



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

معاونت درمان

مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی کشور

اداره اورژانس بیمارستانی

چک لیست ارزیابی اورژانس بیمارستانی

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:

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:

<input type="checkbox"/>	اطفال	<input type="checkbox"/>	ارتوپدی	<input type="checkbox"/>	جراحی عمومی	<input type="checkbox"/>	داخلی
<input type="checkbox"/>	عفونی	<input type="checkbox"/>	جراحی اعصاب	<input type="checkbox"/>	بیهوشی	<input type="checkbox"/>	زنان
<input type="checkbox"/>	رادیولوژی	<input type="checkbox"/>	چشم	<input type="checkbox"/>	ENT	<input type="checkbox"/>	قلب
<input type="checkbox"/>	مسمومیت	<input type="checkbox"/>	نورولوژی	<input type="checkbox"/>	روان پزشکی	<input type="checkbox"/>	ارولوژی

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

		بندی (تا چه اندازه است). خیلی زیاد <input type="checkbox"/> زیاد <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> کم <input type="checkbox"/> خیلی کم <input type="checkbox"/>	
راهنمای پرسشنامه		منابع انسانی	
امتیاز	روش جمع آوری داده	(در بازدید صبح توسط کارشناس دفتر پرستاری تکمیل گردد.)	
	بررسی سوابق علمی و مصاحبه با مدیریت	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)	۱۸
	بررسی سوابق علمی و مصاحبه با مدیریت	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	۱۹
	مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش	پزشک عمومی مقیم بطور ۲۴ ساعت در بخش اورژانس، حضور دارد. <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر	۲۰
	مشاهده برنامه مربوطه و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش	برنامه دسترسی به پزشکان متخصص به صورت شبانه روزی (آنکال) وجود دارد. <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر	۲۱
	مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش	پزشکان متخصص آنکال در صورت نیاز بر بالین بیمار ظرف مدت زمان تعیین شده حاضر می گردند. <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر	۲۲
	مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش	پزشکان متخصص طب اورژانس <input type="checkbox"/> داخلی، <input type="checkbox"/> کودکان، <input type="checkbox"/> زنان، <input type="checkbox"/> جراحی و <input type="checkbox"/> بیهوشی <input type="checkbox"/> به صورت شبانه روزی <u>مقیم</u> بیمارستان می باشند.	۲۳
	مشاهده	بانک اطلاعات کارکنان بخش اورژانس (لیست کارکنان، سمت آنها، شماره تماس و شرح وظایف) در دسترس و در اختیار مدیریت بخش می باشد. <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر	۲۴
	مشاهده	مستندات مربوط به مدارک تحصیلی، گواهی دوره های آموزشی و توجیهی بدو ورود کارکنان در بخش موجود است. <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر	۲۵
	مشاهده	برنامه کاری ماهیانه پرسنل در تابلوی اعلانات نصب شده است. <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر	۲۶

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

	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با مراجعین	نحوه برقراری ارتباط، راهنمای و تعامل انتظامات با مراجعین چگونه است. خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> خیلی ضعیف <input type="checkbox"/>	۴۲
	مشاهده و بررسی مستندات موجود	رضایت سنجی از پرسنل بصورت دوره ای انجام میشود. بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	۴۳
	مشاهده و بررسی مستندات موجود	نتایج رضایت‌سنجی از پرسنل به صورت مکتوب و مدون در بخش اورژانس وجود دارد. بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	44
	مشاهده	منشور حقوق پرسنل در بخش بصورت قابل رویت وجود دارد. بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	45
راهنمای پرسشنامه		فضا و تسهیلات فیزیکی (در بازدید صبح توسط متخصصی طب اورژانس تکمیل گردد.)	۴۶
امتیاز	روش جمع آوری داده		
	مشاهده	بخش اورژانس دارای ورودی جداگانه جهت پذیرش بیماران اورژانسی می باشد. بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	۴۶
	مشاهده	ورودی بخش دارای سرپناه مناسب جهت تغییرات آب و هوا می باشد (مسقف باشد). بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	۴۷
	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش	سیستم هشدار دهنده خطرمتصل به مرکز نهبانی در همه قسمت های اورژانس در دسترس وسالم می باشد. بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	۴۸
	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با مراجعین	دسترسی از اورژانس به دیگر خدمات پشتیبانی درمان (تصویربرداری و آزمایشگاه) تا چه اندازه به سهولت میسر می باشد؟ خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> خیلی ضعیف <input type="checkbox"/>	49
	بررسی مستندات موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش	خدمات پشتیبانی درمان (تصویر برداری، آزمایشگاه و داروخانه) بخش اورژانس به صورت شبانه روزی در دسترس می باشد. بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	50
	مشاهده و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش	سیستمی برای بازبینی و ارائه گزارش تصاویر توسط یک رادیولوژیست در طی ۲۴ ساعت ، همراه با گزارش بالینی وجود دارد. بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	51
	مشاهده وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش	دسترسی به فضای مراقبت از بیماران در بخش اورژانس ، کنترل شده و محصور می باشد. بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	52
		سیستم دسترسی جهت رویت همزمان تصاویر رادیولوژی در اورژانس مهیا می باشد. بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	53
	بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش	اورژانس دارای سیستم HIS فعال برای جمع آوری و تحلیل داده‌ها می‌باشد. بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	54
	مشاهده و مصاحبه با مراجعین	مسیرها و قسمتهای مختلف داخلی و خارجی ساختمان به وسیله نشانه ها و راهنماهای مناسب به راحتی قابل شناسایی می باشند. بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	۵۵
	مشاهده و بررسی وضعیت موجود	بخش اورژانس دارای سیستم شناسایی بیماران می‌باشد. بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	۵۶

۵۷	در اورژانس ویلچر و برانکار سالم به تعداد کافی و با سهولت دسترسی وجود دارد. بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	مشاهده و مصاحبه با مراجعین
۵۸	برای هر تخت یک سیستم فراخوان اضطراری پرستار وجود دارد. بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	مشاهده و بررسی وضعیت موجود
۵۹	در اورژانس محلولهای ضد عفونی جهت شستشوی دست به میزان کافی موجود است. بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	مشاهده و بررسی وضعیت موجود
60	در بخش توانایی فراهم کردن فضا و تسهیلات ایزوله مناسب وجود دارد. بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	مشاهده و بررسی وضعیت موجود
۶۱	تسهیلات رفاهی (صندلی، سالن انتظار با فضای نشستن و تلفن عمومی) برای همراهان بیماران فراهم می‌باشد. بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	مشاهده و بررسی وضعیت موجود
۶۲	جا نمایی قسمت های مختلف اورژانس و ارتباط بین آنها چگونه صورت گرفته است. خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> خیلی ضعیف <input type="checkbox"/>	مشاهده و بررسی وضعیت موجود
۶۳	وضعیت ایمنی فضای فیزیکی اورژانس را چگونه ارزیابی می کنید. خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> خیلی ضعیف <input type="checkbox"/>	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 <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> خیلی ضعیف <input type="checkbox"/>	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش
۶۵	تاسیسات سرمایشی، گرمایشی بخش اورژانس را چگونه ارزیابی می کنید. خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> خیلی ضعیف <input type="checkbox"/>	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 <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش
۶۷	ترالی اورژانس تا چه اندازه مطابق آخرین دستورالعمل وزارت بهداشت است. خیلی زیاد <input type="checkbox"/> زیاد <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> کم <input type="checkbox"/> خیلی کم <input type="checkbox"/>	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 <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	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 <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	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 <input type="checkbox"/> زیاد <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> کم <input type="checkbox"/> خیلی کم <input type="checkbox"/>	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش

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

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. <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> 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. <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> 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. <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر	مشاهده، بررسی وضعیت موجود و مصاحبه با کارکنان بخش و مراجعین
۸۷	رضایت سنجی از بیماران بصورت دوره ای انجام میشود. <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر	مشاهده و بررسی مستندات موجود
۸۸	نتایج رضایت سنجی از بیماران به صورت مکتوب و مدون در بخش اورژانس وجود دارد. <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر	مشاهده و بررسی مستندات موجود
۸۹	منشور حقوق بیمار در بخش بصورت قابل رویت وجود دارد. <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> ۶۰ تا ۸۰ درصد <input type="checkbox"/> ۴۰ تا ۶۰ درصد <input type="checkbox"/> ۲۰ تا ۴۰ درصد <input type="checkbox"/> کمتر از ۲۰ درصد <input type="checkbox"/>	مشاهده و بررسی مستندات موجود
۹۱	میزان رضایت بیمار در یک دوره معین چقدر است. بیش از ۸۰ درصد <input type="checkbox"/> ۶۰ تا ۸۰ درصد <input type="checkbox"/> ۴۰ تا ۶۰ درصد <input type="checkbox"/> ۲۰ تا ۴۰ درصد <input type="checkbox"/> کمتر از ۲۰ درصد <input type="checkbox"/>	مشاهده و بررسی مستندات موجود
۹۲	تا چه حد حقوق بیماران (خدمت گیرندگان) مبتنی بر منشور حقوق بیمار رعایت می شود. <input type="checkbox"/> خیلی زیاد <input type="checkbox"/> زیاد <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> کم <input type="checkbox"/> خیلی کم	مشاهده، بررسی مستندات موجود و مصاحبه با مراجعین
رتبه	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
۹۳	فرم ابلاغی تریاژ بیمار توسط پرستار مربوطه چگونه پر میشود. <input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> 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. <input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> 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. <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> 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. <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> 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. <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> ۱ تا ۱.۵ <input type="checkbox"/> ۱.۵ تا ۲ <input type="checkbox"/> ۲ تا ۲.۵ <input type="checkbox"/> ۲.۵ تا ۳ <input type="checkbox"/>
۹۹	بررسی مستندات مربوطه و مصاحبه با مدیریت و کارکنان بخش	نسبت موارد تریاژ با رضایت شخصی به کل بیماران بستری شده در اورژانس در یک ماه چقدر می باشد. بیش از ۲۰ درصد <input type="checkbox"/> ۱۵ تا ۲۰ درصد <input type="checkbox"/> ۱۰ تا ۱۵ درصد <input type="checkbox"/> ۵ تا ۱۰ درصد <input type="checkbox"/> کمتر از ۵ درصد <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/> ۳-۵ نفر <input type="checkbox"/> ۵-۷ نفر <input type="checkbox"/> ۷-۱۰ نفر <input type="checkbox"/> بیش از ۱۰ نفر <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/> ۶۰ تا ۸۰ درصد <input type="checkbox"/> ۴۰ تا ۶۰ درصد <input type="checkbox"/> ۲۰ تا ۴۰ درصد <input type="checkbox"/> کمتر از ۲۰ درصد <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/> ۱۵ تا ۲۰ درصد <input type="checkbox"/> ۱۰ تا ۱۵ درصد <input type="checkbox"/> ۵ تا ۱۰ درصد <input type="checkbox"/> کمتر از ۵ درصد <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/> ۱۵ تا ۲۰ نفر <input type="checkbox"/> ۱۰ تا ۱۵ نفر <input type="checkbox"/> ۵ تا ۱۰ نفر <input type="checkbox"/> کمتر از ۵ نفر <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/> ۶۰ تا ۸۰ درصد <input type="checkbox"/> ۴۰ تا ۶۰ درصد <input type="checkbox"/> ۲۰ تا ۴۰ درصد <input type="checkbox"/> کمتر از ۲۰ درصد <input type="checkbox"/>
10۵	بررسی مستندات مربوطه	نسبت مرگ و میر زیر ۲۴ ساعت به هر ۱۰.۰۰۰ مراجعه به اورژانس در یک ماه بیش از ۸۰ درصد <input type="checkbox"/> ۶۰ تا ۸۰ درصد <input type="checkbox"/> ۴۰ تا ۶۰ درصد <input type="checkbox"/> ۲۰ تا ۴۰ درصد <input type="checkbox"/> کمتر از ۲۰ درصد <input type="checkbox"/>
10۶	بررسی مستندات مربوطه	نسبت مرگ و میر به هر ۱۰.۰۰۰ مراجعه به اورژانس در یک ماه بیش از ۸۰ درصد <input type="checkbox"/> ۶۰ تا ۸۰ درصد <input type="checkbox"/> ۴۰ تا ۶۰ درصد <input type="checkbox"/> ۲۰ تا ۴۰ درصد <input type="checkbox"/> کمتر از ۲۰ درصد <input type="checkbox"/>
	راهنمای پرسشنامه	شاخص های زمانی در اورژانس (بررسی ۵ پرونده)
	روش جمع آوری داده	(در بازدید صبح توسط کارشناس اداره نظارت تکمیل گردد.)
10۷	مشاهده و بررسی مستندات و وضعیت موجود	متوسط زمان انجام تریاژ توسط فرد تریاژ کننده چند دقیقه است. کمتر از ۵ دقیقه <input type="checkbox"/> ۵ تا ۱۰ دقیقه <input type="checkbox"/> ۱۰ تا ۱۵ دقیقه <input type="checkbox"/> ۱۵ تا ۲۰ دقیقه <input type="checkbox"/> ۲۰ تا ۲۵ دقیقه <input type="checkbox"/> بیش از ۲۰ دقیقه <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/> ۵ تا ۱۰ دقیقه <input type="checkbox"/> ۱۰ تا ۱۵ دقیقه <input type="checkbox"/> ۱۵ تا ۲۰ دقیقه <input type="checkbox"/> ۲۰ تا ۲۵ دقیقه <input type="checkbox"/> بیش از ۲۰ دقیقه <input type="checkbox"/>
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.

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

گزارش نهایی بازرسی:

نکات مثبت:

اشکالات مشاهده شده:

پیشنهادهای:

کارشناس بازدید کننده:

امضاء:

تاریخ و ساعت:

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	تعداد مراجعین آورده شده توسط EMS	
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. <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر	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 یا توجه به درجه کیفیت در مقیاس لیکرت به مشابه جدول زیر خواهد بود:

مقیاس لیکرت	خیلی خوب	خوب	متوسط	ضعیف	خیلی ضعیف
امتیاز که ارزیاب 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: (تیزی به امتیاز دهی نسبت)

ردیف	سوال	راهنما جمع آوری	امتیاز
۸۷	فرم ابلاغی تریاز بیمار توسط پرستار مربوطه چگونه پر میشود. <input type="checkbox"/> خیلی خوب <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> 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
۹۳	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 <input type="checkbox"/> ۱۵ تا ۲۰ نفر <input type="checkbox"/> ۱۰ تا ۱۵ نفر <input type="checkbox"/> ۵ تا ۱۰ نفر <input type="checkbox"/> کمتر از ۵ نفر <input type="checkbox"/>	بررسی مستندات مربوطه	