



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

بیمارستان قلب الزهرا (س) و کودکان شهید حجازی



نام واحد:

عنوان خط مشی / دستورالعمل: حمایت از گروههای آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر

کد	تعداد صفحات	مدت زمان اعتبار	تاریخ آخرین بازنگری	سنجه مربوطه
PI-PA-03-04	3	دو سال	1404/06/01	ب-2-4-5

تمامی واحدهای بیمارستان (درمانی، پاراکلینیک، اداری-پشتیبانی)	دامنه کاربرد:
تمامی بیماران و مراجعین (تشخیصی، پاراکلینیک، درمانی)	دینفعان:
اعضای کادر درمان	صاحبان فرآیند:
منظور از گروههای آسیب پذیر و افراد در معرض خطر در جامعه، افرادی است که به دلیل برخی از مسائل ومشکلات جسمی، روحی - روانی دچار کم توانی گردیده اند و از آن دسته کودکان، زنان باردار، افراد ناتوان، افراد مسن، بیماران روانی، معلولان ذهنی و جسمی، افراد بدون سرپرست و مجهول الهویه می باشند که جهت ارتقا سطح کارایی و بازتوانی آنان حمایت از این افراد مورد توجه خاص قرار می گیرد.	تعاریف:
با توجه به اینکه گروههای آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر نسبت به سایر گروهها نیاز به توجه و مراقبت بیشتری دارند، بیمارستان خیریه قلب الزهرا (س) و کودکان شهید حجازی به واسطه ی مددکار اجتماعی بیمارستان از انجام تمامی خدمات حمایتی و مشاوره ای جهت گروه نامبرده، اطمینان کسب می نماید.	سیاست/خط مشی:
ارائه خدمات مطلوب و متناسب با نیازهای بیماری که به عنوان گروههای آسیب پذیر جامعه تلقی می شود.	هدف:
سمیه مرادی (مددکار اجتماعی)	مسئول پاسخگویی:
فرم نظرسنجی مراجعین به واحد مددکاری	نحوه نظارت بر اجرای خط مشی:
سیستم کامپیوتری	امکانات و تجهیزات مورد نیاز:
روش اجرایی نحوه ارائه خدمات به بیماران مجهول الهویه	پیوست و ضامئ:
تجربیات بیمارستان	منابع و مراجع:

روش کار:

- 1- پذیرش بیماران مجهول الهویه و بدون سرپرست و یا افرادی که توان مالی جهت پرداخت هزینه های درمان را ندارند الزامی است. (هیچ بیماری نباید بدلیل وجود مشکلات مالی از حق دریافت خدمات درمانی محروم گردد.
- 2- پرستار بخش، گروههای آسیب پذیر را شناسایی می کند.

تهیه کنندگان:				
نام و نام خانوادگی	فاطمه خسروی	زینب یوسفی	سمیه مرادی	الهام شاهچراغی
سمت	مدیر خدمات پرستاری	مسئول تکریم	مددکار اجتماعی	مسئول پزشکی هسته ای
نام و نام خانوادگی	امیرعلی مختاری			
سمت	امور حقوقی			
تأیید کننده:				
نام و نام خانوادگی	زینب یوسفی			
سمت	مسئول تکریم			
تصویب کننده:				
نام و نام خانوادگی	دکتر حجت اله روستا			
سمت	رئیس بیمارستان			



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

بیمارستان قلب الزهرا (س) و کودکان شهید حجازی



نام واحد:

عنوان خط مشی / دستورالعمل: حمایت از گروههای آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر

کد	تعداد صفحات	مدت زمان اعتبار	تاریخ آخرین بازنگری	سنجه مربوطه
PI-PA-03-04	3	دو سال	1404/06/01	ب-2-4-5

روش شناسایی گروههای آسیب پذیر:

الف) در صورتی که بیمار همراه نداشت و هوشیار نبود و افراد بدون سرپرست و مجهول الهویه

ب) در صورتی که بیمار تمرکز کافی نداشت.

پ) در صورت نداشتن توان مالی جهت پرداخت هزینه

ت) در صورت مشاهده رفتارهایی که نشان دهنده ی عدم تعادل روحی باشد .

ث) در صورت مشاهده افراد معلول ذهنی و جسمی

ج) مشاهده آثار آزار جسمی و جنسی در کودکان

چ) زنان باردار

ح) افراد مسن

3- پرستار، بهیار و کمک بهیار نسبت به ارائه خدمت متناسب با وضعیت ویژه فرد شناسایی شده آسیب پذیر اقدام می نمایند.

4- سوپروایزر شیفت در صورت نیاز با سایر مراکز (من جمله اورژانس اجتماعی، کالنتری و ستاد مبارزه با منکرات و مراکز روانشناختی) تماس برقرار می نماید

5- مسئولین واحدهای درمانی (بخشهای بستری و سرپایی) جمعیت در معرض خطر نیازمند به خدمات مددکاری را به مددکار اجتماعی بیمارستان معرفی می نمایند 6- مسئولین واحدهای سرپایی بیمار را به واحد مددکاری راهنمایی می نماید.

7- مددکار اجتماعی پس از بررسی شرایط بیمار متناسب با وضعیت بیمار اقدامات لازم (تخفیف، کمک مالی جهت ادامه روند درمان، راهنمایی جهت مراجعه به مراکز حمایتی) را انجام می دهد.

8- مددکار اجتماعی بر بالین افراد آسیب پذیر شناسایی شده توسط پرسنل درمان در بخشهای بستری حاضر می شود.

9- مددکار اجتماعی نسبت به انجام مشاوره روحی - روانی متناسب با گروههای آسیب پذیر اقدام می نماید.

10- مددکار اجتماعی مشاوره و راهنماییهای الزم را به فرد و خانواده گروههای آسیب پذیر جهت استفاده از خدمات سازمان های بیمه گر اصلی و بیمه های تکمیلی طرف قرارداد و غیرطرف قرارداد با بیمارستان ارائه می دهد.

11- مددکار اجتماعی مشاوره و راهنمایی های الزم را به فرد و خانواده گروههای آسیب پذیر جهت استفاده از خدمات ارائه شده توسط موسسات اجتماعی از قبیل مراکز خیریه، کمیته امداد امام خمینی، مراکز خیریه، انجمن هایی از قبیل دیابت، بیماران خاص، هموفیلی، MS و دیگر مراکز حمایتی را ارائه می نماید.

تهیه کنندگان:				
نام و نام خانوادگی	فاطمه خسروی	زینب یوسفی	سمیه مرادی	الهام شاهچراغی
سمت	مدیر خدمات پرستاری	مسئول تکریم	مددکار اجتماعی	مسئول پزشکی هسته ای
نام و نام خانوادگی	امیرعلی مختاری			
سمت	امور حقوقی			
تأیید کننده:				
نام و نام خانوادگی	زینب یوسفی			
سمت	مسئول تکریم			
تصویب کننده:				
نام و نام خانوادگی	دکتر حجت اله روستا			
سمت	رئیس بیمارستان			

**بسمه تعالی****دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز****بیمارستان قلب الزهرا (س) و کودکان شهید حجازی****نام واحد:****عنوان خط مشی / دستورالعمل : حمایت از گروههای آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر**

کد	تعداد صفحات	مدت زمان اعتبار	تاریخ آخرین بازنگری	سنجه مربوطه
PI-PA-03-04	3	دو سال	1404/06/01	ب-2-4-5

12- مددکار اجتماعی در صورت نیاز در جهت رفع مشکلات گروههای آسیب پذیر از طریق تماس و مراجعه به مراکز حمایتی از قبیل کمیته امداد، بهزیستی، هلال احمر، استانداری، فرمانداری و... مسئول امور حقوقی در صورت نیاز از طریق برقراری تماس یا مراجعه حضوری به دادگستری اقدامات مورد نیاز را انجام می دهند.

13- مددکار اجتماعی جهت رفع مشکلات مادی بیماران و پرداخت هزینه درمانی آنان، حمایتهای الزم را انجام می دهد.

14- تیم درمان با انجام آموزشهای الزم و ارائه صحیح مراقبتهای پزشکی، پرستاری، تغذیه، بازتوانی، بهداشتی و اقامتی جهت توانمند سازی گروههای آسیب پذیر انجام فعالیت می نمایند.

15- مسئول تکریم ارباب رجوع طرح مناسب سازی را جهت عبور و مرور معلولین، سالمندان و دیگر گروههای آسیب پذیر از طریق هماهنگی با مدیر و رئیس حسابداری انجام می دهد.

16- مسئول تکریم ارباب رجوع با هماهنگی مدیر و مسئولین بخشها نسبت به تهیه ویلچر و برانکارد در ورودی بیمارستان و بخش های مختلف بیمارستان جهت حمل معلولان جسمی اقدام می نماید.

17- در صورت مشاهده آثار آزار و اذیت جنسی و جسمی در کودکان، سوپروایزر شیفت با 123 (اورژانس اجتماعی) تماس می گیرد تا صلاحیت والدین کودک توسط کارشناسان اورژانس اجتماعی مشخص گردد .

18- در صورت تعیین عدم صلاحیت والدین کودک، طی مراحل درمان و هنگام ترخیص کودک، مددکار اجتماعی با بهزیستی جهت تحویل کودک تماس گرفته و در صورت نیاز به بهزیستی مراجعه نموده و اقدامات الزم را انجام می دهد.

19- زنان باردار پرخطر به محض ورود به بخش اورژانس بعنوان بیماران سطح تریاژ 2 در نظر گرفته می شوند .

20- تمامی اقدامات مورد نیاز جهت مادران پرخطر صورت گرفته و نهایتاً در صورت نیاز پذیرش جهت سایر بیمارستان ها (متناسب با تخصص مورد نیاز بیمار) گرفته می شود.

21- تمامی تسهیلات مورد نیاز جهت انتقال مادر پرخطر به سایر مراکز در اسرع وقت توسط بیمارستان تأمین می گردد.

تهیه کنندگان:				
نام و نام خانوادگی	فاطمه خسروی	زینب یوسفی	سمیه مرادی	الهام شاهچراغی
سمت	مدیر خدمات پرستاری	مسئول تکریم	مددکار اجتماعی	مسئول پزشکی هسته ای
نام و نام خانوادگی	امیرعلی مختاری			
سمت	امور حقوقی			
نام و نام خانوادگی		زینب یوسفی		
سمت		مسئول تکریم		
نام و نام خانوادگی		دکتر حجت اله روستا		
سمت		رئیس بیمارستان		



بسمه تعالی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

بیمارستان قلب الزهرا (س) و کودکان شهید حجازی

نام واحد:

عنوان خط مشی / دستورالعمل: حمایت از گروههای آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر

کد	تعداد صفحات	مدت زمان اعتبار	تاریخ آخرین بازنگری	سنجه مربوطه
PI-PA-03-04	3	دو سال	1404/06/01	ب-4-5

روش کار:

تهیه کنندگان:	نام و نام خانوادگی	فاطمه خسروی	زینب یوسفی	سمیه مرادی	الهام شاهچراغی
	سمت	مدیر خدمات پرستاری	مسئول تکریم	مددکار اجتماعی	مسئول پزشکی هسته ای
	نام و نام خانوادگی	امیرعلی مختاری			
	سمت	امور حقوقی			
تأیید کننده:	نام و نام خانوادگی	زینب یوسفی			
	سمت	مسئول تکریم			
تصویب کننده:	نام و نام خانوادگی	دکتر حجت اله روستا			
	سمت	رئیس بیمارستان			