

## تجربه موفق

# بیمارستان اعصاب و روان استاد محرری در سال ۱۳۹۱

### اجرای فرایند آموزش به بیمار

(۱) تهیه فرم آموزش به بیمار

(۲) اطلاع رسانی به بخش ها

(۳) تشکیل گروه آموزش به بیمار

(۴) تشکیل جلسات ماهانه

- راه اندازی و برقراری سیستم پیامک اطلاع رسانی به پرسنل
- تهیه پم فلت های راهنمای مددجو در مورد بیماریهای شایع هر بخش و قرار دادن در دسترس بیماران و همراهان
- ارتقا سیستم تلفن گویای بیمارستان جهت هر چه بهتر راهنمایی کردن ارباب رجوع
- ارتقا سیستم رسیدگی به شکایات و نصب نرم افزار جدید شکایات و در دسترس قرار دادن فرم طرح شکایت در بخش ها و دادن کد به هر شکایت
- برقراری فرایند تماس تلفنی مددکار با خانواده بیمار ۲ تا ۴ روز پس از ترخیص
- آموزش منشور حقوق بیمار به پرسنل و برگزاری کلاس آموزشی در این رابطه
- آموزش دستورالعمل خوش آمد گویی به بیمار و نصب این دستورالعمل در بخش ها
- انجام مشاوره روانشناسی جهت خانواده بیماران و پرسنل بیمارستان یک روز در هفته
- برگزاری کلاسهای آموزشی برای خانواده بیماران دو بار در ماه
- خط کشی مجدد خطوط راهنمایی بیمار
- نصب تابلوی معرفی خطوط راهنمایی بیمار در ابتدای بیمارستان
- به روز رساندن سایت بیمارستان و تعیین فرد مسئول سایت و مشخص کردن موارد و مطالب مورد نیاز و قرار دادن در سایت جهت استفاده عموم
- جمع اوری فرم های رضایتمندی از بیماران در بخشهای حاد هر سه ماه یکبار و تحویل نتایج آن توسط سوپروایزر آموزشی به دفتر حاکمیت بالینی
- تاسیس واحد مراقبت های روحانی در بیمارستان جهت پاسخگویی به مسائل شرعی بیماران و همراهان و پرسنل
- تعیین افراد جانشین در صورت عدم حضور کارمند و تهیه فرم مخصوص و نصب بر درب اتاق پرسنل واحد اداری

➤ کشیدن جهت قبله بصورت فلش در بخش های مختلف جهت بیماران و پرسنل

➤ سایر اقدامات :

(۱) نصب محلول ضد عفونی دست و راهنمای استفاده از آن در قسمت های مختلف اداری و درمانی

(۲) تجهیز اتاق کنفرانس بیمارستان (نقاشی ، نصب پرده، تهیه میز و صندلی های جدید )

(۳) تهیه دستگاههای ونتیلاتور پرتابل ، آمبو برقی، اتو کلاو جدی د، D.C SHOK، تجهیزات درمانگاه ، آزمایشگاه و لاندری

### برنامه Case presentation

در حال حاضر طبق هماهنگی دفتر حاکمیت بالینی با مسئول روانپزشکان بیمارستان قرار شد که روزهای یکشنبه (معمولاً دو هفته در میان) یکی از روانپزشکان یک بیمار را با تشخیص بیماری جالب را انتخاب کرده و راس ساعت ۱۲ ظهر در سالن اجتماعات بیمارستان حضور پیدا کرده و بیماری را توضیح میدهند .

لازم به ذکر است که بیمار از بیرون از بیمارستان یا از داخل یکی از بخش های بیمارستان انتخاب میشود .

بیمار در سالن اجتماعات حضور می یابد و با معرفی بیمار شروع میشود .

سپس بر اساس تشخیص، علائم و نشانه های بیماری گفته شده و حاضرین در جلسه در مورد آن بحث کرده و سوالات خود را مطرح مینمایند سپس پیشنهاداتی در مورد بهبود علائم بهاری داده میشود .

حاضرین در این جلسه شامل : روانپزشکان محترم بیمارستان \_ اعضای حاکمیت بالینی \_ مسئولین بخش ها و روانشناسان

### محور ممیزی

ممیزی های سال ۹۱ شامل ۴ ممیزی :

- دارو دادن توسط پرستاران در بخشها

\_چک قند خون با گلوکومتر

\_پیشگیری و اقدامات پس از فرار

- و CPR میباشد؛

که بر اساس پیشنهاد کمیته های رسیدگی به شکایات، کمیته مرگ و میر و خطاهای رسیده به دفتر حاکمیت بالینی و پیشنهاد پزشکان انتخاب گردیدند.