



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی رفسنجان مرکز آموزشی درمانی نیک نفس	
عنوان : خط مشی روش مددکاری اجتماعی در بیمارستان	
کد: NH – PP - PFRS - 02-05	کد سنجه: ج - 1-5-1
تاریخ تدوین: شهریور 1398	تاریخ بازنگری: شهریور 1404

اداره بهبود کیفیت و اعتبار بخشی

ردیف	عنوان	شماره صفحه
1	روش مددکاری اجتماعی در بیمارستان	2-4

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده	ابلاغ کننده
نیره امیری (مددکار)	آقای اصغری (مدیر مرکز)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی رفسنجان مرکز آموزشی درمانی نیک نفس	
عنوان: خط مشی روش مددکاری اجتماعی در بیمارستان	
کد: NH - PP - PFRS - 02-05	کد سنجه: ج - 1-5-1
تاریخ تدوین: شهریور 1398	تاریخ بازنگری: شهریور 1404

بیانیه خط مشی (سیاست بیمارستان): به منظور شناسایی به موقع بیماران آسیب پذیر و نیازمندی که به انحاء مختلف نیاز به خدمات مددکاری داشته و با توجه به نوع نیاز آنها بایستی مداخلات حمایتی مددکاری برای آنان بعمل آید.

دامنه خط مشی: بیماران ، خانواده ، مراجعین ، کلیه بخش های درمانی بستری و پاراکلینیک

تعاریف (واژه ها):

مددکار اجتماعی: فردی که در صدد افزایش ایفای کارکرد اجتماعی افراد به صورت انفرادی و گروهی از طریق فعالیت هایی است که بر روابط اجتماعی آنان متمرکز است و بین افراد و محیط شان تعامل به وجود می آورد.

منابع (مراجع): دستورالعمل های وزارتخانه، سنجه های اعتبار بخشی حقوق گیرنده خدمت و مددکاری
فرد پاسخگو: مسئول مددکاری و گیرنده خدمت بیمارستان به منظور ارتقای مستمر کیفیت خدمات درمانی و با هدف کمک به رضایتمندی بیماران ، همراهان ، مراجعین بیمارستان

نحوه نظارت بر اجرای خط مشی: مستندات، مشاهده، مصاحبه

شیوه انجام کار:

1- جهت شناسایی و آگاهی پرسنل بخش ها فرایند روش مددکاری و لیست بیماران اقرار آسیب پذیر و نیازمند به حمایت و نیز جهت آگاهی بیماران و همراهان آنها محل استقرار و شماره تماس اتاق مددکاری در برد بخش ها نصب گردیده.

2- ملاک ارزیابی شرایط مادی و معنوی بیماران ، بعد از شناسایی بیماران آسیب پذیر نیازمند حمایت که از طریق مراجعه روزانه مددکار به بخش ها یا معرفی بخش ها از طریق سیستم اطلاعات بیمارستان، معرفی توسط افراد، سازمانها و نهادهای حمایتی یا خود ارجاعی بیمار و انجام می شود مددکار ضمن مصاحبه با بیمار، همراه یا پرستار وی و تکمیل فرم مددکاری بعد از ارزیابی شرایط مادی و معنوی بیمار و تعیین معیارهای شناسایی و الویت بندی نیاز وی اقدام حمایتی بعمل می آورد.

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده	ابلاغ کننده
نیره امیری (مددکار)	آقای اصغری (مدیر مرکز)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی رفسنجان مرکز آموزشی درمانی نیک نفس	
عنوان: خط مشی روش مددکاری اجتماعی در بیمارستان	
کد: NH - PP - PFRS - 02-05	کد سنج: ج - 1-5-1
تاریخ تدوین: شهریور 1398	تاریخ بازنگری: شهریور 1404

3- جهت شناسایی و الویت بندی و برنامه ریزی نیازهای بومی و شایع بیماران نیازمند، مددکار با استفاده از فرمهای مددکاری که تکمیل می نماید آنها را شناسایی نموده و بر حسب نیاز اقدام حمایتی انجام می شود.

4- نحوه هماهنگی با نهادها، سازمانها، و موسسات حمایتی خارج از بیمارستان بر اساس نوع نیاز بیمار مددکار با سازمانهای حمایتی از قبیل کمیته امداد، سازمان بهرستی، خیریه ها، افراد خیر، ادارات بیمه، و سایر مراکز و نهادها و نیز مسئولین دانشگاه و .. پیگیر شده و جهت حمایت از بیمار به نحوه مقتضی اقدام می نماید

5- بیماران مجهول الهویه بی خانمان بدون همراه بعد از پذیرش و انجام اقدامات درمانی برای آنان، مددکار جهت شناسایی آنها پیگیر می شود، چنانچه مدارک احراز هویت بیمار در مدت بستری ارائه نشد (در موارد زایمانی) مددکار از وی عکس گرفته و ضمیمه پرونده می نماید و اینگونه بیماران چنانچه مدت بستری از خانواده، آشنایان یا کس دیگری برای ترخیص آنها مراجعه نکرد در صورت مشکل مالی حمایت شده و بعد از تسویه حساب و داشتن شرایط خاص که ترخیص بیمار بدون داشتن همراهی مقدور نباشد از طریق مددکاری با هماهنگی مسئولین مرکز و مراجع قانونی بیمار تحویل بهرستی، اورژانس اجتماعی یا سایر مراکز نگهداری و حمایتی می شود..

6- نحوه و محدوده حمایت مالی از بیماران نیازمند، برای بیماران غیربیمه فاقد توان مالی در صورت داشتن شرایط لازم به ادارات بیمه معرفی و بیمه می شوند. در غیر اینصورت بر حسب نوع نیاز بیمار برون سپاری و به موسسات خیریه، افراد خیر، کمیته امداد، اداره بهرستی و ... معرفی و حمایت می شوند. در صورتی بیمار شرایط حمایت یابی برون سازمانی را نداشته باشد حمایت یابی درون سازمانی می شود. بیماران نیازمندی که بیمه می باشند ضمن تکمیل فرم مددکاری از مبلغ فرانشیز آنها با توجه به نیاز مساعدت می شوند (طبق دستورالعمل بیماران نیازمند اقدام می شود)

7- نحوه ارزیابی عملکرد مددکاری اجتماعی و بازنگری مستمر روش ها به منظور بهبود مستمر خدمات مددکاری از طریق فرایند مددکاری، حمایت یابی بیماران نیازمند در همه شیفت ها طبق پروتکل های مددکاری، شناسایی موانع، محدودیت ها و مشکلات احتمالی، و با توجه به نیازهای بومی، شایع و گاه " خاص بیماران بکارگیری راهکارهای لازم حمایتی، اقدامات اصلاحی در ارائه خدمت به آنان و نیز ارائه گزارش مددکاری به دانشگاه صورت می گیرد.

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده	ابلاغ کننده
نیره امیری (مددکار)	آقای اصغری (مدیر مرکز)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی رفسنجان مرکز آموزشی درمانی نیک نفس	
عنوان: خط مشی روش مددکاری اجتماعی در بیمارستان	
کد: NH – PP - PFRS - 02-05	کد سنجه: ج - 1-5-1
تاریخ تدوین: شهریور 1398	تاریخ بازنگری: شهریور 1404

8- بیماران آسیب پذیر و نیازمند چنانچه نیاز به پیگیری پس از ترخیص داشته باشند. از طریق خیرین، رئیس، مدیر بیمارستان، و یا ارائه خدمات در منزل و یا معرفی به مراکز حمایتی و... (به صورت تلفنی یا بازدید از منزل) و بر حسب نوع نیاز حمایت می گردند

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده	ابلاغ کننده
نیره امیری (مددکار)	آقای اصغری (مدیر مرکز)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)