

بسمه تعالی



اداره نظارت و اعتباربخشی معاونت  
درمان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی فارس  
مرکز آموزشی درمانی آنکولوژی امیر



نام واحد: مددکاری

عنوان خط مشی: " ارائه ی خدمات مددکاری "

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۱۴۰۱/۰۹/۱۵	۱۴۰۱/۰۹/۱۰	۱۴۰۲/۰۹/۱۰	1/2	PR-V-003/04

بیانه ی سیاست / خط مشی:

سیاست بیمارستان مبنی بر شناسایی نیازهای مددکاری بیماران به خصوص گروه های در پرخطر و ارائه خدمات و تسهیلات مالی، حمایتی و اجتماعی برنامه ریزی شده به بیماران است.

**ذینفعان:** بیمار - همراه بیمار - پرسنل کادر بالینی - مددکار اجتماعی - رابط امور حقوقی - روان شناس بالینی - روانپزشک - سازمان بهزیستی - نیروی انتظامی - خیرین - سازمان ها و موسسات خیریه - بنیاد خیریه ی بیمارستان

**دامنه کاربرد:** واحد مددکاری - بخش های بالینی بستری و سرپایی

**تعاریف:**

راند مددکاری اجتماعی: منظور مراجعه منظم مددکار اجتماعی به بالین همه بیماران بستری در بیمارستان و ارزیابی و پایش کوتاه مدت وضعیت روانی اجتماعی بیماران است و بازدید از بیماران برای ارزیابی پیشرفت شرایط درمانی از طریق فراهم کنندگان خدمات درمانی، یکی از اقدامات کلیدی است که همان سرکشی به بخش (راند بخش) خوانده می شود. در واقع هدف از راند، کنترل نزدیک شرایط بیمار و انجام مداخلات درمانی لازم می باشد.

طبقه بندی های مختلفی از راند وجود دارد:

بر اساس هدف: راند تریخیص و راند روزانه

بر اساس موقعیت: راند در حالت نشسته در مقابل راند بر بالین بیمار

و بر اساس چارچوب زمانی: راند صبحگاهی و راند پس از پذیرش

مشاوره کوتاه مدت: به مجموعه اقداماتی گفته می شود که به منظور حصول اطمینان از آگاه بودن بیمار و یا خانواده وی نسبت به حقوق خود در طول درمان، قوانین و مقررات بیمارستان، فرایند درمان و فرایند دریافت خدمات در بیمارستان و



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی فارس  
مرکز آموزشی درمانی آنکولوژی امیر



نام واحد: مددکاری

عنوان خط مشی: " ارائه ی خدمات مددکاری "

کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-V-003/04	1/2	۱۴۰۲/۰۹/۱۰	۱۴۰۱/۰۹/۱۰	۱۴۰۱/۰۹/۱۵

همچنین ارائه اطلاعات در زمینه خود مراقبتی یا نحوه مراقبت توسط مراقبین بیمار و بیمه و نحوه استفاده از آن و کاهش استرس بیماران با روش مصاحبه مختصر<sup>۱</sup> در طول مراحل درمان انجام می شود.

مدیریت مورد : منظور اقداماتی است که توسط مددکار اجتماعی برای دستیابی بیمار و خانواده وی به منابع مورد نیازشان در داخل و یا خارج از بیمارستان انجام می گیرد. این اقدامات شامل شناسایی منابع، معرفی بیمار و یا خانواده وی به منبع، انجام هماهنگی با سازمان ها و اشخاص ارائه دهنده خدمات و پیگیری جهت حصول اطمینان از دریافت خدمات مورد نیاز می شود.

ارزیابی روانی-اجتماعی: به مجموعه اقداماتی گفته می شود که به منظور جمع آوری و تحلیل اطلاعات در مورد وضعیت روانی اجتماعی بیماران نیازمند به خدمات تخصصی مددکاری اجتماعی انجام می گیرد.

گروه آسیب پذیر: مراجعین آسیب پذیر افرادی هستند که به دلیل قرار داشتن در شرایط خاص فیزیولوژیک / فیزیکی / روانی / اقتصادی / اجتماعی ممکن است به هنگام دریافت خدمات مراقبتی، تشخیصی و درمانی، در معرض خطر بیشتر یا تبعیض نسبت به سایر بیماران قرار گیرند.

گروه آسیب پذیر عبارتند از بیماران بی بضاعت و تحت پوشش سازمان های حمایتی، کودکان، زنان باردار، افراد ناتوان و معلول، سالمندان، بیماران پیوندی، بیماران روانی، معلولان جسمی و ذهنی، محکومین یا مجرمین بیمار، افراد دارای اختلال مصرف مواد، افراد بدون سرپرست و مجهول الهویه، نوزادان رها شده یا نوزادان متولد شده از ازدواج های غیر ثبتی با هویت نامعلوم پدر یا پدر غیر ایرانی، جمعیت های در معرض خطر (کودک آزاری، خشونت علیه زنان، خشونت علیه سالمندان، خشونت علیه معلولین، اقدام به خودکشی، اختلال سایکوتیک، بی خانمان، بیماری خاص، صاعب العلاج، مادران پرخطر، بیماران غیر ایرانی فاقد مدرک، بیماران ایرانی فاقد بیمه دارای مدرک، اتباع بیگانه، بیماران تصادفی و مصدومان ناشی از ضرب و شتم.

1. Brief Interview

بسمه تعالی



اداره نظارت و اعتباربخشی معاونت درمان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی فارس  
مرکز آموزشی درمانی آنکولوژی امیر



نام واحد: مددکاری

عنوان خط مشی: " ارائه ی خدمات مددکاری "

کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-V-003/04	1/2	۱۴۰۲/۰۹/۱۰	۱۴۰۱/۰۹/۱۰	۱۴۰۱/۰۹/۱۵

روش اجرایی:

## شناسایی بیماران بر اساس نیاز به خدمات مددکاری

شناسایی فعال توسط پزشک / پرستار

- ۱- مددکار اجتماعی بیمارستان، معیارهای شناسایی بیماران آسیب پذیر را بر اساس پروتکل مصوب ابلاغ شده از سوی وزارت بهداشت، درمان، آموزش پزشکی، مدیریت بیمارستانی و تعالی خدمات بالینی معاونت درمان تنظیم و به کلیه ی بخش های بستری و سرپایی ابلاغ می نماید.
- ۲- مددکار اجتماعی ضمن اطلاع رسانی معیارهای شناسایی بیماران نیازمند خدمات مددکاری اجتماعی و مالی از طریق اتوماسیون، معیارهای فوق را در برد بخش نصب نموده و سطح آگاهی و عملکرد پرسنل بر آن اساس را در راندهای سرزده از بخش ها ارزیابی می نماید.

ردیف	گروه های پر خطر (تشخیص احتمالی)	ردیف	شدت بیماری / آسیب بر اساس سیستم ESI	ردیف	پوشش بیمه ای	ردیف	حضور همراه مؤثر
۱۵	اختلال سایکوتیک و سوء مصرف مواد	۱۵	فاقد پاسخ دهی (سطح یک)	۵	بیمار تبعه غیر ایرانی و فاقد بیمه است.	۵	فاقد همراه مؤثر است
۱۵	بی خانمانی و مجهول الهویه	۱۵	وضعیت پرخطر (سطح دو)	۴	بیمار فرد ایرانی و فاقد مدارک هویتی است.	۴	اطلاعات دارد، می تواند رضایت قانونی بدهد اما مشارکت خوبی ندارد
۱۵	بیماری خاص و صعب العلاج	۱۵	تعداد تسهیلات مورد نیاز: دو یا بیشتر (سطح سه)	۳	بیمار تبعه غیر ایرانی و دارای بیمه است	۳	اطلاعات کافی دارد، مشارکت دارد اما مجاز به ارائه رضایت قانونی نیست.

بسمه تعالی



اداره نظارت و اعتباربخشی معاونت درمان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی فارس  
مرکز آموزشی درمانی آنکولوژی امیر



نام واحد: مددکاری

عنوان خط مشی: " ارائه ی خدمات مددکاری "

کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ				
PR-V-003/04	1/2	۱۴۰۲/۰۹/۱۰	۱۴۰۱/۰۹/۱۰	۱۴۰۱/۰۹/۱۵				
اطلاعات ندارد، مشارکت می کند و می تواند رضایت قانونی بدهد	۲	بیمار فرد ایرانی و دارای مدارک هویتی بدون بیمه است	تعداد تسهیلات مورد نیاز: یک (سطح چهار)	۲	مادران باردار پرخطر	۱۵	معلول جسمی و ذهنی با علائم خشونت	۱۵
همراه مؤثر حضور دارد	۱	بیمار فرد ایرانی دارای بیمه است.	عدم نیاز به تسهیلات (سطح پنج)	۱	نزاع و درگیری (ضرب و جرح)	۱۵	اقدام به خودکشی	۱۵
							بیمار دارای افت هوشیاری	۱۵
							بیمار دارای اختلالات افسردگی و تمایلات خودکشی	۱۵
							بیماران دارای انگ اجتماعی مانند: مبتلایان به ایدز	۱۵

- ۳- پزشک / پرستار مسئول بیمار در بدو ورود / تحویل بیمار، نسبت به دریافت تاریخچه ی مختصر از شرایط بیمار و معاینه ی فیزیکی وی از بیمار / همراه وی، اقدام می نماید.
- ۴- پرستار مسئول بیمار در صورت مشاهده ی یک / چند مورد از شرایط جدول فوق، درخواست خدمات مددکاری جهت بیمار را در HIS ثبت نماید.

شناسایی فعال توسط مددکار

- ۵- مددکار بیمارستان هر ۲۴ ساعت حداقل دوبار ( شیفت صبح و عصر ) ضمن حضور در واحد تریاژ، نسبت به شناسایی و اولویت بندی کلیه ی بیماران ورودی بلافاصله پس از تریاژ تیم پزشکی اقدام می نماید.

بسمه تعالی



اداره نظارت و اعتباربخشی معاونت  
درمان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی فارس  
مرکز آموزشی درمانی آنکولوژی امیر



نام واحد: مددکاری

عنوان خط مشی: " ارائه ی خدمات مددکاری "

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۱۴۰۱/۰۹/۱۵	۱۴۰۱/۰۹/۱۰	۱۴۰۲/۰۹/۱۰	1/2	PR-V-003/04

۶- مددکار اجتماعی حداکثر طی مدت ۱۰ دقیقه اطلاعات کافی و مجاز ( بر اساس محتویات جدول ۱ ) برای تریاژ بیماران بر اساس نیازشان به خدمات تخصصی مددکاری اجتماعی را از وی یا همراه موثر که مایل به همراهی و مشارکت در فرایند درمان باشد، جمع‌آوری نموده و بیماران را اساس طیف نمرات ثبت شده در ماتریس، اولویت بندی می نماید.

۷- مددکار اجتماعی اطلاعات مورد نیاز در مورد شرایط پزشکی بیمار را از گزارش مکتوب و شفاهی تیم پزشکی جمع‌آوری نموده و از پرسیدن سئوالات تکراری که تیم پزشکی قبلاً اطلاعات مربوط به آنها را ثبت کرده اند، خودداری می نماید.

۸- مددکار بیمارستان، گزارش تریاژ بیماران را بلافاصله در فرم ابلاغی ارزیابی خدمات تخصصی مددکاری ثبت و در پرونده ی بیماران قرار می دهد.

۹- مددکار بیمارستان، گزارش اولیه ی تریاژ بیماران و نیاز آنان به خدمات مددکاری اجتماعی را در سیستم HIS، ثبت می نماید.

۱۰- مددکار بیمارستان، هر ۲۴ ساعت در شیفت صبح نسبت به گزارش گیری از لیست بیماران بستری شده بعد از آخرین راند مددکاری و راند بخش های بستری و اتفاقات، اقدام می نماید.

## راند مددکاری اجتماعی

۱۱- مددکار اجتماعی راند اولیه ی بیماران تازه وارد را حداکثر ظرف ۱۰ دقیقه انجام داده و در صورتی که بیمار نیاز به خدمات بیشتر یا ارزیابی دقیق تری داشته باشد، زمان دیگری خارج از ساعت راند برای وی تعیین می نماید.

۱۲- مددکار اجتماعی راند بیمارانی که حداقل یکبار در راندهای قبلی ارزیابی شده‌اند را حداکثر ظرف ۵ دقیقه انجام داده و در صورتی که بیمار نیاز به خدمات بیشتر یا ارزیابی دقیق تری داشته باشد، زمان دیگری خارج از ساعت راند برای وی تعیین می نماید.

## مراحل راند مددکاری اجتماعی

۱. مرور گزارش‌های تیم درمان (کتبی و شفاهی)



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی فارس  
مرکز آموزشی درمانی آنکولوژی امیر

نام واحد: مددکاری

عنوان خط مشی: " ارائه ی خدمات مددکاری "

کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-V-003/04	1/2	۱۴۰۲/۰۹/۱۰	۱۴۰۱/۰۹/۱۰	۱۴۰۱/۰۹/۱۵

۱۳- مددکار اجتماعی قبل از مراجعه بر بالین بیماران تازه وارد، پرونده بالینی بیمار را مطالعه کنید و در عین حال در مورد وضعیت جسمانی و روانی بیمار اطلاعات تکمیلی را از تیم درمان (پزشک و یا پرستار) دریافت می نمایید.

۱۴- مددکار اجتماعی قبل از مراجعه بر بالین بیماران که حداقل یکبار در راندهای قبلی ارزیابی شده اند، قبل از مراجعه پرونده بالینی بیمار را مطالعه نموده و تغییراتی که بعد از آخرین راند مددکاری اجتماعی در وضعیت جسمانی روانی بیمار بوجود آمده است را استخراج و مد نظر قرار می دهند.

II. مصاحبه کوتاه مدت با بیمار و همراه وی

- ۱۵- مددکار اجتماعی بر بالین بیماران تازه وارد مراجعه نموده ، خود را به عنوان مددکار اجتماعی معرفی می نماید و به طور مختصر توضیح دهید که چه خدماتی در بیمارستان ارائه می شود.
- ۱۶- مددکار اجتماعی، راه های دسترسی به خود ( شماره تماس واحد مددکاری اجتماعی و مکان واحد ) را در اختیار بیمار / همراه قرار میدهد.
- ۱۷- در صورتی که بیمار در اتاقی بستری است که سایر بیماران و همراهان آنها نیز در آنجا حضور دارند، مددکار اجتماعی از بلند صحبت کردن اجتناب نموده و در صورتی که متوجه موضوعات دارای حساسیت فرهنگی- اجتماعی شد، از طرح آنها در مصاحبه راند خودداری می نماید و زمان جداگانه ای را به طور اختصاصی در واحد مددکاری یا اتاق مشاوره برای مصاحبه با بیمار و یا همراهانش ( در قالب مصاحبه ی کوتاه مدت ) در نظر می گیرد.
- ۱۸- در صورتی که بیمار نمی تواند به واحد مددکاری اجتماعی مراجعه کند، ، می توانید مشاوره را در محل استقرار وی انجام دهید. لازم است در چنین شرایطی ملاحظات مربوط به رازداری حرفه ای را مدنظر قرار دهید.
- ۱۹- مددکار اجتماعی، در صورت نیاز برای تسهیل حضور بیمار در واحد مددکاری با تیم درمان هماهنگی های لازم را بعمل می آورد.
- ۲۰- مددکار اجتماعی، در ابتدای جلسه هدف از برگزاری جلسه را برای بیمار و یا خانواده وی به طور مختصر توضیح می دهد.



نام واحد: مددکاری

عنوان خط مشی: " ارائه ی خدمات مددکاری "

کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-V-003/04	1/2	۱۴۰۲/۰۹/۱۰	۱۴۰۱/۰۹/۱۰	۱۴۰۱/۰۹/۱۵

۲۱- مددکار اجتماعی در طول مصاحبه کوتاه مدت ( درون بخش / دفتر مددکاری ) ، ارزیابی های لازم در حیطه

های ذیل را انجام داده و اطلاعات لازم را در اختیار بیمار و خانواده وی قرار می دهد :

- ✓ مورد ملاحظات مربوط به مراقبت از خود و یا نحوه مراقبت از بیمار توسط خانواده
- ✓ نحوه استفاده از خدمات بیمه برای بیمار و خانواده اش
- ✓ ارزیابی اطلاعات ارائه شده توسط پرستار مسئول بیمار در زمینه ی حقوق خود در طول درمان، قوانین و مقررات بیمارستان و فرایند دریافت خدمات در بیمارستان ( در صورت نداشتن اطلاعات با بخش و مسئول مربوطه تماس می گیرد )
- ✓ ارزیابی اطلاعات ارائه شده توسط پزشک معالج در زمینه ی فرایند درمان ( در صورت نداشتن اطلاعات با بخش و پزشک معالج تماس می گیرد )
- ✓ ارزیابی سطح استرس بیمار و همراهانش - بخشی از جلسه را به شناسایی منبع استرس اختصاص دهید و در عین حال به آنها برای کاهش استرس کمک کنید.

۲۲- مددکار اجتماعی به منظور جلوگیری از بروز اختلال در فرایند راند، زمان مصاحبه و سایر مداخلات مددکاری

اجتماعی را خارج از ساعت راند در نظر می گیرد.

### ۳. تهیه گزارش راند مددکاری اجتماعی

۲۳- با توجه به اینکه در طول انجام راند مددکاری اجتماعی با تعداد زیادی از بیماران و همراهان گفتگو خواهد

داشت، مددکار اجتماعی چک لیستها را هنگام راند تکمیل نموده و از به تعویق انداختن تهیه گزارش راند به زمانی بعد از آن خودداری شود.

۲۴- مددکار اجتماعی فرم ارزیابی تخصصی مددکاری را در پرونده بالینی بیمار ثبت نموده و در عین حال اطلاعات

آن را در سیستم HIS ثبت می نماید.



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی فارس  
مرکز آموزشی درمانی آنکولوژی امیر

نام واحد: مددکاری

عنوان خط مشی: " ارائه ی خدمات مددکاری "

کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-V-003/04	1/2	۱۴۰۲/۰۹/۱۰	۱۴۰۱/۰۹/۱۰	۱۴۰۱/۰۹/۱۵

**مدیریت مورد**

- ۲۵- در صورتی که مددکار اجتماعی، بر اساس ارزیابی سریع در تریاژ و یا راندِ مددکاری اجتماعی بیمار را نیازمند دریافت خدمات تخصصی مددکاری اجتماعی تشخیص داده باشد، ارزیابی روانی اجتماعی را مطابق پروتکل انجام داده و بنا بر تشخیص در دوره های زمانی متعدد مجدد انجام می دهد.
- ۲۶- مددکار اجتماعی، در پایان جلسه ارزیابی روانی اجتماعی، نیاز فوری، کوتاه مدت، بلند مدت و پیشرونده بیمار را مشخص و با مشارکت بیمار و خانواده اش اولویت های مداخلات را تعیین می نماید.
- ۲۷- مددکار اجتماعی، همکاری و هماهنگی با یک تیم بین رشته ای، ارجاع درون و برون سازمانی، حمایت یابی درون و برون سازمانی رسمی و غیر رسمی، مشاوره اولیه، مصاحبه انگیزشی و آموزش را به عنوان ارکان مدیریت مورد پایه مورد توجه قرار داده و متناسب با شرایط بیمار یکی از این رویکردها را دنبال می کند.

**۱. ارجاع درون و برون سازمانی**

- ✓ مددکار اجتماعی، خدمات موجود و ارائه دهندگان خدمات را شناسایی نموده و در مورد نحوه دریافت هر یک از خدمات اطلاعات دقیق کسب می نماید.
- ✓ مددکار اجتماعی بیمارستان، با مددکاران اجتماعی در سایر بیمارستان ها و سازمان ها و نهادهای دولتی و غیر دولتی در سطح استان و در صورت نیاز در سطح کشور به منظور ارجاع و حمایت یابی، در ارتباط است.
- ✓ زمانی که مددکاران اجتماعی ارزیابی روانی- اجتماعی را هدایت می کنند، به شناسایی و کشف جنبه های روانشناختی و اجتماعی بیمار و موقعیت او می پردازند. که شامل مشکلات و شدت آنها در عملکرد نقش اجتماعی، نیازهای مالی و سایر نیازهای اساسی، خانواده، ارتباطات و حمایت های اجتماعی و فاکتورهای فرهنگی است.



بسمه تعالی



اداره نظارت و اعتباربخشی معاونت درمان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی فارس  
مرکز آموزشی درمانی آنکولوژی امیر



نام واحد: مددکاری

عنوان خط مشی: " ارائه ی خدمات مددکاری "

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۱۴۰۱/۰۹/۱۵	۱۴۰۱/۰۹/۱۰	۱۴۰۲/۰۹/۱۰	1/2	PR-V-003/04

منابع این اطلاعات شامل شخص بیمار، خانواده بیمار و سایر افراد مرتبط با او، درمانگران و مستندات ثبت شده درمانی است .

### نحوه ومحدوده حمایت مالی از مددجویان نیازمند

- ✓ مددکار در صورت نیاز مددجو به حمایت مالی با نهادها، سازمانها و موسسات مرتبط خارج از بیمارستان و خیرین جهت استفاده مناسب از خدمات برای حمایت از مدد جویان هماهنگی لازم را انجام می دهد.
- ✓ مددکار در صورتی که بیمار کودک باشد و مبتلا به سرطان باشد همراه وی را به موسسه محک جهت تشکیل پرونده ارجاع می دهد.
- ✓ بیماران پس از تشکیل پرونده وگرفتن کد از طرف موسسه محک در زمان بستری در این مرکز طبق تفاهم نامه با بیمارستان هنگام ترخیص کلیه هزینه ها از طرف آن موسسه پرداخت میگردد.
- ✓ مددکار در صورتی که بیمار بزرگسال باشد ونیاز به حمایت مالی باشد به موسسه نور مستقر در بیمارستان ،بنیاد امید ،امدادگران عاشورا ،جهت تشکیل پرونده ارجاع میدهد.
- ✓ مددکار پس از تشکیل پرونده واخذ کارت آن موسسه در زمان ترخیص طی تماس تلفنی با موسسه وارسال صورتحساب از طریق فکس وارسال تخفیف از طرف آن موسسه بیمار /همراه وی را به واحد صندوق راهنمایی مینماید.
- ✓ مددکار در صورتی که بیمار تحت پوشش کمیته امداد امام (ره) باشد همراه وی را به همراه صورتحساب به کمیته جهت مساعدت مالی ارجاع می نماید. وپس از اخذ تخفیف از طرف کمیته امداد امام (ره) به واحد صندوق راهنمایی مینماید.
- ✓ مددکار در صورتی که بیمار به بیماری صعب العلاج مبتلا نیست ودارای بیماری انعقادی(کمبود پلاکت ،تالاسمی)می باشد در صورتی که نیاز به حمایت مالی داشته باشد از طرف خیرین ،مددکاری دانشگاه ،تحت



کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-V-003/04	1/2	۱۴۰۲/۰۹/۱۰	۱۴۰۱/۰۹/۱۰	۱۴۰۱/۰۹/۱۵

حمایت قرار گرفته و تسهیل در امور بیمار از جمله ترخیص و سایر هزینه های مرتبط با بیماری هماهنگی لازم را انجام می دهد.

✓ مددکار اجتماعی، در مورد فرد یا سازمان/ موسسه هایی که بیمار و یا خانواده اش را به آن ارجاع داده می داد، اطلاعات دقیقی به بیمار و یا خانواده اش ارائه می دهد.

✓ مددکار اجتماعی، در صورت نیاز با رعایت اصول اخلاقی گزارش مختصری از وضعیت بیمار برای فرد، سازمان یا موسسه، خیرین، توضیح می دهد .

✓ مددکار اجتماعی ارجاع را پیگیری نموده و اطمینان حاصل می کند که خدمت مورد نظر به بیمار و یا خانواده اش ارائه شده و در صورتی که ارجاع ناموفق بوده ، دوباره برای ارائه خدمت برنامه ریزی می کند.

✓ مسئول مددکاری، در صورت که بیمار مجهول الهویه باشد کلیه هزینه های بیمار را رایگان و گزارشی از اقدامات انجام گرفته را به واحد مددکاری دانشگاه ارسال می نماید.

## II. حمایت یابی درون و برون سازمانی

۲۸- مددکار اجتماعی بیمارستان، سازمان ها و نهادهای خیر ، NGO ها و گروه های داوطلب در حیطه های مختلف را به منظور ارجاع حرفه ای و حمایت یابی در ابعاد مختلف مالی، اجتماعی و ... ، شناسایی می نماید.

۲۹- مددکار اجتماعی، به صورت مستقیم ( مذاکره با سازمان یا موسسه ی ارائه ی دهنده ی خدمات حمایتی ) و غیر مستقیم ( همراهی بیمار / خانواده ) اقدام به جذب حمایت سازمان ها و موسسات حمایتی ، خیرین نموده و اطمینان حاصل می کند که خدمات مورد نظر به موقع، به اندازه و با کیفیت مناسب به بیمار و خانواده ارائه خواهند شد.

۳۰- مددکار اجتماعی به عنوان مدیر مورد ارائه خدمات خود را در شرایطی که به خدمات بیشتر نیازی نیست و یا ادامه ارائه خدمات اثری بر رفع مشکل بیمار ندارد، بازنگری می کند یا خاتمه می دهد.

۳۱- مددکار اجتماعی به عنوان مدیر مورد قبل از بازنگری یا خاتمه ارائه خدمات و یا ارجاع به سایر منابع، در مورد نیازها، سایر انتخاب ها و اولویت ها با بیمار و یا خانواده اش گفتگو می کند.

بسمه تعالی



اداره نظارت و اعتباربخشی معاونت درمان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی فارس  
مرکز آموزشی درمانی آنکولوژی امیر



نام واحد: مددکاری

عنوان خط مشی: " ارائه ی خدمات مددکاری "

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۱۴۰۱/۰۹/۱۵	۱۴۰۱/۰۹/۱۰	۱۴۰۲/۰۹/۱۰	1/2	PR-V-003/04

۳۲- در مواردی که خود بیمار و یا خانواده اش مایل به متوقف کردن دریافت خدمت هستند، مددکار اجتماعی به عنوان مدیر مورد آنها را از آثار ناشی از این اقدام آگاه می سازد.

۳۳- مددکار اجتماعی تمامی خدماتی که در قالب مدیریت مورد به بیمار و خانواده وی ارائه شده را در فرم مدیریت مورد با جزییات در پرونده بیمار ثبت می نماید.

### پیگیری پس از ترخیص

۳۴- مددکار اجتماعی وضعیت ذهنی / روانشناختی بیمار را قبل از ترخیص مورد توجه قرار داده وضعیت حمایتی و اقتصادی بیمار پس از ترخیص و میزان و نحوه مشارکت خانواده/دوستان/مراقب بیمار پس از ترخیص را با کمک اعضای مرتبط در تیم ترخیص (مانند فیزیوتراپیست، روانشناس و...) بررسی می کند.

۳۵- مددکار اجتماعی، حداقل طی یکماه اول پس از ترخیص حداقل با یک تماس تلفنی از وضعیت بیمار مطلع شده شرایط وی را در پرونده درج می کند.

۳۶- مددکار اجتماعی جهت افراد آسیب پذیر(مانند سالمندان، افراد مقیم مراکز نگهداری، افراد دچار مشکلات روانشناختی یا ذهنی مانند عقب ماندگان ذهنی، بی خانمانها، معتادان) که دارای ریسک بالا می باشند هماهنگی های لازم با نهادهای اجتماعی انجام می دهد .

### نحوه ارزیابی عملکرد مددکاری اجتماعی

✓ مددکار گزارش عملکرد واحد مددکاری را طبق فرمت عملکرد (فایل اکسل ) تا پنجم هرماه به واحد مددکاری دانشگاه ارسال می نماید.

✓ مددکاری دانشگاه عملکرد سه ماهه واحد مددکاری مراکز درمانی را پایش ودر سامانه (HOP) بارگزاری مینماید.

بسمه تعالی



اداره نظارت و اعتباربخشی معاونت درمان



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی فارس  
مرکز آموزشی درمانی آنکولوژی امیر

نام واحد: مددکاری

عنوان خط مشی: " ارائه ی خدمات مددکاری "

کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-V-003/04	1/2	۱۴۰۲/۰۹/۱۰	۱۴۰۱/۰۹/۱۰	۱۴۰۱/۰۹/۱۵

✓ مددکار اجتماعی هر شش ماه توسط واحد مددکاری دانشگاه بر اساس چک لیست موجود مورد ارزیابی قرار میگیرد.

✓ مددکاری دانشگاه نتایج گزارش بازدید را به مدیریت بیمارستان جهت بازخورد ارائه می نماید.

**منابع و مراجع:**

پروتکل شش گانه مددکاری  
قوانین و مقررات داخلی بیمارستان

ابلاغ کننده	تایید کننده	تهیه کنندگان	
دکتر سید امید رضا ذکاوت	دکتر محمدحسین ورهرام	مددکار	آقای صابری
		مسئول بهبود کیفیت	الهام امین
ریاست بیمارستان	مدیریت بیمارستان	مدیر پرستاری	طوبی کوشکی
		روان شناس بالینی	سمانه حسینی
		مدیر امور مالی	آقای نصیری