

## کتابچه خط مشی ها

POL-ASC-01

کد سند

۱

سنجه

۵

۱

ج

استاندارد

عنوان خط مشی:

### ۱۰. روش مددکاری اجتماعی در بیمارستان

بیانیه خط مشی:

این مرکز با عنایت به حمایت همه جانبه از بیماران در نظر دارد تا نسبت به مدد رسانی به بیماران خصوصا بیماران آسیب پذیر نسبت به ارائه خدمات درمانی موثر اقدام نماید .

دامنه:

بیماران مراجعه کننده به بیمارستان

صاحبان فرآیند:

پزشکان، پرستاران، کمک پرستاران

ذینفعان:

بیماران

فرد پاسخگو:

مددکاری بیمارستان

نحوه نظارت بر اجرای خط مشی:

- کنترل مستندات

- مصاحبه

منابع، امکانات و کارکنان مورد نیاز:

- کارکنان با تجربه و آموزش دیده

## کتابچه خط مشی ها

### نحوه ارائه خدمات مددکاری در بیمارستان

#### شیوه انجام کار: (چه فعالیتی، چه زمانی در چه محلی و توسط چه کسی)

۱. توسط واحد پذیرش در بدو ورود بیمار ارزیابی لازم از نظر نیاز به مددکار صورت می گیرد و در خصوص بیماران بدحال و بیهوشی و مجهول الهویه بدون همراه بلافاصله اطلاع رسانی لازم به واحد مددکاری صورت میگیرد.
۲. مددکار در شیفت صبح و در صورت تماس سوپروایزر در شیفت عصر و شب، بلافاصله بر بالین بیمار حضور یافته و هماهنگی های لازم در خصوص اخذ حمایتها صورت می گیرد.
۳. در بدو پذیرش بیمار، ارزیابی لازم از نظر نیاز به مددکاری توسط پرستار صورت گرفته و در his درخواست ویزیت مددکاری صورت می گیرد.
۴. همچنین ویزیت بیماران توسط مددکاران بیمارستان، به صورت روزانه و رندوم صورت می گیرد.
۵. ارزیابی بیمار از نظر نیاز به حمایت توسط مددکار بیمارستان صورت وفرم مربوطه تکمیل و در پرونده بیمار ثبت می شود.
۶. هماهنگی های لازم با سازمان ها و خیریه های مرتبط در خصوص اخذ کمک های مالی برای پرداخت هزینه های بیماران نیازمند شناسایی شده توسط واحد مددکاری صورت می گیرد.
۷. در زمان ترخیص در صورت نیاز واحد home care با واحد مددکاری هماهنگی لازم را در خصوص اخذ تجهیزات و امکانات لازم برای بیماران مستمند از خیرین انجام می دهد.
۸. همچنین برای موارد گروههای آسیب پذیر به شرح ذیل توسط واحد مددکاری اقدام می شود:

#### بیماران نیازمند

بررسی شرایط درمانی بیمار و مصاحبه با بیمار و خانواده، مساعدت مورد نیاز، ارجاع به نهادهای حمایتی مربوطه

#### بیماران بی خانمان

اخذ دفترچه بیمه، مشاوره و راهنمایی برای پرهیز از رفتارهای پرخطر، ارجاع به باشگاه مثبت

#### موارد همسر آزاری

مصاحبه با بیمار، دریافت شرح حال وضعیت خانواده و فرد آزاردهنده، سابقه آزار، نوع آزار، تماس با اورژانس اجتماعی متناسب با شرایط بیمار، مساعدت در هزینه درمانی در صورت لزوم

#### بیماران دچار سانحه حین کار

اطلاع رسانی به خانواده جهت همراهی بیمار، راهنمایی بیمار و همراهان در زمینه نحوه استفاده از بیمه بیکاری (محل سانحه) تماس با کارفرما و تشریح وضعیت درمانی، ارجاع کارفرما و کارگر به مراکز ذی ربط جهت پیگیری مطالبات.

## کتابچه خط مشی ها

### ایجاد هماهنگی با واحدهای مرتبط

از جمله بیمه تامین اجتماعی و خدمات اجتماعی، ترخیص کار، ...

### بیماران مجهول الهویه

گزارش به سرپرست واحد، گزارش به نیروی انتظامی و پزشکی قانونی جهت تشخیص هویت، گزارش به واحدهای حقوقی و خدمات بیمارستان

### بیماران دچار ضرب و شتم

راهنمایی جهت اخذ نامه ضارب از کلانتری و استفاده از بیمه، راهنمایی در خصوص نحوه پیگیری شکایات از ضارب پس از درمان

### اتباع (قانونی و غیرقانونی)

تنظیم مدارک جهت استفاده از اعتبارات مالی کمیساریای عالی امور پناهندگان سازمان ملل و پیگیری دریافت وجه، راهنمایی در زمینه نحوه شرایط درمان و ارجاع به مراکز خیریه

### بیماران ارجاعی از طرف سازمان زندان ها

راهنمایی مامور همراه جهت اخذ دفترچه بیمه، تماس با نماینده وقت زندان در مورد پرداخت و همراهی بیمار.

### موارد خودکشی

معمولا خانواده خودکشی فرد را انکار می کند، شناسایی و مشاوره فرد و خانواده جهت پذیرش امر و رفع علل زمینه ای تا حد امکان، ارجاع به اورژانس اجتماعی وابسته به سازمان بهزیستی محدوده زندگی خود در صورت لزوم

### بیماران ارجاعی از کلانتری ها

تماس کلانتری و درخواست فرم ضارب از کلانتری، تماس با خانواده و اطلاع، رسانی جهت همراهی بیمار، پیگیری بیمه بیمار

### بیماران فاقد بیمه درمانی

شناسایی مراکز خدمات بیمه (دفاتر پیشخوان دولت در محدوده مرکز، راهنمایی بیماران فاقد بیمه جهت ثبت نام بیمه و ارجاع به دفاتر پیشخوان.

انجام امورات مربوط به ثبت نام بیمه سلامت برای بیماران فاقد همراه و مجهول الهویه

## کتابچه خط مشی ها

### بیماران خاص (دیالیزی ، هموفیلی ، تالاسمی و ام اس) و صعب العلاج ( سرطانی )

مشاوره چگونگی مساعدت مرکز به این بیماران ، و معرفی و ارجاع به مراجعین های مربوطه در صورت نیاز معرفی به غذا و دارو جهت استفاده از تخفیف داروهای گران قیمت.

### بیماران تحت پوشش سازمان های حمایتی

بررسی وضعیت حمایتی بیماران ، هماهنگی با نماینده های سازمان های حمایتی

### بیماران تصادفی

شناسایی مصدومین سانحه ترافیکی که فاقد مدارک لازم ( کروکی ) می باشند و ارجاع خانواده به کلانتری محل وقوع حادثه جهت تکمیل مدارک مورد نیاز

### اعتماد سازی در جذب مشارکتهای مردمی در حوزه درمان

ایجاد انگیزه ( تشویق و ترغیب خیرین سلامت )

هماهنگی های لازم جهت ویزیت و اقدامات درمانی خیرین و بستگان ایشان و بیماران معرفی شده از جانب ایشان مستندسازی پرونده های مشارکت های مردمی .