



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

معاونت درمان

کشور؟ پزشک؟ تنها؟ ت حوادث و فور؟ ر؟ مرکز مد

مارستان؟ اداره اورژانس ب

چک لیست ارزیابی اورژانس بیمارستان

مشخصات عمومی بیمارستان:

نام دانشگاه

نام بیمارستان: بیمارستان: جنرال ☐ تک تخصصی ☐

ریاست مرکز:

نوع بیمارستان: آموزشی ☐ درمانی ☐ تامین اجتماعی ☐ نیروهای مسلح ☐

خصوصی ☐ غیره: ☐

تعداد تخت مصوب اورژانس:

تعداد تخت فعال اورژانس: تعداد تخت اورژانس:

بار مراجعه سالانه به اورژانس: مساحت اورژانس:

تعداد نیروی انسانی: تعداد پزشکان متخصص طب اورژانس: تعداد پزشکان عمومی اورژانس:

تعداد رزیدنت های طب اورژانس: تعداد پرستاران اورژانس:

تعداد بهیاران اورژانس: تعداد بیماربران اورژانس:

تعداد خدمه در اورژانس: تعداد نگهبان اورژانس:

تخصصهای موجود در بیمارستان:

☐	داخلی	☐	جراحی عمومی	☐	ارتوپدی	☐	اطفال	☐
☐	زنان	☐	بیهوشی	☐	جراحی اعصاب	☐	عفونی	☐
☐	قلب	☐	ENT	☐	چشم	☐	رادیو لوژی	☐
☐	ارولوژی	☐	روان پزشکی	☐	نورولوژی	☐	مسمومیت	☐

ردیف	مدیریت و رهبری (در بازدید صبح توسط متخصص طب اورژانس و کارشناس دفتر پرستاری تکمیل گردد.)		راهنمای پرسشنامه
	روش جمع آوری داده		امتیاز
۱	برنامه استراتژیک اورژانس بیمارستان تدوین شده و در اختیار مدیریت اورژانس می باشد. ☐ بله ☐ خیر		با بررسی مستندات موجود در دفتر مدیریت اورژانس و مصاحبه با مدیر
۲	در تدوین برنامه استراتژیک اورژانس، پرسنل در تمام سطوح مشارکت داشته اند. ☐ بله ☐ خیر		مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۳	کارکنان بخش اورژانس، از مأموریت بیمارستان و سهم این واحد در راستای دستیابی به اهداف استراتژیک آن اطلاع دارند. ☐ بله ☐ خیر		مصاحبه با کارکنان بخش
۴	چارت مدیریت بحران با حداقل دو نفر جانشین در هر مسئولیت تدوین شده است. ☐ بله ☐ خیر		بررسی مستندات موجود و مشاهده
۵	شرح وظایف و مسئولیت های افراد دخیل در چارت مدیریت بحران به صورت مدون موجود است. ☐ بله ☐ خیر		بررسی مستندات موجود و مشاهده
۶	کارکنان در زمینه مدیریت بحران و مدیریت خطر سالانه آموزش می بینند. ☐ بله ☐ خیر		بررسی مستندات موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۷	حداقل یکبار در سال، مانور مدیریت بحران و تخلیه، در اورژانس برگزار می گردد. ☐ بله ☐ خیر		بررسی مستندات موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۸	کتابچه ایمنی و سلامت حرفه ای در اورژانس موجود است. ☐ بله ☐ خیر		بررسی مستندات موجود و مشاهده
۹	کارکنان در زمینه ایمنی و سلامت حرفه ای سالانه آموزش می بینند. ☐ بله ☐ خیر		بررسی مستندات موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۱۰	اطلاعات اختصاصی در ارتباط با ایمنی و سلامت حرفه ای و استفاده از وسایل حفاظت فردی وجود دارد. ☐ بله ☐ خیر		بررسی مستندات موجود و مصاحبه با کارکنان بخش
۱۱	کارکنان در زمینه کنترل عفونت سالانه آموزش می بینند. ☐ بله ☐ خیر		بررسی مستندات موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۱۲	کتابچه بهداشت محیط و اطلاعات اختصاصی در اورژانس موجود است. ☐ بله ☐ خیر		بررسی مستندات موجود و مشاهده
۱۳	یک کتابچه از خط مشی ها و روشها که موضوعات مدیریتی و بالینی اورژانس را توصیف می نماید، در بخش وجود دارد. ☐ بله ☐ خیر		بررسی مستندات موجود و مشاهده
۱۴	واحدی متولی ارتقاء کیفیت در اورژانس حضور فعال دارد. ☐ بله ☐ خیر		مشاهده و مصاحبه با کارکنان
۱۵	چک لیستی برای ممیزی داخلی بخش اورژانس وجود دارد. ☐ بله ☐ خیر		بررسی مستندات موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۱۶	اورژانس دارای سیستم پایش و ارزیابی عملکرد مستمر می باشد. ☐ بله ☐ خیر		بررسی مستندات موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۱۷	قابلیت پایش و ارزیابی برنامه بهبود کیفیت (دارای شاخص های عملکردی اختصاصی، قابل اندازه گیری، واقع بینانه و زمان		بررسی مستندات موجود و مشاهده

		بندی) تا چه اندازه است. ☐ خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم
ردیف	منابع انسانی	راهنمای پرسشنامه
	(در بازدید صبح توسط کارشناس دفتر پرستاری تکمیل گردد.)	روش جمع آوری داده
۱۸	رئیس بخش اورژانس دارای کدام یک از شرایط علمی - اجرایی زیر برای احراز این پست میباشد. ۱- دارای مدرک دکترای تخصصی طب اورژانس ۲- مدرک دکترای تخصصی یکی از انواع طب بالینی و حداقل دو سال سابقه کار بالینی در اورژانس ۳- مدرک دکترای پزشکی عمومی و حداقل چهار سال سابقه کار بالینی در بخش اورژانس ۴- سایر (ذکر شود)	بررسی سوابق علمی و مصاحبه با مدیریت
۱۹	سرپرستار بخش اورژانس دارای کدام یک از شرایط علمی زیر برای احراز این پست میباشد. ۱- دارا بودن مدرک حداقل کارشناسی ارشد پرستاری، مدرک (Registered Nurse) RN و حداقل یک سال سابقه کار در بخش اورژانس به علاوه مدارک گذراندن حداقل ۴۰ ساعت دوره های مدیریت عمومی و ۴۰ ساعت دوره های مدیریت پرستاری (دوره های مورد تایید وزارت بهداشت) و گذراندن دوره های حرفه ای تکمیلی بخش اورژانس ۲- دارا بودن مدرک حداقل کارشناسی پرستاری، مدرک (Registered Nurse) RN و حداقل ۳ سال سابقه کار در بخش اورژانس به علاوه مدارک گذراندن حداقل ۴۰ ساعت دوره های مدیریت عمومی و ۴۰ ساعت دوره های مدیریت پرستاری (دوره های مورد تایید وزارت بهداشت) و گذراندن دوره های حرفه ای تکمیلی بخش اورژانس ۴- دارا بودن مدرک حداقل کارشناسی پرستاری، مدرک (Registered Nurse) RN و حداقل ۱ سال سابقه کار در بخش اورژانس و گذراندن دوره های حرفه ای تکمیلی بخش اورژانس ۴- سایر	بررسی سوابق علمی و مصاحبه با مدیریت
۲۰	پزشک عمومی مقیم بطور ۲۴ ساعت در بخش اورژانس، حضور دارد. ☐ بله ☐ خیر	مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۲۱	برنامه دسترسی به پزشکان متخصص به صورت شبانه روزی (آنکال) وجود دارد. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده برنامه مربوطه و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۲۲	پزشکان متخصص آنکال در صورت نیاز بر بالین بیمار ظرف مدت زمان تعیین شده حاضر می گردند. ☐ بله ☐ خیر	مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۲۳	پزشکان متخصص طب اورژانس ☐ ، داخلی ☐ ، کودکان ☐ ، زنان ☐ ، جراحی ☐ و بیهوشی ☐ به صورت شبانه روزی <u>مقیم</u> بیمارستان می باشند.	مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۲۴	بانک اطلاعات کارکنان بخش اورژانس (لیست کارکنان، سمت آنها، شماره تماس و شرح وظایف) در دسترس و در اختیار مدیریت بخش می باشد. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده
۲۵	مستندات مربوط به مدارک تحصیلی، گواهی دوره های آموزشی و توجیهی بدو ورود کارکنان در بخش موجود است. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده
۲۶	برنامه کاری ماهیانه پرسنل در تابلوی اعلانات نصب شده است. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده

۲۷	لیست پزشکان ، متخصصین یا مشاوره دهندگان آنکال یا مقیم که در موارد اورژانس بتوان با آنها تماس گرفت در اختیار مدیریت بخش و سوپروایزر کشیک می باشد. بله ☐ خیر ☐	مشاهده
۲۸	لیست شیفت شبانه روزی همراه گروه احیاء، در تابلوی اعلانات نصب شده است. بله ☐ خیر ☐	مشاهده
۲۹	یک کتابچه توجیهی برای آشنا سازی پرسنل جدید با شرایط عمومی و اختصاصی اورژانس وجود دارد. بله ☐ خیر ☐	مشاهده
۳۰	پزشکان بخش اورژانس، در فواصل زمانی مناسب، آموزش های لازم در زمینه انجام احیای قلبی عروقی پیشرفته را دریافت می نمایند. بله ☐ خیر ☐	بررسی مستندات موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۳۱	پزشکان بخش اورژانس، در فواصل زمانی مناسب، آموزش های لازم در زمینه تجهیزات پزشکی مورد استفاده در اورژانس را بطور مرتب و مدون می بینند. بله ☐ خیر ☐	بررسی مستندات موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۳۲	پرستاران بخش اورژانس در فواصل زمانی مناسب آموزش های لازم در زمینه انجام احیای قلبی عروقی پیشرفته را دریافت می نمایند. بله ☐ خیر ☐	بررسی مستندات موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۳۳	پرستاران بخش اورژانس، در فواصل زمانی مناسب، آموزش های لازم در زمینه تجهیزات پزشکی مورد استفاده در اورژانس را بطور مرتب و مدون می بینند. بله ☐ خیر ☐	بررسی مستندات موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۳۴	کارکنان در زمینه ی ایفای نقش خود در زمینه رعایت حقوق بیماران و ارتقای مهارت های رفتاری و ارتباطی خود، به طور مستمر آموزش می بینند. بله ☐ خیر ☐	بررسی مستندات موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۳۵	پرسنل خدماتی (خدمه و بیماربر) و همگن (خانم و آقا) آموزش دیده به تعداد کافی در همه نوبت های کاری موجود است. بله ☐ خیر ☐	مشاهده و بررسی وضعیت موجود
۳۶	پرسنل اعم از بالینی و خدماتی موازین اخلاقی و رفتار شایسته با بیماران و همراهان را چقدر رعایت می کنند. خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐	مشاهده و مصاحبه با مراجعین
۳۷	پرسنل بالینی و خدماتی موازین بهداشت فردی و عمومی را چقدر رعایت می کنند.	مشاهده و بررسی وضعیت موجود
۳۸	پزشکان، پرستاران و سایر افرادی که در فرایند مراقبت از بیمار با پزشک معالج وی همکاری می کنند با یکدیگر مشارکت می نمایند. بله ☐ خیر ☐	مشاهده و بررسی وضعیت موجود
۳۹	نحوه پوشش و مراعات موازین و مقررات شغلی توسط کادر خدماتی چگونه است. خیلی خوب ☐ خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ خیلی ضعیف ☐	مشاهده و بررسی وضعیت موجود
۴۰	نحوه پوشش و مراعات موازین و مقررات شغلی توسط انتظامات چگونه است. خیلی خوب ☐ خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ خیلی ضعیف ☐	مشاهده و بررسی وضعیت موجود
۴۱	نحوه برقراری ارتباط و تعامل کادر خدمات با مراجعین چگونه است. خیلی خوب ☐ خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ خیلی ضعیف ☐	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با مراجعین

۴۲	نحوه برقراری ارتباط، راهنمای و تعامل انتظامات با مراجعین چگونه است. خیلی خوب ☐ خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ خیلی ضعیف ☐	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با مراجعین
۴۳	رضایت سنجی از پرسنل بصورت دوره ای انجام میشود. بله ☐ خیر ☐	مشاهده و بررسی مستندات موجود
44	نتایج رضایت‌سنجی از پرسنل به صورت مکتوب و مدون در بخش اورژانس وجود دارد. بله ☐ خیر ☐	مشاهده و بررسی مستندات موجود
45	منشور حقوق پرسنل در بخش بصورت قابل رویت وجود دارد. بله ☐ خیر ☐	مشاهده
۳۰	فضا و تسهیلات فیزیکی (در بازدید صبح توسط متخصص طب اورژانس تکمیل گردد.)	راهنمای پرسننامه
		روش جمع‌آوری داده
		امتیاز
۴6	بخش اورژانس دارای ورودی جداگانه جهت پذیرش بیماران اورژانسی می باشد. بله ☐ خیر ☐	مشاهده
۴7	ورودی بخش دارای سرپناه مناسب جهت تغییرات آب و هوا می باشد(مسقف باشد). بله ☐ خیر ☐	مشاهده
۴8	سیستم هشدار دهنده خطرمتصل به مرکز نگهبانی در همه قسمت های اورژانس در دسترس وسالم می باشد. بله ☐ خیر ☐	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
49	دسترسی از اورژانس به دیگر خدمات پشتیبانی درمان (تصویربرداری و آزمایشگاه) تا چه اندازه به سهولت میسر می باشد؟ خیلی خوب ☐ خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ خیلی ضعیف ☐	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با مراجعین
50	خدمات پشتیبانی درمان(تصویر برداری، آزمایشگاه و داروخانه) بخش اورژانس به صورت شبانه روزی در دسترس می باشد. بله ☐ خیر ☐	بررسی مستندات موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
51	سیستمی برای بازبینی و ارائه گزارش تصاویر توسط یک رادیولوژیست در طی ۲۴ ساعت ، همراه با گزارش بالینی وجود دارد. بله ☐ خیر ☐	مشاهده و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
52	دسترسی به فضای مراقبت از بیماران در بخش اورژانس ،کنترل شده و محصور می باشد. بله ☐ خیر ☐	مشاهده وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش
53	سیستم دسترسی جهت رویت همزمان تصاویر رادیولوژی در اورژانس مهیا می باشد. بله ☐ خیر ☐	
54	اورژانس دارای سیستم HIS فعال برای جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها می‌باشد. بله ☐ خیر ☐	بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۵5	مسیرها و قسمتهای مختلف داخلی و خارجی ساختمان به وسیله نشانه ها و راهنماهای مناسب به راحتی قابل شناسایی می باشند. بله ☐ خیر ☐	مشاهده و مصاحبه با مراجعین
۵6	بخش اورژانس دارای سیستم شناسایی بیماران می‌باشد. بله ☐ خیر ☐	مشاهده و بررسی وضعیت موجود

۵۷	در اورژانس ویلچر و برانکار سالم به تعداد کافی و با سهولت دسترسی وجود دارد. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده و مصاحبه با مراجعین
۵۸	برای هر تخت یک سیستم فراخوان اضطراری پرستار وجود دارد. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده و بررسی وضعیت موجود
۵۹	در اورژانس محلولهای ضد عفونی جهت شستشوی دست به میزان کافی موجود است. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده و بررسی وضعیت موجود
60	دربخش توانایی فراهم کردن فضا و تسهیلات ایزوله مناسب وجود دارد. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده و بررسی وضعیت موجود
۶۱	تسهیلات رفاهی(صندلی، سالن انتظار با فضای نشستن و تلفن عمومی)برای همراهان بیماران فراهم می‌باشد. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده و بررسی وضعیت موجود
۶۲	جا نمایی قسمت های مختلف اورژانس و ارتباط بین آنها چگونه صورت گرفته است. ☐ خیلی خوب ☐ خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ خیلی ضعیف	مشاهده و بررسی وضعیت موجود
۶۳	وضعیت ایمنی فضای فیزیکی اورژانس را چگونه ارزیابی می کنید. ☐ خیلی خوب ☐ خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ خیلی ضعیف	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۶۴	وضعیت بهداشت و نظافت عمومی فضای فیزیکی اورژانس را چگونه ارزیابی می کنید. ☐ خیلی خوب ☐ خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ خیلی ضعیف	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۶۵	تاسیسات سرمایشی، گرمایشی بخش اورژانس را چگونه ارزیابی می کنید ☐ خیلی خوب ☐ خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ خیلی ضعیف	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۶۶	تجهیزات و دارو (در بازدید صبح توسط کارشناس اداره نظارت و کارشناس دفتر پرستاری تکمیل گردد.)	راهنمای پرسشنامه
		روش جمع آوری داده
۶۶	یک نسخه از کتاب دارویی که توسط کمیته دارویی بیمارستان و منطبق با فارماکوپه ملی تهیه شده است، در بخش اورژانس در دسترس می‌باشد. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش
۶۷	ترالی اورژانس تا چه اندازه مطابق آخرین دستورالعمل وزارت بهداشت است. ☐ خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مستندات مربوطه
۶۸	اورژانس فرآیندی را جهت اطمینان از اینکه داروی درست، به روش درست، در زمان درست به فرد درست داده می‌شود، پیش بینی و مکتوب ساخته است و کارکنان مطابق آن عمل می نمایند. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش
۶۹	سوپروایزر، سرپرستار بخش و پرستار مسئول شیفت، مصرف داروهای مخدر را کنترل می کنند. ☐ بله ☐ خیر	بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش
70	کارکنان، تا چه اندازه امکانات و تجهیزات مناسب برای دستیابی به اهداف مراقبتی بیماران را در اختیار دارند. ☐ خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش

۷۱	راهنمای نحوه کارکرد و تاریخ آخرین کنترل کیفی تجهیزات بر روی آنها نصب می باشد؟ بله ☐ خیر ☐	مشاهده	
ردیف	دستورالعمل ها و خط مشی ها (در بازدید شب توسط کارشناس اورژانس بیمارستانی تکمیل گردد.)	راهنمای پرسشنامه	
		روش جمع آوری داده	امتیاز
72	خط مشی ها و فرآیند پذیرش و ترخیص (انتقال بیمار) چگونه می باشد. خیلی خوب ☐ خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ خیلی ضعیف ☐	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش	
73	خط مشی ها و فرآیند انتقال درون و برون بخشی و ارجاع بیماران چگونه است. خیلی خوب ☐ خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ خیلی ضعیف ☐	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش	
74	خط مشی ها و روشهای چگونگی انجام تریاژ تا چه اندازه رعایت میشود. خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش	
75	فرایند چگونگی پاسخ به کد احیا توسط پرسنل آموزش دیده، موجود است. بله ☐ خیر ☐	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش	
76	چگونگی ثبت دستورات که به صورت شفاهی (به عنوان مثال توسط پزشک آنکال) داده می شوند، وجود دارد. بله ☐ خیر ☐	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مستندات مربوطه	
۷7	فرایند تعیین دوز دارویی، محاسبه، روش و تجویز دارو توسط پزشک انجام و ثبت می گردد. بله ☐ خیر ☐	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش	
۷8	الگوریتم های طبابت بالینی در حالات وخیم و شایع همچون شوک ☐ ، ترومای متعدد ☐ ، درد قفسه سینه ☐ و راهنماهای مورد تأیید وزارت بهداشت ☐ در بخش وجود دارد.	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مستندات مربوطه	
۷9	خط مش های مربوط به انتقال سریع و بهنگام بیماران شدیداً بد حال و مجروحین به بخش های بستری و ویژه وجود دارد. بله ☐ خیر ☐	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش	
80	خط مشهای مربوط به پاسخ دهی به موارد بحران در بخش وجود دارد. بله ☐ خیر ☐	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش	
81	آیا مستندسازی فهرست ملزومات ترالی اورژانس در هر نوبت کاری وجود دارد. بله ☐ خیر ☐	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مستندات مربوطه	
۸۲	رعایت بهداشت دستها منطبق با پروتکل مصوب وزارت بهداشت می باشد. بله ☐ خیر ☐	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش	
ردیف	بیمار محوری (در بازدید صبح توسط کارشناس اداره نظارت تکمیل گردد.)	راهنمای پرسشنامه	
		روش جمع آوری داده	امتیاز
۸۳	در طی کلیه مراحل مراقبتی بیمار، یک نفر به عنوان پزشک مسئول بیمار مشخص شده و کلیه مشاوره ها، درمانها و مراقبتهای لازم، با اطلاع و هماهنگی وی انجام می پذیرد. بله ☐ خیر ☐	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش و مراجعین	

۸۴	با توجه به شرایط بالینی بیمار توضیحات مناسب و قابل درک در مورد نوع پیامدهای درمانی و هزینه ای مورد انتظار به بیمار یا همراه وی ارائه می شود. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش و مراجعین
۸۵	در زمان ترخیص، پزشک مسئول بیمار، آموزش های لازم در زمینه مراقبتهای پزشکی را به شیوه ای ساده و قابل درک به بیمار و همراهان وی ارائه نموده و در پرونده وی ثبت می نماید. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش و مراجعین
۸۶	در زمان ترخیص، یکی از پرستاران، آموزش های لازم در زمینه مراقبتهای پرستاری را به شیوه ای ساده و قابل درک به بیمار و همراهان وی ارائه نموده و در پرونده وی ثبت می نماید. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش و مراجعین
۸۷	رضایت سنجی از بیماران بصورت دوره ای انجام میشود. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده و بررسی مستندات موجود
۸۸	نتایج رضایت سنجی از بیماران به صورت مکتوب و مدون در بخش اورژانس وجود دارد. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده و بررسی مستندات موجود
۸۹	منشور حقوق بیمار در بخش بصورت قابل رویت وجود دارد. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده
۹۰	نسبت شکایات بیماران در اورژانس به کل بیماران پذیرش شده در دوره معین (هر ماه) چقدر می باشد. بیش از ۸۰ درصد ☐ ۶۰ تا ۸۰ درصد ☐ ۴۰ تا ۶۰ درصد ☐ ۲۰ تا ۴۰ درصد ☐ کمتر از ۲۰ درصد ☐	مشاهده و بررسی مستندات موجود
۹۱	میزان رضایت بیمار در یک دوره معین چقدر است. بیش از ۸۰ درصد ☐ ۶۰ تا ۸۰ درصد ☐ ۴۰ تا ۶۰ درصد ☐ ۲۰ تا ۴۰ درصد ☐ کمتر از ۲۰ درصد ☐	مشاهده و بررسی مستندات موجود
۹۲	تا چه حد حقوق بیماران (خدمت گیرندگان) مبتنی بر منشور حقوق بیمار رعایت می شود. ☐ خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم	مشاهده، بررسی مستندات موجود و مصاحبه با مراجعین
۹۳	پرونده بیمار (مستندات) (در بازدید صبح توسط کارشناس دفتر پرستاری و در شیفت شب توسط کارشناس اورژانس بیمارستانی تکمیل گردد.)	راهنمای پرسشنامه روش جمع آوری داده
		امتیاز
۹۳	فرم ابلاغی تریاژ بیمار توسط پرستار مربوطه چگونه پر میشود. ☐ خیلی خوب ☐ خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ خیلی ضعیف	مشاهده و بررسی وضعیت موجود
۹۴	مستندات پرونده بیمار تا چه اندازه مطابق استانداردها و فرم های موجود به صورت کامل پر میشود. ☐ خیلی خوب ☐ خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ خیلی ضعیف	مشاهده و بررسی وضعیت موجود
۹۵	پزشک معالج ، پس از انجام ارزیابی ها و اقدامات لازم ، فرم مربوطه را کامل پر می نماید. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده و بررسی وضعیت موجود
۹۶	کارکنان درمانی واجد صلاحیت، در فواصل زمانی مناسب ارزیابی مجدد بیمار را انجام می دهند و نتایج را در پرونده بیمار، ثبت می نمایند. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده و بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش
۹۷	اقدامات مراقبتی و دستورات دارویی، بر اساس برنامه ی ثبت شده در پرونده انجام می شوند. ☐ بله ☐ خیر	مشاهده و بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش
۹۸	کیفیت و اثربخشی پیامد خدمات	راهنمای پرسشنامه

امتیاز	روش جمع آوری داده	(در بازدید صبح کارشناس دفتر پرستاری تکمیل گردد.)
۹۸	بررسی مستندات مربوطه	نسبت بیماران بالای ۶ ساعت به کل تعداد تخت اورژانس در یک ماه چقدر می باشد. زیر ۱ ☐ ۱ تا ۱.۵ ☐ ۱.۵ تا ۲ ☐ ۲ تا ۲.۵ ☐ ۲.۵ تا ۳ ☐
۹۹	بررسی مستندات مربوطه و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش	نسبت موارد تریخیص با رضایت شخصی به کل بیماران بستری شده در اورژانس در یک ماه چقدر می باشد. بیش از ۲۰ درصد ☐ ۱۵ تا ۲۰ درصد ☐ ۱۰ تا ۱۵ درصد ☐ ۵ تا ۱۰ درصد ☐ کمتر از ۵ درصد ☐
۱۰۰	بررسی مستندات مربوطه و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش	نسبت موارد ترک بدون اطلاع به ازای هر هزار مراجعه به اورژانس در یک ماه چقدر می باشد. کمتر از سه نفر ☐ ۳-۵ نفر ☐ ۵-۷ نفر ☐ ۷-۱۰ نفر ☐ بیش از ۱۰ نفر ☐
۱۰۱	بررسی مستندات مربوطه و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش	نسبت بیماران انتقالی به سایر بخش ها به کل بیماران بستری شده در اورژانس در یک ماه چقدر می باشد. بیش از ۸۰ درصد ☐ ۶۰ تا ۸۰ درصد ☐ ۴۰ تا ۶۰ درصد ☐ ۲۰ تا ۴۰ درصد ☐ کمتر از ۲۰ درصد ☐
۱۰۲	بررسی مستندات مربوطه و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش	نسبت بیماران انتقالی به بخشهای ویژه به کل بیماران بستری در اورژانس در یک ماه چقدر می باشد. بیش از ۲۰ درصد ☐ ۱۵ تا ۲۰ درصد ☐ ۱۰ تا ۱۵ درصد ☐ ۵ تا ۱۰ درصد ☐ کمتر از ۵ درصد ☐
۱۰۳	بررسی مستندات مربوطه و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش	تعداد CPR انجام شده در اورژانس به ازای هر هزار مراجعه بیماران بستری به اورژانس در یک ماه چقدر می باشد. بیش از ۲۰ نفر ☐ ۱۵ تا ۲۰ نفر ☐ ۱۰ تا ۱۵ نفر ☐ ۵ تا ۱۰ نفر ☐ کمتر از ۵ نفر ☐
۱۰۴	بررسی مستندات مربوطه و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش	نسبت CPR موفق به کل CPR انجام شده در اورژانس در یک ماه چقدر می باشد. بیش از ۸۰ درصد ☐ ۶۰ تا ۸۰ درصد ☐ ۴۰ تا ۶۰ درصد ☐ ۲۰ تا ۴۰ درصد ☐ کمتر از ۲۰ درصد ☐
10۵	بررسی مستندات مربوطه	نسبت مرگ و میر زیر ۲۴ ساعت به هر ۱۰۰۰۰ مراجعه به اورژانس در یک ماه بیش از ۸۰ درصد ☐ ۶۰ تا ۸۰ درصد ☐ ۴۰ تا ۶۰ درصد ☐ ۲۰ تا ۴۰ درصد ☐ کمتر از ۲۰ درصد ☐
10۶	بررسی مستندات مربوطه	نسبت مرگ و میر به هر ۱۰۰۰۰ مراجعه به اورژانس در یک ماه بیش از ۸۰ درصد ☐ ۶۰ تا ۸۰ درصد ☐ ۴۰ تا ۶۰ درصد ☐ ۲۰ تا ۴۰ درصد ☐ کمتر از ۲۰ درصد ☐
	راهنمای پرسشنامه	شاخص های زمانی در اورژانس (بررسی ۵ پرونده) (در بازدید صبح توسط کارشناس اداره نظارت تکمیل گردد.)
	روش جمع آوری داده	
10۷	مشاهده و بررسی مستندات و وضعیت موجود	متوسط زمان انجام تریاژ توسط فرد تریاژ کننده چند دقیقه است. کمتر از ۵ دقیقه ☐ ۵ تا ۱۰ دقیقه ☐ ۱۰ تا ۱۵ دقیقه ☐ ۱۵ تا ۲۰ دقیقه ☐ بیش از ۲۰ دقیقه ☐
10۸	مشاهده و بررسی مستندات و وضعیت موجود	میانگین زمان اولین ویزیت بیماران سطح ۲ تریاژ توسط پزشک، چند دقیقه می باشد. کمتر از ۵ دقیقه ☐ ۵ تا ۱۰ دقیقه ☐ ۱۰ تا ۱۵ دقیقه ☐ ۱۵ تا ۲۰ دقیقه ☐ بیش از ۲۰ دقیقه ☐
10۹	بررسی مستندات مربوط به وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش	میانگین زمان انجام مشاوره های درخواستی، در بخش اورژانس چند ساعت می باشد.

		کمتر از ۱ ساعت ☐ ۱ تا ۲ ساعت ☐ ۲ تا ۴ ساعت ☐ ۴ تا ۶ ساعت ☐ بیش از ۶ ساعت ☐	
۱۱۰	میانگین زمان آماده شدن جواب آزمایش در بخش اورژانس چند ساعت می باشد.	کمتر از ۱ ساعت ☐ ۱ تا ۲ ساعت ☐ ۲ تا ۴ ساعت ☐ ۴ تا ۶ ساعت ☐ بیش از ۶ ساعت ☐	بررسی مستندات مربوط به وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش
۱۱۱	میانگین زمان آماده شدن کلیشه رادیولوژی در بخش اورژانس چند ساعت می باشد.	کمتر از ۱ ساعت ☐ ۱ تا ۲ ساعت ☐ ۲ تا ۴ ساعت ☐ ۴ تا ۶ ساعت ☐ بیش از ۶ ساعت ☐	بررسی مستندات مربوط به وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش
۱۱۲	میانگین زمان اقامت بیماران در اورژانس چند ساعت می باشد.	کمتر از ۶ ساعت ☐ ۶ تا ۱۲ ساعت ☐ ۱۲ تا ۲۴ ساعت ☐ ۲۴ تا ۴۸ ساعت ☐ بیش از ۴۸ ساعت ☐	بررسی مستندات مربوط به وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش
۱۱۳	میانگین زمان تعیین تکلیف بیماران در بخش اورژانس چند ساعت می باشد؟	کمتر از ۱ ساعت ☐ ۱ تا ۲ ساعت ☐ ۲ تا ۴ ساعت ☐ ۴ تا ۶ ساعت ☐ بیش از ۶ ساعت ☐	

گزارش نهایی بازرسین:

نکات مثبت:

اشکالات مشاهده شده:

پیشنهادهای:

کارشناس بازدید کننده:

امضاء:

تاریخ وساعت:

فرم شماره ۱

آمار ماهیانه اورژانس های بیمارستانی دانشگاه/دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

ماه.....سال.....۱۳

(در شیفت صبح توسط کارشناس پرستاری تکمیل گردد)

ردیف	شاخص	تعداد (نفر)
۱	تعداد کل مراجعین	
۲	EMS تعداد مراجعین آورده شده توسط	
۳	تعداد بیماران ارجاع شده از سایر مراکز	
۴	تعداد موارد فوتی در هنگام مراجعه	
۵	تعداد موارد غیر بستری (سرپایی)	
۶	تعداد موارد بستری در اورژانس	
۷	تعداد موارد ترک با رضایت شخصی	
۸	تعداد موارد بستری شده در بخشها	
۹	تعداد موارد بستری شده در بخشهای ویژه	
۱۰	تعداد بیماران اعزامی	
۱۱	تعداد موارد فوت در ۲۴ ساعت اول	
۱۲	تعداد موارد فوت بعد از ۲۴ ساعت	

بسمه تعالی

راهنمایی تکمیل پرسشنامه ارزیابی عملکرد اورژانس های بیمارستانی

۱- سوالات این پرسشنامه به چند گروه به قرار زیر تقسیم میشوند:

۱- سوالات که جواب آنها بصورت "بله یا خیر" است:

ردیف	سوال	راهنما جمع آوری	امتیاز
۸۱	رضایت سنجی از بیماران بصورت دوره ای انجام میشود. ☐ خیر ☐ بله	مشاهده و بررسی مستندات موجود	۷

در مورد این سوالات در صورتی که پاسخ خیر باشد در ستون امتیاز، امتیاز صفر داده میشود اما اگر پاسخ سوال "بله" باشد با توجه به اینکه کیفیت مثبت بودن در حالات مختلف متفاوت می باشد با توجه به ستون راهنمایی پرسشنامه که چگونگی جمع آوری داده برای جواب سوال را در یکی از حالات های؛ مشاهده، مصاحبه و بررسی مستندات موجود پیشنهاد داده شده است. امتیاز ثبت می گردد امتیازات با توجه به درجه کیفیت در مقیاس لیکرت به مشابه جدول زیر خواهد بود:

مقیاس لیکرت	خیلی خوب	خوب	متوسط	ضعیف	خیلی ضعیف
امتیاز که ارزیابی می دهد	۱۰ و ۹	۸ و ۷	۶ و ۵	۴ و ۳	۲ و ۱

تذکر: ارزیابان محترم می بایست در مورد استاندارد هر کدام از سوالات پرسشنامه اطلاعات اولیه را داشته باشند تا در امتیاز دهی ملاک علمی باشد و از سلیقه ای بودن پرهیز گردد.

۲- سوالات که جواب آنها در مقیاس لیکرت است: (نیازی به امتیاز دهی نیست)

ردیف	سوال	راهنما جمع آوری	امتیاز
۸۷	فرم ابلاغی تریاژ بیمار توسط پرستار مربوطه چگونه پر میشود. ☐ خیلی خوب ☐ خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ خیلی ضعیف	مشاهده و بررسی وضعیت موجود	

۳- سوالاتی که جواب آنها با توجه به آمار و اطلاعات موجود در اورژانس بیمارستان داده می شود. (نیازی به امتیاز نیست) در مورد این دسته از سوالات ارزیابان محترم می بایست در مورد دقت و صحیح بودن اطلاعات موجود بررسی لازم را انجام و در صورت نیاز در قسمت گزارش نکات لازم ثبت گردد

ردیف	سوال	راهنما جمع آوری	امتیاز
۹۴	تعداد موارد ترک بدون اطلاع در اورژانس به ازای هر هزار بیماران بستری شده در اورژانس در یک دوره معین چقدر می باشد. بیش از ۲۰ نفر ☐ ۱۵ تا ۲۰ نفر ☐ ۱۰ تا ۱۵ نفر ☐ ۵ تا ۱۰ نفر ☐ کمتر از ۵ نفر ☐	بررسی مستندات مربوطه	