

نحوه مدیریت پایگاه های سلامت در مناطق تحت پوشش معاونت بهداشت دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران

مقدمه :

از آنجاکه، مأموریت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، تامین سلامت همه جانبه جسمی، روانی، اجتماعی و معنوی آحاد جمعیت ساکن در پهنه جغرافیایی جمهوری اسلامی با اولویت مناطق کم برخوردار است، لذا انجام مداخلاتی به منظور ارتقاء وضعیت سلامت مناطق مختلف کشور با توجه به اسناد بالادستی بویژه قانون اساسی، الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، سند چشم انداز ۱۴۰۴، سیاست های کلی سلامت ابلاغی مقام معظم رهبری، جمعیت، اصلاح الگوی مصرف، اصل ۴۴ قانون اساسی، نقشه جامع علمی کشور، برنامه دولت تدبیر و امید و برنامه وزیر محترم بهداشت درمان و آموزش پزشکی، ضرورت دارد.

معاونت بهداشت براساس تعهدات دولت تدبیر و امید و وزیر محترم بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در برنامه تقدیمی خود به مجلس شورای اسلامی مبنی بر اجرای قانون برنامه پنجم توسعه و ایجاد تحول اساسی در نظام سلامت، در آغاز به کار خود، تحلیل سریعی از وضعیت انجام داد و با استفاده از خردجمعی کارشناسان خبره و متعهد، طرح تحول حوزه بهداشت را مشتمل بر قالب ۱۵ برنامه ملی و ۱۰ پروژه پشتیبان جهت دستیابی به اهداف PHC به شرح زیر تدوین نمود:

۱. ارتقاء شاخص های سلامت
۲. افزایش رضایتمندی گیرندگان خدمت (مردم) و ارائه دهندگان خدمت
۳. عدالت در سلامت از نظر دسترسی به خدمات، بهره مندی از خدمات ارائه شده و حفاظت مالی از آنان در بستر پوشش بیمه همگانی
۴. بهبود کیفیت و کنترل قیمت خدمات سلامت
۵. اصلاح رفتار گیرندگان و ارائه دهندگان خدمت
۶. اصلاح نظام پرداخت و شیوه خرید خدمت

برنامه های ملی تحول سلامت در حوزه معاونت بهداشت:

۱. برنامه ارایه خدمات و مراقبت های اولیه بهداشتی درمانی (خدمات نوین سلامت) به روستائیان، ساکنین شهرهای زیر بیست هزارنفر و عشایر
۲. برنامه ارایه خدمات و مراقبت های اولیه بهداشتی درمانی (خدمات نوین سلامت) به حاشیه نشینان و ساکنین شهرهای ۵۰-۲۰ هزارنفر
۳. برنامه ارایه خدمات و مراقبت های اولیه بهداشتی درمانی (خدمات نوین سلامت) به جمعیت شهرهای بالای ۵۰ هزار نفر و کلانشهرها
۴. تکمیل، توسعه و اصلاح برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع در مناطق شهری دو استان فارس و مازندران
۵. برنامه ملی ترویج و توسعه خود مراقبتی
۶. برنامه تقویت و نهادینه سازی همکاری های بین بخشی
۷. برنامه بهداشت عمومی (آب سالم، غذای ایمن و رژیم غذایی سالم، هوای پاک)
۸. برنامه سلامت دهان و دندان
۹. برنامه ملی پیشگیری و کنترل بیماری های غیرواگیر و عوامل خطر
۱۰. برنامه جمعیت، ارتقای سلامت باروری و فرزندآوری
۱۱. برنامه بهبود و اصلاح الگوی تغذیه جامعه
۱۲. برنامه ارتقای سلامت روانی، اجتماعی و پیشگیری و درمان مصرف مواد
۱۳. برنامه پیشگیری و کنترل بیماری های واگیر
۱۴. برنامه کاهش رفتارهای پرخطر و HIV
۱۵. برنامه سلامت در بلایای طبیعی و انسان ساخت

پروژه های پشتیبان برنامه تحول بهداشت:

۱. توانمند سازی مدیران و کارکنان بخش بهداشت کشور
۲. تکمیل، تجهیز و توسعه شبکه بهداشتی درمانی کشور
۳. مشارکت و همکاری بخش های دولتی و غیردولتی در ارائه خدمات بهداشت عمومی (Public- Private Partnership PPP)
۴. تهیه و تدوین بسته های خدمات بهداشتی درمانی سطح اول (مشمول بر ۱۱ بسته خدمت طبق دستورعمل شرح خدمات سطح اول)
۵. ارتقای نظام فن آوری اطلاعات، ثبت اطلاعات و آمار بهداشتی در کشور، شبکه هوشمند بهداشت (شهاب) و سامانه یکپارچه سلامت (سیب)
۶. استقرار نظام پایش و ارزشیابی خدمات سلامت در کشور
۷. همکاری با مراکز آموزشی به منظور بهره مندی از ظرفیت آنها
۸. استقرار نظام دیده بانی حوزه سلامت
۹. ارائه خدمات فوریت های پزشکی پیش بیمارستانی (اورژانس ۱۱۵) به ساکنین مناطق روستایی، عشایری و شهرهای با جمعیت کمتر از ۵۰ هزار نفر
۱۰. همکاری با مراکز تحقیقاتی در جهت اجرای پژوهش های کاربردی

مراحل اجرایی راه اندازی یک پایگاه سلامت و الزامات جاری آن

در راه اندازی پایگاه سلامت بر اساس این دستورعمل و برنامه های تحول نظام سلامت در حوزه بهداشت، چه به صورت راه اندازی جدید (برونسپاری یا دولتی) و چه به صورت تبدیل پایگاه بهداشت به پایگاه سلامت، مراحل زیر بایستی در دستور کار قرار گیرد:

۱- آشنایی با ساختار شبکه های بهداشت و درمان و واحدهای ارائه خدمات اولیه سلامت:

مطالعه دقیق و آشنایی با ضوابط و استانداردهای ساختار طرح گسترش شبکه های بهداشت و درمان در ارتباط با پایگاه های سلامت (پیوست شماره ۱) و دستورعمل نسخه ۳ برنامه تامین و گسترش مراقبت های اولیه سلامت از طریق تقویت شبکه های بهداشت و درمان در مناطق شهری و روستایی (پیوست شماره ۲) برای پیمانکار و کلیه نیروهای شاغل در پایگاه های سلامت الزامی می باشد.

۲- تامین فضای فیزیکی پایگاه سلامت:

الف) تهیه و معرفی مکان مناسب بر اساس استانداردهای فضای فیزیکی مندرج در تبصره (۲) ماده ۴ قرارداد واگذاری خدمات مراقبت های اولیه سلامت و بند ۱ ماده ۳۲ ذیل فصل ۶ دستورعمل نسخه ۳
ب) اخذ تاییدیه کارشناسی واحد گسترش شبکه مربوطه بر اساس بازدیدهای به عمل آمده
تذکر: پروسه فوق می بایست حداکثر ظرف مدت یک ماه از زمان پذیرفته شدن پیمانکار (فراخوان یا مذاکره با کارفرما) صورت پذیرد.

۳- تامین و معرفی نیروهای شاغل در پایگاه های سلامت (مراقبین سلامت)

پیمانکار می بایست ظرف مدت حداکثر یک ماه از زمان پذیرفته شدن (فراخوان یا مذاکره)، نسبت به معرفی نیروهای واجد شرایط اشتغال در پایگاه و حضور فعال آنها در دوره آموزشی اولیه و اخذ گواهی کارشناس مراقب سلامت (بر اساس بند ۹-۷ مندرج در قرارداد) اقدام نماید.
تذکر: در صورت عدم موفقیت کارکنان معرفی شده و شرکت کننده در دوره آموزشی حضوری، پرداخت هزینه شرکت مجدد در کلاسها به عهده کارفرما (طرف دوم قرارداد) خواهد بود.

۴- الزامات قانونی مراقبین سلامت شاغل در پایگاه ها:

الف) لزوم رعایت اخلاق حرفه ای و نیز آئین نامه پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیوست ۳ و ۴)
ب) رعایت ارائه دهندگان خدمت در مورد نصب کارت شناسایی و پوشیدن لباس فرم ابلاغی

۵- انعقاد قرارداد:

عقد قرارداد با پیمانکار (برنده فراخوان / مذاکره)، پس از تایید صلاحیت های مندرج در دستورعمل نسخه ۳ (پیوست شماره ۲) و قرارداد واگذاری خدمات مراقبت های اولیه سلامت (پیوست شماره ۵) به مدت یک سال تمام هجری شمسی می باشد که در صورت رضایت طرفین قابل تمدید می باشد.

۶- حضور پیمانکار در پایگاه سلامت :

الف) چنانچه پیمانکار شخص حقیقی باشد، حضور تمام وقت وی در پایگاه سلامت الزامی است

ب) چنانچه پیمانکار شخص حقوقی باشد:

✓ می بایست «یک نفر» را به عنوان نماینده تام‌الاختیار خود جهت استقرار و پاسخگویی و ایجاد هماهنگی های لازم در انجام خدمات موضوع قرارداد کتباً به کارفرما معرفی نماید.

✓ حضور تمام وقت نماینده تام‌الاختیار پیمانکار حقوقی در پایگاه سلامت الزامی است

۷- شناسایی جمعیت منطقه تحت پوشش از طریق دعوت و فراخوان مردم برای مراجعه به پایگاه سلامت :

از آنجا که شناسایی دقیق و اخذ اطلاعات کامل در خصوص جمعیت ساکن در بلوک تعیین شده برای یک پایگاه از اقدامات اولیه و اساسی آن پایگاه محسوب می شود، ولی با توجه به اینکه هیچگونه هزینه انحصاری و جداگانه ای بابت انجام سرشماری توسط کارفرما در قرارداد پیش بینی نشده و به پیمانکار پرداخت نمی گردد، لذا چنانچه پیمانکار به تشخیص خود نیازمند انجام سرشماری خانه به خانه برای رسیدن به این هدف مهم باشد، با هزینه خودش می تواند نسبت به سرشماری جمعیت تحت پوشش بلوک مربوطه اقدام نماید و یا از طریق توزیع جزوات/ بروشور تهیه شده از سوی معاونت بهداشت دانشگاه مابین خانوارهای ساکن در منطقه به هدف مذکور دست یابد. از محاسن مهم توزیع دعوت نامه و فراخوان به روش اخیر، یکی اطلاع یافتن مردم از آدرس و خصوصیات وساعت کار پایگاه بوده و دیگری امکان شناسایی جمعیت و ثبت نام در سامانه بعد از مراجعه خدمت گیرنده از این طریق می باشد. بدیهی است استفاده از سایر روشهای اطلاع رسانی عمومی مانند نصب بنر، توزیع تراکت، استفاده از تریبون های عمومی مانند نمازجماعت مسجد محل، بهره مندی از پتانسیل برنامه داوطلبان سلامت و معتمدین محل و ... توصیه می گردد.

۸- تهیه نقشه منطقه تحت پوشش پایگاه سلامت و بلوک بندی جمعیت تحت پوشش:

مسئول فنی پایگاه می بایست براساس ابعاد اربعه بلوک جمعیتی تعیین شده و ابلاغی از سوی کارفرما راه درستی و کامل شناسایی نماید و روی نقشه مربوط به منطقه تحت پوشش بلوک زیر نظر مرکز سلامت جامعه پشتیبان، قسمت تحت پوشش پایگاه خود را مشخص نماید و علاوه بر آن، بلوک جمعیتی مربوطه را (به عنوان مثال میانگین ۱۲۵۰۰ نفر) مابین نیروهای مراقب سلامت شاغل در پایگاه، تقسیم نماید. به طوریکه منطقه مربوط به هر مراقب با رنگ اختصاصی و انحصاری مشخص گردد.

۹- ملزومات اداری و تجهیزات پزشکی:

ملزومات اداری و تجهیزات پزشکی براساس لیست تهیه شده در معاونت بهداشت، براساس آئین نامه مالی و معاملاتی دانشگاه در اختیار پیمانکار گذاشته می شود و وی موظف به حفظ و نگهداری مناسب از وسایل تحویل شده می باشد. در صورت هرگونه خسارت به اموال مربوطه پیمانکار مکلف به جبران بوده و کارفرما حق دارد از محل ضمانت نامه نسبت به جبران خسارت اقدام نماید.

تذکر: تجهیزات پزشکی و ملزومات اداری می بایستی صرفاً در راستای ارائه خدمات بهداشتی درمانی براساس تعاریف پیش گفت به کار گرفته شود و هرگونه استفاده دیگری خارج از تعهدات قرارداد خلاف مقررات بوده و مشمول اعمال کسورات برابر تشخیص شبکه / مرکز خواهد بود.

۱۰- ساعت کار پایگاه سلامت :

ساعت کار پایگاه های سلامت (۴۴ ساعت کار در هفته)، بدین صورت که از شنبه لغایت چهارشنبه از ساعت ۸ صبح تا ساعت ۱۶ (۸-۱۵) ارائه خدمت به مراجعین و ۱۶-۱۵ انجام امور اداری و ثبتیات (و روزهای پنجشنبه از ساعت ۸ صبح تا ساعت ۱۲ ظهر (به جز ایام تعطیلات رسمی) خواهد بود. حضور فعال کلیه کارکنان در ساعات اعلام شده ضروری است.

تذکر: لازم است تا نسبت به تهیه تابلو مناسب در قطع بزرگ و خوانا در خصوص ساعت کار واحد ارائه خدمت (براساس مصوبات ابلاغی) و نصب آن در محل مناسب اقدام گردد تا گیرندگان خدمت، از امر مذکور به طور کامل مطلع گردند. بدیهی است این موضوع در پایش های محسوس و نامحسوس ستاد معاونت به دقت کنترل خواهد گردید.

۱۱- ارائه خدمات فعال و مستمر و رایگان به مراجعین پایگاه سلامت:

مراقبت و ارائه خدمات سلامت برابر بسته خدمات ابلاغی از سوی معاونت بهداشت وزارت متبوع (پیوست شماره ۶ "بسته خدمت") به کلیه افراد تحت پوشش پایگاه سلامت براساس پوشش فعال، مستمر و منظم به بلوک جمعیتی تعیین شده برعهده مراقبین سلامت می باشد. خدمات ارائه شده رایگان بوده بهای آن به صورت سرانه به پیمانکار پرداخت می گردد و نباید هیچ گونه وجهی بابت هیچیک از خدمات از مراجعین اخذ گردد.

۱۲- انجام خدمات منطبق بر بسته خدمات

بسته خدمات سلامت چیزی فراتر از یک فهرست ساده از مداخلات است. رویکرد بسته خدمت: ارتقای سلامت، آموزش عمومی و توانمند سازی جامعه، پیشگیری اولیه، مراقبت فعال، بیماریابی، غربالگری و تشخیص به موقع، درمان سرپایی سطح اول، ارجاع (با تکمیل دقیق فرم ارجاع بر اساس اندیکاسیون تعیین شده در راهنماهای بالینی و پروتکل های مراقبتی وزارت بهداشت)، دریافت پس خوراند (با رویت فرم پس خوراند به دقت تکمیل شده توسط سطوح بالاتر) و انجام اقدامات مورد نیاز بر اساس پس خوراند می باشد.

❖ در پایگاه سلامت خدماتی برای جمعیت و منطقه تحت پوشش انجام می شود که کلیات آن در بسته خدمت آمده است و شرح آن عبارتست از:

۱. سرشماری سالانه/ دوره ای و ثبت اطلاعات
۲. شناسایی واحدهای ارائه دهنده خدمت توسط سایر بخش ها در منطقه
۳. شناسایی کامل منطقه و رسم نقشه آن
۴. تشکیل پرونده سلامت خانوار
۵. ارائه خدمات فعال به جمعیت تحت پوشش و پیگیری آنها (با استفاده از داوطلبین، ارسال پیامک، تلفن و ... و پیگیری درب منزل)
۶. تشویق جامعه به مشارکت در برنامه های مرتبط با ارتقای سلامت خود، خانواده و جامعه (داوطلبان سلامت محلات، داوطلبان متخصص، شوراها، سازمان های مردم نهاد، خیرین ...)
۷. اجرای برنامه خودمراقبتی
۸. آموزش بهداشت عمومی
۹. تشکیل شوراهای محلی بهداشت
۱۰. مراقبت از زنان باردار و سلامت باروری
۱۱. تعمیم مراقبت برای تمام سنین: ضرورت دارد خدمات بهداشتی برای تمامی گروه های سنی در هر دو جنس تعمیم داده شده و برنامه ها در قالب گروه های سنی کودکان، نوجوانان و جوانان و سالمندان اجرا گردد
۱۲. آموزش و مراقبت تغذیه ای
۱۳. بهداشت مدارس
۱۴. سلامت دهان و دندان
۱۵. بیماریابی و مدیریت بیماری و بیماران
۱۶. انجام خدمات درمانی در حوزه اختیارات و آموزش های ارائه شده در بسته خدمت
۱۷. همکاری با سایر بخش های اجتماعی فعال در منطقه

۱۸. مدیریت خطر بلایا

۱۹. خدمات ارجاع به پزشک مرکز سلامت جامعه و کارشناسان تغذیه؛ سلامت روان؛ دندانپزشک؛ سلامت محیط و کار و ... براساس بسته خدمت

۱۳- شناسایی مدارس موجود در منطقه تحت پوشش

بایستی هریک از مراقبین سلامت نسبت به شناسایی مدارس موجود در منطقه تحت پوشش خود و ارائه خدمت و بازدید از مدارس و برگزاری کلاسهای آموزشی اقدام نمایند.

۱۴- شناسایی مولفه های اجتماعی موثر بر سلامت

الف) شناسایی مشکلات سلامتی جمعیت تحت پوشش توسط همراغب و ثبت و گزارشدهی آن به مرکز سلامت جامعه مربوطه
ب) شناسایی خیرین و معتمدین محل و کمک گرفتن از آنها برای ارائه خدمات بهتر
ج) دعوت از مردم جهت خدمات داوطلبانه و ارتباط با داوطلبین سلامت

۱۵- رعایت سیستم ارجاع

ارجاع موارد نیازمند به ویزیت و مراقبت توسط پزشک، کارشناس سلامت روان و کارشناس تغذیه و پیگیری و دریافت بازخورد مراقبتهای مربوط به موارد ارجاع شده :

در این سطح از مراقبتهای تعیین شده بر اساس دستورالعملها و راهنماهای بالینی، اندیکاسیون موارد نیازمند به ارجاع مشخص شده است و کلیه ارجاعات تیم سلامت، باید بر این اساس صورت گیرد. ارجاع بین اعضای تیم سلامت بر اساس استانداردهای تعریف شده خدمات صورت گرفته و دریافت ارجاع، انجام اقدامات مناسب و ارائه خدمات به موارد ارجاعی، ارائه پس خوراند و پیگیری این موارد بر اساس استاندارد تعیین شده الزامی است.

۱۶- تشکیل پرونده الکترونیک سلامت: (استفاده از سامانه سبب)

با توجه به اینکه سامانه یکپارچه بهداشت (سبب) و نرم افزار پرونده الکترونیک مربوطه در کلیه واحدهای ارائه دهنده خدمات تحت پوشش معاونت بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران، پیاده سازی گردیده و در حال اجرا می باشد، لذا ضروری است تناسب به ثبت کلیه اطلاعات خانوارهای تحت پوشش همراغب سلامت و نیز کلیه خدمات ارائه شده توسط ایشان صرفاً ثبت الکترونیک شده واز تکمیل وارسال هرگونه فرم آماری و ثبتی کلیه برنامه های بهداشتی به صورت کاغذی خودداری گردد و نیازهای اطلاعاتی و گزارشات مورد نیاز، فقط به صورت الکترونیک از طریق سامانه مذکور تهیه و به مرکز پشتیبان یاستاد شبکه مربوطه و یاستاد معاونت بهداشت دانشگاه (برحسب مورد) گزارش شود. تشکیل پرونده الکترونیک سلامت مبتنی بر کد ملی مراجعین برای جمعیت تحت پوشش الزامی بوده و محاسبه مبالغ پرداختی براساس موارد مندرج و خدمات ثبت شده در سامانه سبب صورت می گیرد .

۱۷- راستی آزمایی:

در بازدیدهای سه ماهه ضمن بررسی مستندات موجود و بررسی تصادفی حداقل ده درصد از پرونده های الکترونیک تحت پوشش و محاسبه تعداد خدمات و مراقبت های فعال و مستمر ارائه شده و در صورت نیاز کنترل تلفنی و حتی مراجعه به درب منازل خانوارهای مربوطه و سایر روشها، راستی آزمایی به عمل خواهد آمد.

ضروری است تا نسبت به درج یک شماره تلفن مختص از ستاد شبکه / مرکز به منظور انجام کنترل و راستی آزمایی ارائه کیفیت و کمیت خدمات و ساعات کار واحدها و در قطع بزرگ و خوانا تهیه و در محل مناسب جهت رویت و اطلاع گیرندگان خدمت نصب گردد و در این اطلاعیه مصرح گردد تا تنها تلفن های مورد تایید شبکه و دانشگاه جهت کنترل فرآیند ارائه خدمت و کسب اطلاعات لازم، شماره های قید شده بوده و از هرگونه پاسخگویی به سایر شماره های متفرقه پرهیز نمایند.

تذکر: در صورت اثبات عدم صحت و تطابق گزارش آماری با خودارزیابی و خوداظهاری پیمانکار، کسوراتی به شرح ذیل اعمال می گردد:

در مرتبه اول به میزان پانزده درصد (۱۵٪) از مبلغ حاصل نهایی ارزشیابی سه ماهه آن پایگاه کسر می گردد.

در مرتبه دوم به میزان سی درصد (۳۰٪) از مبلغ حاصل نهایی ارزشیابی سه ماهه آن پایگاه کسر می گردد.

در مرتبه سوم نسبت به لغو یکباره قرارداد و ضبط ضمانت نامه انجام تعهدات و سایر مطالبات به نفع دانشگاه اقدام خواهد شد.

۱۸- برقراری ارتباط مناسب با مراجعین :

جهت رعایت استاندارد این امر مهم، بهره گیری از پیوست شماره ۷ تحت عنوان "ارتباطات سلامت"، تهیه و ابلاغی از سوی دفتر آموزش و ارتقاء سلامت وزارت متبوع، توسط پیمانکار و مراقبین سلامت شاغل در پایگاه مربوطه مورد تاکید می باشد.

۱۹- الزام تعامل مثبت و مستمر با مسئول مرکز پشتیبان مربوطه :

الف) گزارش مشکلات اجرایی و فنی پایگاه به مسئول مرکز سلامت جامعه پشتیبان مربوطه

ب) شرکت مسئول پایگاه در جلسات هماهنگی مرکز سلامت جامعه پشتیبان