

## چک لیست بازدید از واحدهای مددکاری اجتماعی مراکز درمانی

### مسئول مددکاری اجتماعی محترم دانشگاه/دانشکده

این چک لیست به منظور ارزیابی واحدهای مددکاری اجتماعی در مراکز درمانی تدوین شده است لطفا سوالات را دقیقاً مطالعه و مستندات مربوطه را بررسی نمایید سپس گزینه مناسب را انتخاب نمایید. ( امتیازات بین ۰-۱۰۰ می-باشد.)

۵۰- امتیاز: حداقل امتیاز

۷۰-۵۱: متوسط

۸۵-۷۱: خوب

۱۰۰-۸۶: قابل تقدیر

تاریخ بازدید:	تعداد دفعات بازدید از این مرکز (در طول یکسال گذشته):
نام دانشگاه:	نام مرکز درمانی
تعداد تخت فعال:	تعداد کل بیماران بستری در شش ماه گذشته:
تعداد تخت مصوب:	تعداد کل بیماران سرپایی پذیرش شده در شش ماه گذشته:
	تعداد مددکاران اجتماعی بیمارستان:
	نام مسئول مددکاری اجتماعی دانشگاه:
	نام مسئول مددکاری اجتماعی بیمارستان:
	نام کارشناسان مددکاری اجتماعی بیمارستان:
	ارزیابی واحد مددکاری اجتماعی از دیدگاه سایر همکاران مرکز (فقط اسامی واحدها/ پرسنل ذکر شود) <sup>۱</sup>

### ■ سوالات مربوط به ارزیابی محیط فیزیکی و تجهیزات:

ردیف	سوالات	بله ۳	تاحدودی ۱	خیر ۰	توضیحات
۱	آیا واحد مددکاری اجتماعی اتاق مجزا و مستقل از سایر کادر درمان دارد؟				
۲	آیا فضای فیزیکی واحد مددکاری اجتماعی از لحاظ نور و تهویه مناسب می باشد؟				
۳	آیا واحد مددکاری اجتماعی دارای اتاق مجزا و مستقل جهت مصاحبه و مشاوره می باشد؟				
۴	آیا محل قرارگیری واحد مددکاری اجتماعی به راحتی در دسترس بیماران و سایر مراجعین (معلولین) می باشد؟				
۵	آیا تابلوی مددکاری اجتماعی در محیط بیمارستان (به تعداد کافی) و همچنین بر سر در اتاق واحد نصب شده است؟				
۶	آیا کلیه مددکاران اجتماعی واحد؛ تجهیزات اداری از قبیل کامپیوتر، خط آزاد، اینترنت، پرینتر، فکس، و دسترس به اتوماسیون اداری را دارند و آیا تمامی کارشناسان کلیه نامه های مرتبط با مددکاری اجتماعی را دریافت میکنند؟				

<sup>۱</sup> منظور از واحد های دیگر بررسی مستندات اعتبار بخشی در دفتر بهبود کیفیت، مصاحبه با مدیریت مرکز و دفتر پرستاری جهت بررسی نحوه همکاری مددکار اجتماعی با سایر کادر درمان هست.

## بررسی مستندات مددکاری اجتماعی در مورد دستورالعمل ها، پرونده بیماران و انجام

### پروتکل های ابلاغی:

ردیف	سوالات	خوب	متوسط	ضعیف	----
۱	آیا واحد مددکاری اجتماعی اطلاعات پرونده بیماران را با استفاده از فرم های ابلاغی دارای شناسه کشوری ثبت، تکمیل و در HIS بارگذاری کرده است؟	۳	۱	۰	
۲	آیا فرم ارزیابی تخصصی و مدیریت مورد پس از تکمیل در پرونده کاغذی بیماران قرار داده میشود؟	۳	۱	۰	
۳	آیا مددکاران اجتماعی جدیدالورود ( طی شش ماه گذشته) آموزش های لازم و کافی را از جانب مسئول واحد دریافت کرده اند؟	۳	۱	۰	
۴	میزان رضایت مندی مراجعین و گیرندگان خدمات واحد مددکاری اجتماعی بر اساس سوال از بیماران ، تماس تلفنی با بیمار ( حداقل سه بیمار) و همچنین گزارش رضایت سنجی از واحد بهبود کیفیت در چه سطحی است؟ ( هر کدام دو نمره)	۶(مطلوب)	۴(متوسط)	۲(ضعیف)	۰(خیلی ضعیف)
۵	آیا مستندات اجرای پروتکل های تخصصی ابلاغی ( به غیر از پروتکل جامع) بر اساس گروه های هدف مراجعه کننده به بیمارستان موجود می باشد؟ (قید شود کدام پروتکل در حال اجرا است)	۶(مطلوب)	۴(متوسط)	۲(ضعیف)	۰(خیلی ضعیف)
۶	آیا مددکاران اجتماعی مداخلات مشاوره آموزشی فردی را جهت حل مشکلات روانی اجتماعی بیماران برنامه ریزی و اجرا میکنند؟(بر طبق استاندارد ابلاغ شده ی خدمت مشاوره آموزشی مددکاری اجتماعی به همراه بررسی مستندات) (به تعداد هر مددکار اجتماعی ۴ مشاوره در ماه، حداقل نمره - ۶ مشاوره در ماه، نمره متوسط - ۱۰ مشاوره در ماه و بیشتر نمره کامل)	۶(مطلوب)	۴(متوسط)	۲(ضعیف)	۰(خیلی ضعیف)
۷	آیا واحد مددکاری اجتماعی مشاوره آموزشی گروهی را جهت حل مشکلات روانی اجتماعی بیماران برنامه ریزی و اجرا میکند؟(بر طبق استاندارد ابلاغ شده ی خدمت مشاوره آموزشی مددکاری اجتماعی)( حداقل یک گروه ۳ جلسه ای در یک دوره سه ماهه به همراه مستندات) گروه های تک جلسه ای تخلیه هیجانی هم اگر ۳ مرتبه در زمانهای مختلف در یک فصل با افراد متفاوت برگزار شده باشد مورد قبول است.	۳		۰	
۸	آیا دستورالعمل حمایت اقتصادی طبق پروتکل توسط مددکاران اجتماعی اجرا می گردد؟	۳		۰	
۹	آیا تریاژ مددکاری اجتماعی در اورژانس بیمارستان اجرا میشود؟	۳		۰	
۱۰	آیا مددکاران اجتماعی راند روزانه از بخشهای درمانی به منظور شناسایی بیماران آسیب پذیر اجتماعی را انجام می دهند؟	۳	۱	۰	
۱۱	آیا گروه های آسیب پذیر اجتماعی اعم از خشونت خانگی، موارد اقدام به خودکشی، کودک آزاری، سالمند آزاری، بی خانمان، اعتیاد، کارتن خواب، .. مداخلات پایه و تخصصی مددکاری اجتماعی دریافت و پیگیری آنها بر طبق شناسه شغلی انجام می شود؟ با ارائه مستندات	۴	۲	۰	

۱۲	آیا مددکاران اجتماعی به موقع و کامل آمار ماهیانه از انجام پروتکل ها را به ستاد دانشگاه ارائه می‌دهد؟	۴	۲	۰
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---

### بررسی مستندات مددکاری اجتماعی مربوط به همکاری درون و بین بخشی:

ردیف	سوالات	کامل	تا	۱	خیر	توضیحات
۱	آیا مددکاران اجتماعی با نهادهای دولتی نظیر سازمان بهزیستی، کمیته امداد، بیمه ها و... همکاری مؤثری دارند؟ (۳ سازمان یا بیشتر نمره کامل - ۲ سازمان نمره متوسط - ۱ سازمان نمره کم - با ارائه مستندات	۳	۲	۱	۰	
۲	آیا مددکاران اجتماعی با نهادهایی غیردولتی و NGOها همکاری دارند؟ به همراه مستندات ۱۰ سازمان در شهرهای بزرگ و ۵ سازمان در شهرهای کوچک نمره کامل ۵ تا ۹ سازمان در شهرهای بزرگ و ۴ سازمان در شهرهای کوچک نمره متوسط کمتر از ۵ سازمان در شهرهای بزرگ و ۳ سازمان در شهرهای کوچک حداقل نمره	۳	۲	۱	۰	
۳	آیا مددکاران اجتماعی عضو کمیته های بیمارستان از جمله (کمیته اخلاق بالینی و مداخله در بحران) هستند؟ دو کمیته مرتبط نمره کامل - یک کمیته نمره یک.	۲	۲	۱	۰	
۴	آیا مددکار اجتماعی منابع محلی و اجتماعی منطقه محل کار خود را شناسایی کرده و از ظرفیت آنها استفاده میکند؟ بانک اطلاعاتی واحد مددکاری اجتماعی از تمامی منابع موجود بررسی شود.	۲	۲	۱	۰	

### بررسی مستندات مددکاری اجتماعی مربوط به اعتباربخشی

ردیف	سوالات	کامل	تأخوردی	خیر	توضیحات
۱	آیا گروه‌های هدف بویژه آسیب پذیر توسط مددکار اجتماعی به بخشهای مختلف بیمارستان معرفی شده اند؟ (آموزش پرسنل، اطلاع رسانی و نصب فرایند در بخشها و ..)	۴	۲	۰	
۲	آیا خط مشی ها و روشهای مرتبط با فعالیت مددکاری ترسیم و تحویل دفتر بهبود کیفیت/ اعتباربخشی بیمارستان شده و به روز رسانی می شود؟ با ارائه مستندات. اگر بروزرسانی نشده باشد نمره ای نمیگیرد.	۳		۰	
۳	آیا واحد مددکاری اجتماعی مراکز دولتی فرآیند ترخیص ایمن و پیگیری پس از ترخیص بیماران آسیب پذیر را انجام می دهند؟ شناسایی بیماران/مددجویان آسیب پذیر در مرحله قبل از ترخیص و بررسی فرآیند ترخیص و پیگیری وضعیت این بیماران پس از ترخیص توسط کارشناسان مددکاری اجتماعی همراه با ارائه مستندات. ۱۰ مورد یا بیشتر طی سه یا شش ماه نمره کامل ۵ مورد یا بیشتر طی سه یا شش ماه نمره متوسط	۴	۲	۰	

## ارزیابی عملکرد مددکار اجتماعی با بررسی میدانی

ردیف	سوالات	کامل	تأخردودی	خیر	توضیحات
۱	آیا مددکار اجتماعی همکاری لازم با تیم درمان جهت پاسخگویی به نیاز بیماران دارد؟ (شناخت تمام سرپرستاران، مسئولین واحدها و داشتن ارتباط کاری با مسئولین واحدهای مرتبط با گروههای هدف مددکاری اجتماعی) و آیا گروههای هدف مددکاری اجتماعی توسط کادر درمان در سامانه‌ی اطلاعاتی بیمارستان ثبت و ارجاع می‌شود؟	۲	۱	۰	
۲	آیا مددکار اجتماعی شاغل در واحد دارای مدرک مرتبط با شناسه شغلی هست یا خیر؟ (حداقل کارشناسی مددکاری اجتماعی)	۴	۲	۰	
۳	آیا مددکار اجتماعی چالش‌ها و مشکلات کاری واحد خود را به مقام مافوق (ریاست یا مدیریت بیمارستان) انعکاس داده و جهت حل آن پیگیری لازم را انجام داده است؟ مستندات از جمله مکاتبات اداری چک شود.	۴	۲	۰	
۴	از نظر ارزیاب آیا اقدامات اصلاحی نسبت به بازدید و بررسی قبلی انجام شده است؟	۴	۲	۰	

مجموع امتیاز کسب شده از جداول فوق:

## بررسی مربوط به نمرات اضافه مثبت یا نمرات منفی به غیر از مجموع نمرات چک لیست

ردیف	سوالات	۵	۱۰	توضیحات
۱	همکاری در اجرای طرح‌های پایلوت با اداره مددکاری اجتماعی ستاد دانشگاه در یکسال گذشته (پنج نمره مثبت)			
۲	همکاری با اداره مددکاری اجتماعی ستاد دانشگاه در برگزاری جشن ملی روز مددکاری اجتماعی، برگزاری کارگاه و سیمینار، یا دوره‌های آموزشی (پنج نمره مثبت)			
۳	آیا مددکاران اجتماعی واحد، همکاری و تعامل مناسب و شایسته (بیش از روال معمول) با دیگر همکاران از جمله ستاد و دیگر مراکز درمانی دارند. (به گزارش و ارزیابی مسئول مددکاری اجتماعی ستاد دانشگاه) (پنج نمره مثبت)			
۴	تولید حداقل یک کتاب و یا مقاله‌ی تخصصی چاپ شده یا کنفرانسی در طول یکسال به همراه مستندات (کتاب ۱۰ نمره مثبت - مقاله ۵ نمره مثبت)			
۵	تولید محتوای آموزشی و تهیه کلیپ‌های تصویری در حوزه‌های مختلف تخصصی مددکاری اجتماعی جهت شناخت هر چه بیشتر خدمات حرفه مددکاری اجتماعی توسط آحاد جامعه و دیگر حرفه‌ها با همکاری روابط عمومی بیمارستان. (پنج نمره مثبت)			
۶	انجام امور غیر مرتبط (خارج از شناسه شغلی) توسط مسئول یا کارشناسان واحد یک تا دو کار غیر مرتبط (پنج نمره منفی) بیش از دو کار غیر مرتبط (ده نمره منفی)			
۷	عدم تطابق رشته تحصیلی و پست سازمانی با شرایط احراز پست در واحد (پنج نمره منفی)			

● مجموع امتیاز کسب شده کل:

- ❖ آیا موسسه خیریه بیمارستانی در بیمارستان وجود دارد؟ در صورت بله به سوال زیر پاسخ دهید.
- ❖ نوع رابطه مددکار اجتماعی با موسسه خیریه بیمارستانی مرکز چگونه است؟

■ واحد مددکاری اجتماعی از لحاظ تشکیلات و چارت سازمانی زیر مجموعه کدام مدیریت می باشد؟

۱. رئیس مرکز
۲. مدیر مرکز
۳. و سایر با ذکر نام ...

■ مهمترین مشکلات واحد مددکاری اجتماعی از دیدگاه مددکار اجتماعی مرکز بیان شود؟

■ مهمترین موانع و چالش های واحد مددکاری اجتماعی در ارائه خدمات به گروه های هدف از دیدگاه

ارزیاب(مسئول ستادی دانشگاه) ذکر شود؟

■ در پایان ارزیاب به عنوان یک سوپروایزر، راهکارها و پیشنهادات خود را برای این واحد مددکاری

اجتماعی ارائه دهد.

لازم به ذکر است ارزیاب محترم در طی بازدید و ارزیابی از واحد مددکاری اجتماعی بیمارستان و فرآیندهای آن، پس از بازدید از واحد، به همراه مسئول یا کارشناسان واحد حداقل از دو بخش درمانی ( به طور مثال بخش آنکولوژی، کودکان، روان، زنان و...) بازدید و فرآیندهای گروههای هدف مددکاری اجتماعی و نحوه ارتباط با تیم درمان را بررسی نماید. همچنین از واحد مدارک پزشکی و ثبت فرم های کشوری مددکاری اجتماعی در پرونده بیماران و واحد بهبود کیفیت برای بررسی فرآیندهای مددکاری اجتماعی هم بازدید به عمل آید. همچنین بازدید از واحد رسیدگی به شکایات و بررسی میزان و نوع شکایت های احتمالی از واحد مددکاری اجتماعی انجام و سپس به همراه مسئول یا کارشناسان مددکاری اجتماعی واحد با مدیر یا رئیس بیمارستان حتما جلسه ای داشته باشند و چالش های واحد و نقاط قابل اصلاح را در جلسه مطرح نمایند.

- بازدیدکننده شامل مسئول محترم مددکاری اجتماعی دانشگاه علوم پزشکی یا کارشناسان مددکاری اجتماعی در ستاد دانشگاه و یا همکاران اداره مددکاری اجتماعی در ستاد مرکزی وزارت بهداشت می شود.
- بازدید کننده پس از انجام بازدید موظف به انجام امور ذیل می باشد:
  - ۱- تکمیل پیوست شماره یک حداکثر ۷۲ ساعت پس از انجام بازدید و ارزیابی و ارسال آن از طریق اتوماسیون به ریاست محترم بیمارستان جهت استحضار و پیگیری
  - ۲- درج نتایج کلیه بازدیدها در فایل اکسل ابلاغی و بارگذاری آن در سامانه برنامه عملیاتی هر شش ماه یکبار
  - ۳- در خصوص مراکز درمانی که مددکار اجتماعی محترم آن مرکز به صورت همزمان در دانشگاه هم مسئول هستند، بازدید آن بیمارستان توسط مسئول محترم مددکاری اجتماعی سر قطب انجام خواهد شد و نحوه گزارش دهی همانند شماره یک می باشد.

نام و نام خانوادگی بازدیدکننده (مددکاران اجتماعی ستاد)

امضا و تاریخ