلند کردن بار، وضعیت نامطلوب بدنی هنگام کار، اعمال نیرو و تکرار حرکت موردتوجه قرار می گیرد.

واحد بهداشت حرفه ای مرکز قلب از سال ۱۳۹۰ شروع به فعالیت کرده و اقدامات این حوزه به شرح زیر است :

۱. بازدید از بخش ها و واحدها و شناسایی مخاطرات و عوامل زیان آور موجود (فرم ارزیابی عوامل موثر برایمینی و سلامت شغلی)
۲. اندازه گیری عوامل زیان آور موجود در محیط کار بصورت یکبار در سال و در برخی موارد بصورت هر شش ماه یکبار از طریق موسسات صاحب صلاحیت
۳. انتخاب و تهیه وسایل حفاظت فردی و نظارت بر استفاده صحیح از آنها توسط کارکنان مرتبط
۴. هماهنگی و معرفی کارکنان برای انجام معاینات طب کار (دوره ای) بصورت سالیانه براساس دستورالعمل های مربوطه و تکمیل فرم پرونده پزشکی مشاغل
۵. پیگیری حوادث ناشی از کار
۶. تهیه برگه های اطلاعات ایمنی مواد (MSDS)
۷. تهیه پوستر و پمفلت آموزشی در زمینه ایمنی و سلامت شغلی و آموزش کارکنان

● مروری بر مدیریت خطر و ایمنی بیمار

پیش بینی حوادث و خطرات و کاهش احتمال بروز آن ها در واقع همان مدیریت خطر است. در فعالیت های بشری همواره امکان بروز "خطا" وجود دارد (انسان جایز الخطا است) و به همین دلیل "خطا" یک جزء اجتناب ناپذیر در محیط های درمانی است که به صورت کامل نمی توان آن را حذف کرد ولی میتوان میزان بروز آنرا به حداقل رساند. نحوه طراحی سیستم، شرایط بالقوه بروز خطا و نحوه پاسخ دهی سیستم به نواقص و خطاهای رخ داده، تعیین کننده نتیجه نهایی بروز خطا بر روی سلامت بیمار است. نکته مهم این است که جستجو و ارزیابی خطاها نه با هدف پیدا کردن مقصر و اعمال تنبیه و سرزنش ، بلکه به منظور فراهم نمودن فرصت یادگیری، تشخیص و حل مشکلات بنیادی نهفته در طراحی و کارکرد سیستم سلامت انجام شود. مرکز قلب تهران با انجام مرتب بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار تعهد سازمان را به ایجاد فرهنگ ایمنی نشان داده و با صحبت کردن با کارکنان صف مقدم ارائه خدمت، علاوه بر آموزش و تأکید موضوعات مربوط به ایمنی بیمار (۹ راه حل ایمنی) حمایت مدیران ارشد را از توجه به ایمنی بیمار نشان می دهد .

همچنین فرهنگ سازی درمحور مدیریت خطر و ایمنی بیمار از طریق تدوین لیست خطرات احتمالی هریک، ایجاد نظام ثبت و گزارش دهی خطا، برگزاری جلسات تحلیل ریشه ای وقایع و نهایتاً تهیه خط مشی و روش های اجرایی و دستورالعمل های مورد نیاز در حال اجرا می باشد .

همچنین نکات مهمی در رابطه با رعایت بهداشت دست، داروهای پرخطر، داروهای مشابه (از نظر شکل یا تلفظ یا نگارش)، نحوه محاسبه داروها و سایر نکات مرتبط با ایمنی بیمار در بخش ها به شکل های مختلف (پوستر، پمفلت و...) در دسترس می باشد. بدیهی است توجه به این نکات، در کاهش احتمال بروز خطاهای درمانی مؤثر بوده و موجب ایمنی بیشتر بیماران می شود. همچنین فرم گزارش خطا در تمامی بخش ها در دسترس می باشد. شناسایی و گزارش خطا، وظیفه تمامی کارکنان است. خطاهای گزارش شده، توسط دفتر پرستاری تحلیل شده و بازخورد آن در قالب "درس های آموخته شده از خطا" به بخش ها منعکس می گردد. توصیه می شود در اولین فرصت، این درس ها را با دقت مطالعه کنید.

● مروری بر ۹ راه حل ایمنی بیمار

۹ موضوع مهم مرتبط با ایمنی بیمار، به شکل پوستر (صفحه بعد) در بخش‌ها نصب شده است. توجه به این نکات توسط کادر درمان، در افزایش ایمنی بیماران مؤثر بوده و الزامی است.

**۹ راه حل ایمنی بیمار
مطابق توصیه
سازمان بهداشت جهانی
(WHO)**

- ارتقاء بهداشت دست‌ها با استفاده از دستکش و ضدعفونی کردن دستها با استفاده از مواد ضدعفونی کننده
- استفاده صحیح و ایمن از وسایل تزریقات
- اجتناب از اتصالات نامناسب (MISCONNECTION) کاتترها و لاین‌ها
- محرک‌های الکتریکی و داروها: محافظت صحیح غلظت محاسباتی
- ارتباط مؤثر تیم درمان در زمان تحویل بیمار
- انجام پروسیجر صحیح در محل صحیح بدن بیمار
- توجه به مشخصات فردی جهت شناسایی صحیح بیمار
- اطمینان از صحت و جهت کنترل بودن دارو در مکانی بیمار در مرحله نقل و انتقال بین بخش‌ها و تلفظ مشابه جهت جلوگیری از خطای دارویی
- توجه به داروها یا شکل، تگاریس و تلفظ مشابه جهت جلوگیری از خطای دارویی

کمیته ایمنی بیمار
مرکز قلب تهران

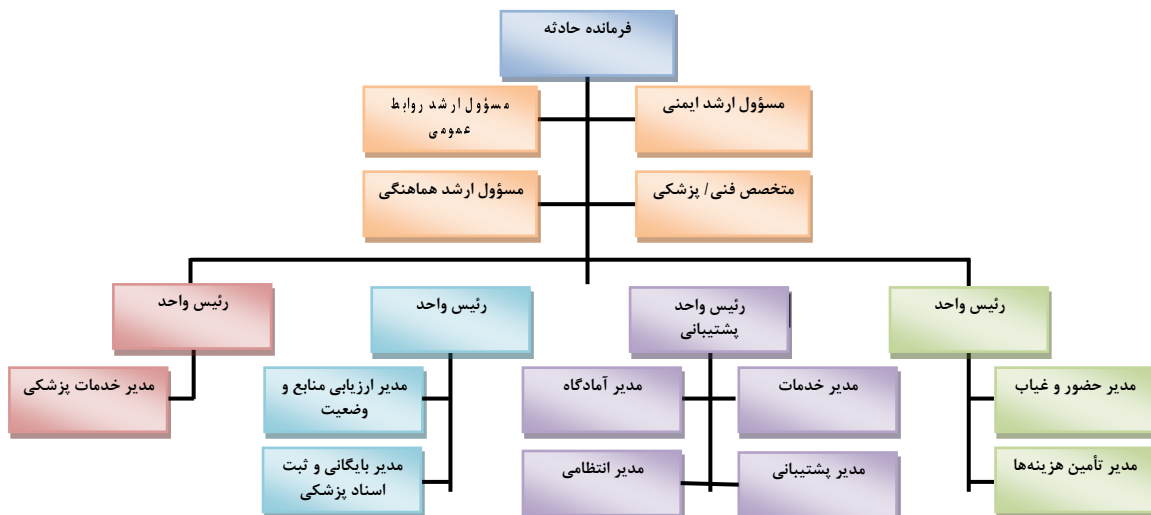
مرکز قلب تهران

مروری بر مدیریت بحران و حوادث غیر مترقبه

توجه به مقوله مدیریت بحرانی یکی از موضوعات اساسی در اداره سازمان محسوب می شود. این موضوع که در «بیمارستان» با توجه به ماهیت فعالیت آن، اهمیت مضاعفی پیدامی کند. مرکز قلب تهران با استفاده از نیروهای کارشناسی خود، از سال ۱۳۸۴ اقدام به فعالیت در این حوزه کرده است. با توجه به اهمیت مواجهه با حوادث غیرمترقبه و سایر چالشهای ایمنی (روانی- جسمانی) در بیمارستان، کمیته بحران مرکز قلب تهران جهت بررسی بحران های احتمالی و آموزش کارکنان جهت مواجهه منطقی و مدیریت آنها اقدام به اولویت بندی این بحران ها بر اساس احتمال وقوع و شدت تبعات منفی آنها برای بیماران و کارکنان نمود. به این ترتیب سه اولویت اول بحران های احتمالی به ترتیب: آتش سوزی، قطع برق و قطع شبکه HIS تعیین گردید.

سایر حوادث احتمالی با درجه احتمال و اولویت پایین تر عبارتند از: قطع گازهای طبی، نشت گاز، مسمومیت شیمیایی، مسمومیت غذایی، گروگان گیری یا حمله مسلحانه، سقوط ازارتفاع، خرابی یا سقوط آسانسور و قطع جریان بخار آب در شبکه تأسیساتی بیمارستان. به منظور مواجهه صحیح، مدیریت و کنترل هر یک از این حوادث احتمالی، تدوین سناریوهای عملیاتی و اجرای برنامه های آموزشی به عنوان مؤثرترین راهکارهای مقابله با حوادث فوق شناسایی شده و در دستور کار کمیته بحران و حوادث غیرمترقبه قرار دارد. در این زمینه چندین برنامه آموزشی مانورهای عملیاتی نیز انجام شده و بصورت دوره ای تکرار می گردد.

چارت بحران مرکز قلب تهران



در ادامه ، در خصوص اولین اولویت بحران احتمالی این بیمارستان یعنی آتش سوزی توضیحات بیشتری ارائه می گردد. توضیحات مربوط به اولویت دوم (قطع برق) و اولویت سوم (قطع شبکه HIS) به اختصار ارائه شده است .

● مواجهه با آتش سوزی در بیمارستان

یکی از موارد مهم و اثرگذار در چگونگی اطفاء حریق و به حداقل رساندن خسارات ناشی از حریق، آشنایی با انواع آتش سوزی و تجهیزات اطفاء حریق و استفاده مناسب و به جا از این تجهیزات می باشد. کلیه مکانهای این مرکز مجهز به تجهیزات اطفاء حریق (انواع کپسول های آتش نشانی، شیرهای آتش نشانی زمینی و دیواری) می باشد. در کنار هر یک از کپسول های آتش نشانی، دستورالعمل کاربری آن نصب شده است.

آموزش عمومی تئوری و عملی نحوه استفاده از کپسول های آتش نشانی جهت کلیه کارکنان سالیانه برگزار می شود. همچنین تعدادی از کارکنان انتظامات و خدمات، در دوره های آموزشی تخصصی آتش نشانی شرکت می کنند. جزوه آموزشی نحوه مواجهه با آتش سوزی با کد-B-202 توسط کمیته ایمنی و حوادث غیر مترقبه مرکز قلب تهیه شده و در دسترس می باشد. جهت دریافت اطلاعات تکمیلی، این جزوه را مطالعه کنید.

تجهیزات اعلام حریق در انبارها و مکانهای عمومی به صورت شبکه طراحی و نصب شده و هر یک از آنها با کد مشخصه به تابلویی در واحد مخابرات متصل می باشد به طوری که در صورت فعال شدن هر یک از آنها، مکان مربوطه در قسمت مخابرات مشخص گردیده و هشدار داده می شود و از این طریق اطلاع رسانی سریع به مسئولین مربوطه صورت می پذیرد. دستگاههای اعلام حریق به دو شکل حساس به دود و فعال شونده دستی (فعال شونده توسط افراد) در مکانهای مشخص وجود دارند .

● مواجهه با قطع برق بیمارستان

یکی از مهمترین و رایج ترین موضوعات نگران کننده در هر مرکز درمانی، قطع برق می باشد. ممکن است به دلیل عدم آگاهی پرسنل از وضعیت موجود سیستم برق بیمارستان، قطع برق به بحرانی عظیم تبدیل شده و خسارات مالی و جانی جبران ناپذیری را به سیستم تحمیل نماید. به همین منظور جزوه آموزشی مواجهه با بحران قطع برق در بیمارستان با کد-B-202-01 توسط کمیتهای حوادث غیر مترقبه مرکز تهیه شده است و در کلیه بخش موجود می باشد. جهت دریافت اطلاعات تکمیلی این جزوه را مطالعه نمایید.

● مواجهه با قطع شبکه (HIS) در بیمارستان

در این مرکز، اغلب بخش‌ها و واحدها به سیستم شبکه (HIS) متصل هستند و فعالیت‌های اصلی خود را از این طریق انجام می‌دهند. پذیرش بیمار، ترخیص بیمار، درخواست دارو، درخواست آزمایش، ثبت مشخصات بیمار، ثبت کلیه خدمات، ثبت جابجایی بیمار در بخش، ثبت نتایج آزمایشات، محاسبه هزینه، تهیه گزارشات (آنژیوگراف، اکو، اسکن قلب و...)، محاسبه صورت حساب و ...

به دلیل همین گستردگی و وابستگی فعالیت‌های اصلی به آن، قطع شبکه در این بیمارستان موجب اختلال در امور جاری شده و نوعی بحران تلقی می‌شود. به همین منظور تمهیداتی برای زمان قطع شبکه در نظر گرفته شده تا فعالیت‌های اورژانسی که تعویق آنها به صلاح بیمار نیست، به صورت دستی انجام شود. برای آگاهی از این که در زمان قطع شبکه چه فعالیت‌هایی را باید به صورت دستی انجام دهید و چه فعالیت‌هایی را متوقف کنید، جزوه آموزشی مواجهه با قطع شبکه با کد B-202-03 را مطالعه نمایید. فرم‌هایی نیز برای انجام این فعالیت‌ها به صورت دستی تهیه شده و در اختیار بخش‌ها و واحدها قرار گرفته است.

● شماره تلفن‌های ضروری بمرکز

موضوع حادثه	ساعات روز	ساعات شب و روزهای تعطیل
قطع برق	تأسیسات ۲۰۳۵ مدیر بحران ۲۲۲۵	تأسیسات ۲۰۳۵ مدیر کشیک ۲۲۲۹
قطع گازهای طبی	واحد اکسیژن ۲۱۷۹ مدیر بحران ۲۲۲۵	واحد اکسیژن ۲۱۷۹ مدیر کشیک ۲۲۲۹
آتش سوزی	۶ مرکز مخابرات	۶ مرکز مخابرات
قطع بخار	موتور خانه ۲۲۴۵ مدیر بحران ۲۲۲۵	موتور خانه ۲۲۴۵ مدیر کشیک ۲۲۲۹
ترکیدگی لوله یا نشت آب	تأسیسات ۲۰۳۵ مدیر بحران ۲۲۲۵	تأسیسات ۲۰۳۵ مدیر کشیک ۲۲۲۹
خرابی آسانسور	آسانسور ۲۰۰۷ مدیر بحران ۲۲۲۵	آسانسور ۲۰۰۷ مدیر کشیک ۲۲۲۹
آب گرفتگی شدید	موتور خانه ۲۲۴۵ مدیر بحران ۲۲۲۵	موتور خانه ۲۲۴۵ مدیر کشیک ۲۲۲۹
سرقت / درگیری / گروگانگیری	انتظامات ۲۲۶۳-۲۳۷۴ مدیر بحران ۲۲۲۵	انتظامات ۲۲۶۳-۲۳۷۴ مدیر کشیک ۲۲۲۹
مسمومیت	۲۱۵۶ - ۲۱۶۵ دفتر پرستاری	۲۱۵۶ - ۲۱۶۵ دفتر پرستاری

● کدهای بحران

برای موضوعات مختلف بحران، کدهایی در نظر گرفته شده تا در زمان بروز احتمالی بحران، از طریق سیستم پیچ اعلام شود. به این ترتیب علاوه بر سرعت و سهولت در فراخوان افراد مرتبط با بحران، از ایجاد نگرانی و تشویش اذهان بیماران و مراجعین نیز پیشگیری می شود.

جدول کدهای اضطراری مرکز قلب تهران

مخاطره	کد	گروه کد	متن پیام	دفعات تکرار پیام	مسئول اعلام کد
نزاع و درگیری	۱۱	انتظامات محل درگیری سرشیفت انتظامات	کد ۱۱ + نام بخش / واحد	۳ بار	مخابرات (داخلی ۲۲۲۲)
آتش سوزی	۲۲	سرشیفت انتظامات، تکنسین مکانیکال تاسیسات، تکنسین گاز طبی، سوپروایزر (در صورت وقوع حریق در بخشها)، بازیبن	کد ۲۲ + نام بخش / واحد	"	مخابرات (داخلی ۲۲۲۲)
فراخوان مسئولین	۳۳	کلیه مسئولین اداری و سوپروایزرها	کد ۳۳ + دفتر ریاست	"	مخابرات (داخلی ۲۲۲۲)
تخلیه اضطراری	۴۴	مسئول بخش / واحد، مسئول فنی مهندسی، سوپروایزر، سرشیفت انتظامات	کد ۴۴ + نام بخش / واحد مربوطه (در صورت تخلیه کامل بیمارستان کد ۴۴ + دفتر ریاست)	"	مخابرات (داخلی ۲۲۲۲)
قطع برق، قطع آب، قطع گاز	۵۵	مسئول فنی مهندسی، تکنسین مسئول تاسیسات، سوپروایزر، سرشیفت انتظامات	کد ۵۵ + نام بخش / واحد مربوطه	"	مخابرات (داخلی ۲۲۲۲)
قطع شبکه کامپیوتری	۶۶	مسئول واحد کامپیوتر	کد ۶۶	"	مخابرات (داخلی ۲۲۲۲)
ایست قلبی	۹۹	متخصص بیهوشی، متخصص داخلی، سوپروایزر، پرستاران گروه کد	کد ۹۹ + نام بخش / واحد	"	مخابرات (داخلی ۲۲۲۲-۱۱۱)

● مروری بر آموزش و توانمندی ضمن خدمت پرسنل

از آنجاکه رشد و ارتقای کیفیت خدمات یمن و نیز توجه به حقوق کارکنان جزء اهدا استراتژیک بیمارستان قرار دارد، آموزش و توسعه مداوم جهت ارتقاء توانمندی های کارکنان همواره مدنظر مسئولین بیمارستان می باشد. بدین منظور مدیر اجرای باهماهنگی مسئولین واحدهای مختلف، جهت تع یین نیازمندی های آموزشی و طراحی و اجرای برنامه های مختلف آموزشی اقدام می نماید.