

خدمات پیگیری تلفنی

- کلمه prompt از نظر لغوی به معنی برانگیختن یا به فعالیت واداشتن است و شامل کلیه روشهایی است که با هدف تشویق بیمار برای حضور بیشتر در درمانگاه ها و مراکز درمانی صورت می گیرد.
- یادآوری تلفنی عموماً به روشهای زیر است: یادآوری تلفنی، یادآوری از طریق ارسال نامه و ارائه مشوقهای مالی. این یادآوری عموماً توسط مراقبان درمانی بیمار انجام می شود، مانند پرستار، مددکار و پزشک.
- در این راهنما تمرکز بر روی یادآوری بیماران از طریق تلفن می باشد. لازم به ذکر است که خانواده های بیماران که در این گروه قرار می گیرند از جلسات گروهی آموزشی روانشناختی خانواده بهرمنند خواهند شد.
- خود بیماران هم در جلسات آموزش گروهی مهارت های اجتماعی شرکت خواهند نمود. چگونگی ارائه این خدمات به ترتیب در بخش های بعدی این راهنما مورد توجه قرار خواهد گرفت.
- لازم به ذکر است که بیماران این گروه آنهایی هستند که در مقایسه با بیماران گروه ویزیت در منزل، از پذیرش درمان بالاتر، نیازهای برآورد نشده کمتر و میزان عود و بستری مجدد پایین تری برخوردار هستند.
- کلیه فعالیت های مربوط به خدمات یادآوری تلفنی زیر نظر روانپزشک مرکز انجام می شود.

عنوان	توضیح
مدل کلی ارائه خدمات	اجرای مدل پیگیری مستمر بیماران مبتلا به اختلال روانپزشکی شدید از طریق تماس و یادآوری زمان ویزیت به بیمار یا خانواده وی
دریافت کنندگان خدمات	<p>بیماران دچار بیماری های شدید روانپزشکی: بیماران دچار اسکیزوفرنی، اختلال دوقطبی و اسکیزوافکتیو می توانند از این خدمت بهرمنند گردند. باید توجه نمود بیمارانی مناسب دریافت این خدمت هستند که فاقد معیارهای پذیرش خدمات ویزیت در منزل هستند. توصیه می گردد به موارد زیر توجه شود:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- معمولاً محدودیتی برای ارائه این خدمت وجود ندارد. 2- بیماران first episode کاندید مناسبی برای این خدمت هستند. 3- محل سکونت بیمار مشخص و دارای شماره تلفن در دسترس باشد. 4- سابقه حداقل یک بار بستری در بیمارستان به دلیل مشکل روانپزشکی را داشته باشد. 5- بیماران با سایر تشخیص های روانپزشکی از قبیل بیماران دارای سابقه اقدام به خودکشی، افسردگی شدید از جمله افسردگی سایکوتیک و اختلال شخصیت مرزی با نظر روانپزشک مرکز می توانند از این خدمت استفاده نمایند.
	<p>پذیرش از:</p> <ul style="list-style-type: none"> • بیمارستانهای روانپزشکی • روانپزشکان • بیماران و خانواده بیماران • سازمان بهزیستی • سازمان های مردم نهاد (NGOs)
	<p>معیار پذیرش:</p> <ul style="list-style-type: none"> • بیماری شدید روانپزشکی (طبق معیار فوق) و عدم خطر جدی آسیب به خود و دیگران در حدی که

<p>نیازمند بستری در بیمارستان باشد؛ این شرایط را روانپزشک تیم تشخیص می دهد</p> <ul style="list-style-type: none"> رضایت کتبی قیم بیمار 	
<p><u>معیار ترخیص</u>: بیماران در موارد زیر از گروه دریافت کننده این خدمت خارج می گردند:</p> <p>1- بیمارانی که به دلیل عدم تمایل خانواده (و به رغم ترغیب تیم ارائه دهنده)، تصمیم به ترک این خدمت می گیرند.</p> <p>2- بیمارانی که ضمن ارائه خدمت متوجه می شویم که به تماس های تلفنی پاسخ نمی دهد و از طرفی در نوبت های مقرر جهت ویزیت به مرکز درمانی مراجعه نمی کنند. در این شرایط پس از ملاقات حضوری با بیمار و خانواده وی در محل زندگی اش، ابتدا مشخص می کنیم که آیا بیمار همچنان در محل قبلی خود زندگی می کند یا خیر؟ سپس دلیل عدم مراجعه و عدم پاسخ گویی به تماس ها را جویا می شویم. در صورت عدم موافقت با ادامه ارائه خدمت، بیمار از لیست پیگیری تلفنی خارج می گردد.</p>	
<p>یک منشی تمام وقت برای حدود 200 بیمار که حداقل دارای مدرک دیپلم باشد.</p>	<p>ارائه کنندگان خدمات</p>
<p>منشی مرکز باید حداقل آموزش های تعیین شده برای فعالیت در مرکز سلامت روان جامعه نگر طی نماید.</p>	
<p>ثبت بیماران ارجاع شده و تشکیل پرونده برای بیمارانی که وارد طرح می شوند.</p>	
<p>هماهنگی با پزشک درمانگر بیمار و اطلاع رسانی به وی پیرامون انجام پیگیری تلفنی بیمار</p>	
<p>تماس تلفنی با بیماران و اطلاع رسانی در مورد ویزیت آنها 48 ساعت قبل از زمان مقرر شده برای ویزیت</p>	
<p>تماس با مرکز درمانی ویزیت کننده بیمار و اطلاع رسانی به بیمار پیرامون هر گونه تغییر احتمالی در برنامه ویزیت</p>	
<p>تماس مجدد با بیمار جهت تایید انجام ویزیت و اطلاع از زمان ویزیت بعدی و ثبت آن در پرونده بیمار</p>	
<p>ثبت بیمارانی که از طرح پیگیری تلفنی خارج می گردند و به ویژه ثبت دلایل خروج از طرح</p>	<p>شرح وظایف منشی</p>
<p>تنظیم و هماهنگی فعالیتهای ستادی و تیمی</p>	
<p>شرکت در جلسات ستادی و درمانی</p>	
<p>تنظیم صورت جلسات</p>	
<p>تنظیم امور مالی مرکز</p>	

<p>بایگانی مکاتبات و سایر مدارک مرتبط با پیگیری تلفنی بیماران</p>	
<p>تهیه آمار هفتگی ارائه خدمات به مسئول مرکز و مراکز بالاتر</p>	
<p>پاسخگویی تلفنی به تماس گیرندگان و ارائه اطلاعات لازم</p>	
<p>دفعات ارائه خدمات (یادآوری تلفنی) بر اساس نوبت های تعیین شده توسط پزشک درمانگر مشخص می گردد.</p>	<p>دفعات ارائه خدمات</p>
<p>6 روز هفته</p>	<p>ساعات ارائه خدمات</p>
<p>6 ساعت در روزهای کاری</p>	
<p>بررسی روزانه اسامی بیمارانی که باید یادآوری تلفنی برای آنها انجام شود.</p>	
<p>جلسات هفتگی گزارش موارد یادآوری تلفنی توسط منشی مرکز و بحث پیرامون موارد خاص به ویژه مواردی که از این خدمت خارج شده اند. (حداقل 2 ساعت در هفته)</p>	<p>خدمات ستادی</p>
<p>ناظر: ناظر مرکز سلامت روان جامعه نگر</p> <p>شیوه نظارت و ارزشیابی</p> <ul style="list-style-type: none"> • ارسال هفتگی آمار ویزیت ها و بیماران تحت پوشش • ارسال سه ماهانه میزان بستری مجدد بیماران • بازدید حضوری از مرکز ارائه خدمات (هر 3 ماه) • تماس تلفنی با بیماران و خانواده ایشان از نظر بررسی میزان رضایت از خدمات <p>شاخصهای نظارت و ارزشیابی</p> <ul style="list-style-type: none"> • ویزیت منظم بیماران طبق برنامه (حداقل ماهانه یک بار و ویزیت اول ظرف 15 روز بعد از ترخیص برای تمام بیماران) • میزان بستری مجدد در یک سال (حداقل 50٪ کمتر از متوسط میزان بستری سالانه قبل) 	<p>پایش و ارزیابی</p>