

دستورالعمل اجرایی بازدید های ادواری اعتباربخشی بیمارستانهای کشور

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

معاونت درمان

دفتر نظارت و اعتباربخشی امور درمان

پاییز ۱۴۰۰

به نام خدا

مقدمه

ضمن تشکر از همکاری و اهتمام مدیران، کارشناسان و ارزیابان محترم دانشگاه/ دانشکده های علوم پزشکی کشور در اجرای اعتبار بخشی جامع دور چهارم، بازدید های ادواری اعتبار بخشی با هدف، نظارت بر روند استقرار استانداردها و کسب اطمینان از بهبود مستمر کیفیت خدمات و نیز حفظ آمادگی بیمارستانها جهت اعتبار بخشی جامع در روند دو ساله، طراحی، برنامه ریزی و اجرا می شود. انجام ارزیابی ادواری، در تمام بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه/ دانشکده های علوم پزشکی کشور، (اعم از دولتی و غیر دولتی)، لازم الاجرا است و این ارزیابی، پیش نیاز ورود به ارزیابی دور پنجم خواهد بود.

۱. روش ارزیابی

- بازدیدهای ادواری به صورت سرزده و بدون اطلاع قبلی برای تمامی بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه/ دانشکده و با محوریت اداره اعتبار بخشی معاونت درمان دانشگاه/ دانشکده برنامه ریزی و اجرا می شود.
- ضروری است زمان بندی بازدید های ادواری متناسب با ظرفیت کارشناسی درون دانشگاهی و تعداد بیمارستان های تحت پوشش با تشخیص معاونت محترم درمان دانشگاه/ دانشکده، به نحوی برنامه ریزی شود که تا تاریخ ۱۴۰۰/۱۲/۱۵ حداقل یکبار بازدید از تمامی بیمارستان ها به عمل آید. دانشگاه/ دانشکده هایی که بیمارستان های تحت پوشش آنها کمتر از ده بیمارستان می باشد، ملزم به برنامه ریزی و انجام ارزیابی از ابتدای آذر ماه سال جاری هستند به نحوی که ارزیابی به ماه های پایانی سال موقوف نگردد.
- لازم به ذکر است در صورت مشاهده مشکلات منجر به اختلال در روند ارائه خدمات تشخیصی/ درمانی تهدید کننده ایمنی بیمار شامل :

❖ عدم فعال بودن بخش اورژانس بصورت بیست و چهارساعته

❖ عدم پذیرش بدون قید و شرط بیمار در بخش اورژانس

❖ ارجاع بیمار یا همراه وی به خارج از بیمارستان برای گرفتن خدمات، دارو یا تجهیزات

❖ عدم رعایت موازین چک لیست جراحی ایمن

❖ موارد مرگ مادر

ضمن گزارش دانشگاه/ دانشکده به این مرکز با هماهنگی مرکز نظارت و اعتبار بخشی بازدید مجددی با استفاده از ظرفیت ارزیابان ارشد، برنامه ریزی می گردد، تا ضمن بررسی نتایج بازدید صورت گرفته و مقایسه آن با عملکرد بیمارستان، نسبت به تایید/ عدم تایید امتیازات

ادواری، تصمیم گیری شود. از این طریق کیفیت عملکرد ارزیابان دانشگاهی نیز بررسی خواهد شد.

- ترکیب تیم ارزیابی شامل حداقل دو ارزیاب آموزش دیده و ترجیحاً از بین ارزیابان دارای سوابق کاری و تحصیلات در هر دو حوزه بالینی و مدیریتی (دوگانه) می باشند. حضور حداقل یک نفر پزشک و یا پرستار با سابقه کار بالینی در تیم ارزیابی الزامی می باشد. همچنین آغاز ارزیابی از هشت صبح و مدت زمان ارزیابی حداقل شش ساعت در طول یک روز کاری برآورد می گردد.
- تمامی بازدیدها تحت برنامه ریزی داخلی دانشگاه/دانشکده بوده و فرایند صدور ابلاغ، حکم ماموریت و پرداخت حق ماموریت برابر قوانین و مقررات، مانند سایر ماموریت های داخل دانشگاهی برنامه ریزی و توسط دانشگاه/دانشکده، صورت پذیرد.
- نحوه امتیاز دهی سنجهاها مشابه امتیاز دهی ارزیابی جامع خواهد بود.
- گزینه غیر قابل ارزیابی (NA) با توجه به خدمات فعال در بیمارستان طبق پروانه و رعایت آیین نامه تاسیس و بهره برداری بیمارستان، انتخاب می شود.
- تعداد جمعیت نمونه متناسب با تعداد تخت بیمارستان و تعداد مخاطبان هر یک از سنجهاها توسط ارزیابان محترم تعیین می شود و این تعداد حداقل پنج نمونه در بیمارستانهای کوچک (۳۲ تختخوابی و کمتر) می باشد.
- برگزاری جلسات افتتاحیه و اختتامیه در بازدیدهای ادواری مد نظر نمی باشد، اما ضروری ست ارزیابان محترم پیش از آغاز ارزیابی در محل دفتر ریاست / مدیریت محترم حاضر و ضمن معرفی و ارائه ابلاغ بازدید، فرایند ارزیابی را آغاز نمایند. از انجام هر گونه بازدید اعتباربخشی بدون ابلاغ رسمی از سوی معاونت درمان دانشگاه/دانشکده اکیداً خودداری شود. با توجه به برنامه ریزی حضور نماینده بیمه در ارزیابی جامع، نیازی به حضور ایشان در بازدید ادواری نمی باشد.

یادآوری مهم!

از آنجا که هدف ارزیابی ادواری اطمینان از بهبود مستمر کیفیت خدمات و نیز حفظ / ارتقاء رتبه بیمارستانها جهت اعتباربخشی جامع در روند دو ساله می باشد، نتایج بازدیدهای ادواری بر رتبه فعلی بیمارستان تاثیر خواهد داشت و در صورتی که نتایج ارزیابی ادواری نشان دهنده تنزل درجه بیمارستان نسبت به رتبه فعلی باشد، مرکز نظارت و اعتباربخشی نتایج حاصل از ارزیابی ادواری را تا پایان مدت اعتبار گواهینامه فعلی بیمارستان به عنوان رتبه قابل استناد در نظر گرفته و تا زمان انجام ارزیابی جامع دور آینده قابل بازنگری نمی باشد.

۲. محتوای ارزیابی

استاندارد و سنجهاهای مورد استفاده جهت بازدیدهای ادواری با رویکرد تمرکز بر ماموریت اصلی بیمارستان در موضوع مراقبت و درمان و نیز توجه ویژه به ایمنی بیمار و رعایت حقوق گیرندگان خدمت انتخاب شده اند. لذا انتظار می رود

ارزیابان محترم دانشگاهی ضمن توجه به کیفیت ارائه خدمات مراقبت و درمان و تکریم بیماران و مراجعین، نتایج عملکرد بیمارستان را مد نظر قرار دهند. در این راستا بسته سنج‌های ادواری در قالب چک لیست جمع‌بندی و در سامانه اعتباربخشی با آدرس <http://accreditation.behdasht.gov.ir> جهت بهره‌برداری دانشگاه/دانشکده‌های علوم پزشکی قرار خواهد گرفت. لذا تمامی ارزیابان بایستی صرفاً در چارچوب چک لیست مورد نظر و با لحاظ نمودن مفاد این دستورالعمل، عملکرد بیمارستان را ارزیابی نمایند.

لازم به ذکر است پس از پایان ارزیابی و تکمیل چک لیست‌ها، ارزیابان موظف هستند با هماهنگی دانشگاه/دانشکده، صرفاً بازخورد کیفی بازدید را **بصورت مکتوب حداکثر تا هفتاد دو ساعت بعد از پایان ارزیابی** در قالب نکات قابل بهبود و نقاط قوت، به منظور ارتقاء مستمر کیفیت در اختیار تیم مدیریت اجرایی بیمارستان قرار دهند.

۳. ارزیابان

نظر به اینکه بازدیدهای ادواری با استفاده از ظرفیت‌های درون دانشگاهی اعم از ستاد و بیمارستان‌های دانشگاهی تحت پوشش صورت می‌پذیرد، فایل اکسل مشخصات ارزیابان با هدف به‌روز رسانی و تکمیل اطلاعات ارزیابان، تدوین و به‌پیوست ایفاد شده است. الزامیست دانشگاه/دانشکده‌های علوم پزشکی، اسامی ارزیابان خود را صرفاً از بین ارزیابان آموزش دیده که در دوره‌های قبل اعتباربخشی مشارکت داشته‌اند انتخاب و مطابق با فایل فرم مشخصات ارزیابان **منحصراً به شکل فایل اکسل بدون تبدیل به پی‌دی‌اف یا عکس**، که به تایید آن معاونت محترم رسیده، تا تاریخ ۱۴۰۰/۸/۳۰، به مرکز نظارت و اعتباربخشی ارسال نمایند. مسئولیت صحت اطلاعات وارد شده در فرم، به عهده آن معاونت محترم می‌باشد.

در صورت فقدان و یا کمبود ارزیابان آموزش دیده، استفاده از ارزیابان آموزش دیده سایر دانشگاه‌ها با تامین هزینه و اقدامات پشتیبانی لازم به صورت هماهنگی بین دانشگاهی، تا زمان برگزاری دوره‌های آموزشی تربیت ارزیابان آتی توسط این مرکز، بلامانع می‌باشد.

با آرزوی موفقیت در مسیر اعتلای فرهنگ بیمار محوری در سطح بیمارستان‌ها