

شرح وظایف مسوول / سرپرست – کارکنان شاغل در کلینیک های ویژه دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی اصفهان

مدیریت کلینیک های ویژه دانشگاه

شرح وظایف مسوول / سرپرست کلینیک های ویژه دانشگاه

(۱) حضور به موقع و کافی در کلینیک محل فعالیت (حداقل زمان حضور مسوول کلینیک در ماه ۸۰ ساعت می باشد).

مدیریت منابع انسانی:

- (۱) بکارگیری نیروی انسانی مورد نیاز متناسب با حجم کار و گذارنده به افراد (به عنوان مثال تراکم مراجعات در زمان آغاز بکار کلینیک دلیل بر اضافه نمودن بی دلیل نیروی پذیرش و صندوق نمی باشد).
- (۲) نظارت بر حضور کارکنان در محل کلینیک: حضور پرسنل پذیرش و صندوق، خدمات و نگهبانی قبل از ساعت شروع بکار کلینیک، حضور کارکنان بالینی و منشی ها ۳۰ دقیقه قبل و بعد از زمان حضور پزشک در کلینیک.
- (۳) نظارت بر پاکیزگی و آراستگی پوشش و ظاهر کارکنان.
- (۴) نظارت بر رعایت ادب و احترام در برخورد با پزشکان و تکريم مراجعین به کلینیک ها .
- (۵) نظارت مستمر بر پرسنل جهت جلوگیری از اخذ وجه از مراجعین جهت انجام اقداماتی از قبیل: جابجا نمودن نوبت و معرفی پرسنل خاطی به مسئول نظارت بر کلینیک ویژه در اسرع وقت.
- (۶) تشکیل پرونده پرسنلی برای کلیه پرسنل شاغل در کلینیک.
- (۷) بررسی اصول بهداشت حرفه ای و ارگونومی برای کلیه افراد شاغل در کلینیک .
- (۸) آموزش اولیه به پزشکان و پرسنل جدیدالورود در خصوص شرح وظایف محوله و انجام هماهنگی با واحدهای پشتیبانی (امور مالی، درآمد، رایانه و ...) کلینیک های ویژه .

نظارت بر نوبت دهی، پذیرش و صندوق:

- (۱) برنامه ریزی و تنظیم برنامه نوبت دهی تلفنی، اینترنتی و حضوری پزشکان و نظارت بر حسن اجرای برنامه.
- (۲) مدیریت ازدحام مراجعین در مقابل باجه پذیرش و صندوق و جلوگیری از ایجاد تنش و سر و صدا.
- (۳) چک شناسه دستگاه کارتخوان در هر شیفت و کنترل وجود تعداد کافی رول کاغذی و تامین آن.
- (۴) بررسی علت برگشت قبوض و ارائه بازخورد در صورتی که مشکل خاصی در این زمینه وجود دارد به مسئول امور مالی کلینیک های ویژه (پشت قبوض برگشتی حتما مهر و امضا پزشک، امضا صندوقدار و مسئول کلینیک و شماره تماس بیمار درج شده باشد) و ارسال قبوض برگشتی برای مسوول درآمد بصورت هفتگی.
- (۵) کنترل تطابق میان مبلغ خروجی نرم افزار صندوق با مبلغ دستگاه کارتخوان و مبالغ وجوه نقد احتمالی و بررسی و رفع هرگونه عدم تطابق.
- (۶) نظارت مستمر بر عدم اخذ وجوه خارج از عرف و صندوق و ارائه گزارش در صورت مشاهده به مسئول امور مالی کلینیک های ویژه.
- (۷) نظارت بر تکمیل مستندات اقدامات پاراکلینیک ارسالی به سازمانهای بیمه گر (آموزش پزشکان و منشی ها در خصوص تکمیل و تطابق تعداد پروسیجرهای انجام شده و گزارش ها).

نظارت بر نظافت و پاکیزگی و آراستگی محیط کلینیک و وجود امکانات رفاهی مورد نیاز مراجعین:

- (۱) نظارت بر کار پرسنل خدمات.
- (۲) نظارت بر رعایت اصول بهداشت محیط و کنترل عفونت در محل کلینیک.

- ۳) وجود نظم و ترتیب و رعایت آراستگی در چیدمان وسائل و تجهیزات کلینیک.
- ۴) بررسی وجود امکانات رفاهی از قبیل: صندلی و نیمکت متناسب با تعداد مراجعین، نور طبیعی در روز و نور مناسب در شب، آبسردکن، محل شارژ تلفن همراه، تلویزیون، سرمایش و گرمایش مطلوب و مناسب، تعداد کافی ویلچر، برانکاردر و ... ، کارکرد مناسب آسانسور ها و سایر امکانات رفاهی مورد نیاز مراجعین.
- ۵) تهیه فهرست نیازمندی های کلینیک و ارائه به مسوول نظارت بر کلینیک های ویژه دانشگاه به منظور پیگیری تامین ملزومات مورد نیاز.

نظارت بر عملکرد پزشکان:

- ۱) برنامه ریزی مناسب جهت روزهای حضور پزشکان در کلینیک در راستای ارائه خدمات مناسب در روزهای هفته، تخصیص اتاق، امکانات و تجهیزات مناسب میان پزشکان شاغل.
- ۲) گزارش و پیگیری رفع مشکلات و نواقص سیستم های کامپیوتری مورد استفاده پزشکان به کارشناس IT در حین ثبت خدمات توسط پزشک.
- ۳) نظارت بر عملکرد پزشکان در حین ثبت نسخ الکترونیک (به منظور کسب اطمینان از اینکه پزشک اقدام به ثبت خدمات با شناسه کلینیک ویژه نموده و در نام کاربری بیمارستان و یا پنل شخصی به اشتباه اطلاعات را ثبت نشود)

سایر موارد:

- ۱) پیگیری و نظارت کامل بر کلیه خدماتی ارائه شده در کلینیک و در صورت عدم در نظر گرفتن تعرفه برای خدمات ارائه شده و اطلاع به مسوول نظارت بر کلینیک های ویژه.
- ۲) کنترل مستمر آمار عملکردی ویزیت و خدمات ارائه شده به بیماران کلینیک از طریق نرم افزار های مربوطه و گزارش موارد عدم انطباق (عدم ثبت، ثبت اشتباه توسط پزشک یا خطای سیستمی) و اطلاع به مسوول نظارت بر کلینیک های ویژه.
- ۳) ارسال مستندات مثبت خدمات پزشکان (اکوکاردیوگرافی، تست ورزش، نصب هولتر، EMG، مصاحبه اولیه و ...) پس از کنترل آن با سیستم پذیرش بصورت روزانه.
- ۴) ارسال گزارشات خدمات پزشکان (Report خدمات) به مسوول درآمد جهت تحویل به سازمان های بیمه گر در پایان هر ماه .
- ۵) نگهداشت تجهیزات پزشکی موجود در کلینیک و پیگیری در صورت نیاز به تعمیرات، کنترل کیفی و کالیبراسیون، همچنین ارائه فهرست کمبود این تجهیزات به مسوول نظارت بر کلینیک های ویژه.
- ۶) ارائه برنامه ماهیانه کلینیک های ویژه به مسوول نظارت بر کلینیک های ویژه به منظور درج در سایت.

شرح وظایف پرسنل شاغل در کلینیک های ویژه دانشگاه

کارشناس پرستاری - شیمی درمانی :

- پرستاران مرکز علاوه بر وظایف عمومی ایشان عبارتند از:
- (۱) بررسی و ارزیابی مددجو.
 - (۲) پذیرش پرونده بیمار و اجرای دستورات شیمی درمانی.
 - (۳) آماده سازی بیمار جهت تزریق داروی سائیتوتوکسیک.
 - (۴) تزریق داروهای سائیتوتوکسیک (زیرجلدی، وریدهای محیطی یا کتتر پورت) با نظارت پزشک مسئول
 - (۵) انجام مراقبت های پرستاری لازم قبل، حین و بعد از شیمی درمانی وریدی، نخاعی و صفاقی انجام اقدامات لازم جهت پیشگیری از عوارض.
 - (۶) پیشگیری و کنترل عوارض حاد شامل نشت، اسپاسم وریدی، استفراغ، شوک آنافیلاکسی حین شیمی درمانی و انجام تدابیر پرستاری لازم و گزارش به پزشک معالج.
 - (۷) تعیین نیازهای آموزشی و آموزش به بیمار و خانواده بیمار جهت مراقبت از خود (Self-Care)
 - (۸) ثبت دقیق تمامی اقدامات صورت گرفته و عوارض ایجاد شده در حین شیمی درمانی.
 - (۹) آماده سازی داروهای شیمی درمانی.
 - (۱۰) هماهنگی و همکاری با پزشک معالج در انجام روش های تشخیصی مثل آسپیراسیون مغز استخوان، تزریق داخل نخاعی و Tap مایع آسیت.
 - (۱۱) آموزش و مراقبت های پرستاری قبل، حین و بعد از روش های تشخیصی تهاجمی.
 - (۱۲) ارزیابی پارامترهای آزمایشگاهی مرتبط با پروتکل شیمی درمانی بیمار و گزارش موارد غیر طبیعی به پزشک معالج.
 - (۱۳) اجرا و کنترل اقدامات محافظتی از خود، سایر کارکنان بخش و بیماران در مورد مواجهه با داروهای شیمی درمانی (شامل هود، ماسک، گان مخصوص و ...).
 - (۱۴) نظارت و کنترل بر عملکرد صحیح تجهیزات اختصاصی مورد استفاده در شیمی درمانی.
 - (۱۵) نظارت بر جمع آوری و دفع وسایل آلوده به مواد شیمی درمانی طبق استاندارد.

کارشناس مامایی:

- (۱) حضور بموقع در کلینیک مطابق دستورالعمل های ابلاغی .
- (۲) رعایت پاکیزگی و آراستگی پوشش و ظاهر.
- (۳) انجام مراقبت های زنان شامل: ارائه معاینات و غربالگری های زنان، انجام پاپ اسمیر و سایر آزمایش های غربالگری. سرطان، ارائه مشاوره در مورد مسائل مربوط به سلامت جنسی.
- (۴) انجام مراقبت های قبل، حین و پس از زایمان (NST، کشیدن بخیه و سایر اقدامات زیر نظر پزشک معالج).

کارشناس تغذیه:

- (۱) حضور بموقع در کلینیک مطابق دستورالعمل های ابلاغی .
- (۲) رعایت پاکیزگی و آراستگی پوشش و ظاهر.
- (۳) انجام مشاوره و رژیم درمانی به مراجعه کنندگان به کلینیک ویژه .

نوار نگار (ECG، EEG)، تست ورزش، نصب هولتر، اسپیرومتری:

- ۱) حضور بموقع در کلینیک مطابق دستورالعمل های ابلاغی .
- ۲) رعایت پاکیزگی و آراستگی پوشش و ظاهر.
- ۳) آماده سازی فضای مربوط به انجام فرآیند.
- ۴) اطمینان از سلامت عملکرد دستگاه قبل از شروع بکار .
- ۵) اطمینان از آماده بودن تجهیزات و امکانات مورد نیاز : ترالی احیاء، دستگاه DC شوک، کپسول اکسیژن.
- ۶) بررسی آمادگی بیمار قبل از انجام تستهای تشخیصی.
- ۷) تعامل با بیماران و مراجعین جهت توضیح فرآیند اجرای کار .
- ۸) رعایت اصول پاکسازی و ضدعفونی دستگاه ها قبل و پس از استفاده .
- ۹) رعایت اصول کنترل عفونت و مراقبت از خود و بیماران حین انجام کار با دستگاه .

گچ گیر:

- ۱) حضور بموقع در کلینیک مطابق دستورالعمل های ابلاغی .
- ۲) رعایت پاکیزگی و آراستگی پوشش و ظاهر.
- ۳) گچ گیری کلیه شکستگی ها و در رفتگی ها زیر نظر و مطابق با دستور پزشک معالج .
- ۴) برداشتن گچ .
- ۵) بانداژ ، آتل بندی، کشیدن بخیه و پانسمان.
- ۶) رعایت اصول کنترل عفونت و مراقبت از خود و بیماران حین انجام کار .
- ۷) رعایت اصول پاکسازی و ضدعفونی وسایل مورد استفاده.

پذیرش و صندوق:

- ۱) حضور بموقع در کلینیک مطابق دستورالعمل های ابلاغی .
- ۲) رعایت پاکیزگی و آراستگی پوشش و ظاهر.
- ۳) رعایت کلیه ضوابط تدوین شده جهت تکریم ارباب رجوع و جلوگیری از اتلاف وقت مراجعین .
- ۴) پذیرش و نوبت دهی بر اساس ضوابط و مقررات.
- ۵) صدور قبض و صورتحساب جهت خدمات ارائه شده به بیماران.
- ۶) دریافت وجه و ویزیت و خدمات ارائه شده از طریق دستگاه خودپرداز .
- ۷) رعایت کلیه اصول و قوانین اعلام شده از سوی سازمانهای بیمه گر طرف قرارداد.
- ۸) رعایت تعداد نوبت های ویزیت در هر شیفت برای هر پزشک.
- ۹) گزارش گیری از صندوق و پذیرش و ارائه به مسوول کلینیک در هر روز.
- ۱۰) ارائه گزارش قبوض برگشتی بصورت روزانه.
- ۱۱) ارائه رسید پرداختی وجه به مراجعین در صورت نیاز فقط یک نوبت.

ثبات گزارش:

- ۱) حضور بموقع در کلینیک مطابق دستورالعمل های ابلاغی .

- ۲) رعایت پاکیزگی و آراستگی پوشش و ظاهر.
- ۳) تشکیل پرونده به همراه ثبت اطلاعات دقیق هویتی بیمار (آدرس محل سکونت، شماره تلفن تماس، ثبت مشخصات همراه بیمار)
- ۴) بایگانی صحیح مدارک و مستندات پرونده پزشکی.
- ۵) برخورد مناسب با بیمار و راهنمایی مراجعین جهت ارجاع به واحدها و بخشهای مختلف .
- ۶) پیش بینی و برآورد تعداد فرم‌های مورد نیاز جهت پذیرش بیماران برای مدت ۶ ماه .

منشی :

- ۱) حضور بموقع در کلینیک مطابق دستورالعمل های ابلاغی .
- ۲) رعایت پاکیزگی و آراستگی پوشش و ظاهر.
- ۲) آماده سازی اتاق معاینه پزشک و چیدمان ملزومات مورد نیاز .
- ۳) تعامل با بیماران و مراجعین جهت توضیح زمان حضور پزشک، ویزیت و معاینه .
- ۴) دریافت قبض اطلاعات و شماره بیمار .
- ۵) هدایت بیمار به ترتیب شماره جهت انجام ویزیت توسط پزشک .
- ۶) برنامه ریزی زمان ویزیت- معاینه و انجام اقدامات پاراکلینیک با هماهنگی پزشک .
- ۷) دریافت مدارک پزشکی بیمار (مانند جواب آزمایشات، گرافی ها و ...) و هماهنگی با پزشک جهت بررسی مستندات ارائه شده .
- ۸) مدیریت مراجعین، حفظ سکوت و آرامش در سالن انتظار، تعامل و پاسخگویی به سوالات بیماران.
- ۹) کنترل و تحویل گزارش اقدامات پاراکلینیک انجام شده به مسوول کلینیک در پایان هر شیفت کاری.

خدمات :

- ۱) حضور بموقع در کلینیک مطابق دستورالعمل های ابلاغی .
- ۲) رعایت پاکیزگی و آراستگی پوشش و ظاهر.
- ۳) تهیه و پذیرایی نوشیدنی‌های گرم _ سرد
- ۴) پذیرایی از پزشکان، کارکنان و مهمانان در طول شیفت کاری .
- ۵) نظافت و حفاظت از وسایل و لوازم آبدارخانه در هر شیفت کاری .
- ۶) تهیه لیست و اطلاع مایحتاج آبدارخانه کلینیک به مسوول کلینیک.
- ۷) نظافت محیطی شامل: گردگیری، جارو کردن و کشیدن تی .
- ۸) تمیز کردن میزها، کمدها، پارتیشن، تابلوها و شیشه‌های محل کار .
- ۹) شستشو با مواد پاک کننده و ضدعفونی کردن سرویس بهداشتی .
- ۱۰) نظافت راهروها و راه پله های ساختمان .
- ۱۱) انتقال زباله‌ها و مواد دور ریختنی و غیرقابل مصرف به خارج از مجموعه مطابق قوانین و مقررات.
- ۱۲) جابجایی اثاثیه و ابزارهای موردنیاز پرسنل.
- ۱۳) ارسال و جابه‌جایی اسناد و مدارک بین واحدهای داخلی یا خارج از کلینیک.

۱۴) پاک سازی و نظافت هود شیمی درمانی بعد از هر شیفت کاری با رعایت اصول ایمنی، موازین کنترل عفونت و حفاظت فردی .

۱۵) شستشو و نظافت سبدهای دارویی بیماران طبق برنامه زمان بندی شده و یا در صورت مشاهده آلودگی واضح .

۱۶) واشینگ کلینیک طبق برنامه زمان بندی شده .

۱۷) آماده کردن تخت ها و تجهیزات مربوط به آن (استفاده از ملحفه مناسب) .

۱۸) شستشو و ضدعفونی ابزار پانسمان و آماده سازی آن برای استریلیزاسیون .

۱۹) رعایت تفکیک پسماند و انتقال پسماندهای عفونی، غیر عفونی و شیمیایی به جایگاه جمع آوری آنها .

۲۰) استفاده از وسایل حفاظت فردی در حین انجام کار .

۲۱) جمع آوری سیفتی باکس های پر شده و جایگزینی با سیفتی باکس جدید .

۲۲) تلاش در حفظ نظم و نظافت بخش همچنین پاکیزگی کلیه ی لوازم و تجهیزات .

انتظامات:

۱) حفظ و حراست تمام یا قسمتی از ساختمان، محوطه و نظایر آن طبق دستورات صادره.

۲) کنترل ورود و خروج افراد، و وسایل نقلیه و حمل و نقل اموال، اثاثیه، تجهیزات، اشیاء و سایر کالاها طبق دستورات صادره و ثبت آنها در دفاتر مربوطه.

۳) پیش بینی لازم به منظور حفاظت فیزیکی و جلوگیری از بروز اختلال و آشوب (از جمله آتش سوزی، خرابکاری، دزدی، تجاوز و سایر حوادث و ایجاد خرابی های غیرمترقبه در ساختمان یا اموال و یا سایر کالاها و تجهیزات تحت کنترل)

۴) اطلاع فوری اتفاقات و حوادث ناگهانی نظیر آتش سوزی، دزدی، خرابکاری به مأموران انتظامی و مسئولان امر و انجام اقدامات احتیاطی اولیه.

۵) گزارش چگونگی انجام وظیفه و شرح کلیه پیشامدها در مدت نهبانی.

۶) سرپرستی و کنترل و راهنمایی نگهبانان تحت نظر.

۷) سرکشی های مکرر و نوبه ای در طول ساعات شبانه روز در محدوده محل خدمت.

۸) به کارگیری سیستم های حفاظتی و امنیتی الکترونیکی و

۹) پوشش و ظاهر مناسب در محل کار و استفاده از لباس فرم مخصوص نگهبان.

۱۰) آشنایی با حوالجات، فرم ها، برگه های عبور پرسنل، برگه های عبور خودروها.

۱۱) آشنایی با نحوه بازرسی پرسنل یا نیروهای پیمانکار و متفرقه در هنگام ورود و خروج افراد و آوردن و بردن کالا.

۱۲) بازدید، کنترل، نظارت و حفاظت از مکان های مختلف سازمان و اداره.

۱۳) گزارش نویسی نهبانی و انتظامات از اتفاقات و جریان های پیش آمده.

۱۴) یادگیری اقدامات اولیه فوریت های پزشکی و کمک های اولیه و همچنین اطفاء حریق که در موارد ضروری بتوانند کارهای اولیه را انجام دهند.

۱۵) کنترل کردن درها و پنجره ها، اتاق ها، راهروها، اطراف محیط تحت گشت، راههای نفوذ کردن به مناطق تحت کنترل و جاهایی که ممکن است افراد غیرمجاز خیلی راحت تر بتوانند ورود پیدا کنند.

۱۶) انجام شرح وظایف طبق دستورات مافوق.