



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز  
مرکز آموزشی درمانی شهید دکتر فقیهی

اعتباربخشی

نام واحد: تمامی بخش های بیمارستان

عنوان خط مشی: حفاظت گیرنده خدمت در برابر حملات فیزیکی و صدمات روحی

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۲/۴/۱	۹۳/۴/۱	۹۴/۴/۱	۱ از ۲	WRD-PR-40/B

❖ **دامنه کاربرد و مخاطبین:** تمامی بخش های بالینی اعم از بستری، سربایی، اورژانس، تریاژ، اتاق های عمل و واحدهای پاراکلینیکی (پزشک، سوپروایزر، سرپرستار، پرستار، بهیار، پرسنل واحدهای پاراکلینیکی)، مسئول حراست و پرسنل انتظامات، مددکاری

❖ **تعریف:** -

❖ **خط مشی:**

بیمارستان در راستای کسب اطمینان از رعایت و حفظ حقوق گیرندگان خدمت در خصوص حفاظت در برابر حملات فیزیکی و صدمات روحی، آموزش مداوم، الزام به اجرا و ارزیابی مستمر اصول قید شده در این روش اجرایی را برنامه ریزی و اعمال می نماید

❖ **روش اجرایی:**

- ۱- در صورتی که ارزیابی اولیه پزشک و پرستار مشخص نماید که بیمار مستعد حملات فیزیکی و صدمات روحی می باشد مشاوره روانشناس بالینی توسط پزشک معالج درخواست می گردد.
- ۲- پرستار فرم درخواست مشاوره به شماره WRD-FO-04 را که توسط پزشک تکمیل شده به اتاق مشاوره ارسال می نماید.
- ۳- روانشناس بالینی بیمارانی را که در ارزیابی اولیه پزشک و پرستار مستعد حملات فیزیکی و صدمات روحی شناخته شده اند را با تماس دفتر مشاوره ویزیت نموده و اقدامات مشاوره ای لازم را انجام می دهد.
- ۴- در صورت نیاز توسط پزشک معالج یا روانشناس، مشاوره روانپزشک درخواست شده و با هماهنگی مسئول درمانگاه و مسئول اتاق مشاوره، بیمار توسط روانپزشک نیز ویزیت می گردد.
- ۵- در صورت نیاز پزشک دستور Restrain نمودن بیمار را بر اساس روش اجرایی مربوطه در پرونده بیمار ثبت می نماید.
- ۶- پرستار بر اساس دستور پزشک بیمار را Restrain می نماید.
- ۷- در صورت حمله فیزیکی بیمار، پرستار فوراً حراست بیمارستان را در جریان میگذارد.
- ۸- پرستار به بیمار یادآور می شود که عصبانیت وی، باعث تحریک بیماران دیگر و بهم زدن آرامش آنان خواهد می شود و بیمار را به آرامش دعوت می کند.
- ۹- پرستار و پزشک در اسرع وقت عامل عصبانیت بیمار را پیگیری و مشکل را برطرف می نمایند.
- ۱۰- در صورت نیاز، پرستار با مددکار بیمارستان تماس گرفته تا در صورتی که بیمار به خدمات مددکاری نیاز دارد حتی الامکان مرتفع گردد.
- ۱۱- مسئول شیفت و پرسنل، به محض مشاهده حملات فیزیکی، مورد را سریعاً به سر کشیک نگهبانی شماره تلفن ۵۵۵۵ اعلام می نمایند.



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز  
مرکز آموزشی درمانی شهید دکتر فقیهی

# اعتباربخشی

نام واحد: تمامی بخش های بیمارستان

عنوان خط مشی: حفاظت گیرنده خدمت در برابر حملات فیزیکی و صدمات روحی

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۲/۴/۱	۹۳/۴/۱	۹۴/۴/۱	۲ از ۲	WRD-PR-40/B

۱۲- کلیه پرسنل انتظامات، صرفاً مجاز به استفاده از ابزار و وسایل حفاظتی مجاز تحت نظارت حراست دانشگاه جهت مقابله با حالات فیزیکی می باشند.

۱۳- اگر حملات فیزیکی خارج از کنترل نیروهای انتظامات بیمارستان باشد، توسط تعامل حراست بیمارستان و دانشگاه با مراجع قانونی پیگیری می گردد.

مسئول آموزش خط مشی	مسئول پاسخگویی خط مشی	روش نظارت بر خط مشی	تواتر دوره های نظارت و گزارش دهی اجرای خط مشی	توضیحات
مسئول بخش	مدیریت-معاون آموزشی	رضایت سنجی از بیماران	روزانه و ارائه نتایج به مدیریت	-

❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز: -

❖ پیوست (ضمائم) و چک لیست کنترل آن: فرم های رضایت سنجی از بیماران ( درانتهای سی و دومین خط مشی حقوق گیرنده خدمت آورده شده است)-فرم درخواست مشاوره به شماره WRD-FO-04

❖ منابع و مراجع:

۱- استانداردهای بین المللی اعتباربخشی بیمارستانها (JCI) ۲۰۱۱، مولف محمد حسن امامی رضوی

۲- [darman.umsha.ac.ir/uploads/15\\_249\\_9%20%20imeni.doc](http://darman.umsha.ac.ir/uploads/15_249_9%20%20imeni.doc)

تهیه کنندگان	تایید کننده	تصویب کننده و ابلاغ کننده
<p>دکتر علیرضا معرف -معاون آموزشی</p> <p>دکتر سعیده نکویی -کارشناس معاونت آموزشی</p> <p>بیژن فاضل جهرمی -مدیر بیمارستان</p> <p>دکتر حسن سمیعی -معاون اجرایی</p> <p>فریده فیلی زاده -مترون</p> <p>رقیه صادقی نور -مسئول واحد بهبود کیفیت</p> <p>خراسانی -مسئول مددکاری</p> <p>جواد هوشیار -مسئول حراست</p> <p>لیلا رضایی -مسئول بخش اکو</p>	<p>کمیته علمی مستند سازی</p>	<p>دکتر پیمان پترام فر</p> <p>رییس بیمارستان</p>