



International Network of  
Health Promoting Hospitals  
& Health Services

## استانداردهای 2020 برای

## بیمارستان ها و خدمات بهداشتی

## ارتقاء دهنده سلامت



## Translators group:

Dr. Mohamadali Seifrabiee <sup>1</sup>

Dr. Akbar Nikpajouh<sup>2</sup>

Dr. Zahra Sanaei<sup>1</sup>

Dr. Mohamad Amin Shahrbafe<sup>3</sup>

1: Department of Community Medicine, School of Medicine, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran

2: Rajaei Cardiovascular Medical and Research Center, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

3: Shahid Beheshti University of Medical Science, Tehran, Iran

# شبکه بین المللی بیمارستان ها و خدمات بهداشتی ارتقاء دهنده سلامت

The International HPH Secretariat is based out of the office of OptiMedis AG:



© The International Network of Health Promoting Hospitals and Health Services 2020

شبکه بین المللی بیمارستان ها و خدمات بهداشتی ارتقاء دهنده سلامت از تقاضای اجازه ترجمه یا بازنشر این سند بصورت تمام یا

قسمتی از آن استقبال می کند. لطفا تقاضای رسمی را از قسمت دبیرخانه **HPH** جستجو کنید.

استناد توصیه شده:

International Network of Health Promoting Hospitals and Health Services. 2020 Standards for Health Promoting

Hospitals and Health Services. Hamburg Germany: International HPH Network; December, 2020.

## سپاسگزاری:

این سند نتیجه تلاش افراد و گروه های زیادی است که کوشش کرده اند ارتقاء سلامت را در بیمارستان ها و سرویسهای ارائه خدمات سلامت نهادینه کنند. ما مایلیم که از اعضای شبکه بین المللی **HPH** بخاطر حمایت هایشان و ورود به روند بهبود استانداردها و همینطور تمامی اعضای قبلی و فعلی تیم رهبری و سایر اعضای گروه های کاری بخاطر تدوین استانداردها که این مجموعه جامع براساس آن پایه گذاری شده است تشکر کنیم. همینطور از هماهنگ کنندگان ملی و منطقه ای **HPH**، افراد خبره و متخصصین این حوزه، ناظرین و تیم مدیریتی تشکر ویژه داریم که وقتشان را اختصاص دادند و ورودی های ارزشمندی را در جریان روند بحث ها ارائه کردند. همینطور مایلیم از دکتر **Rainer Christ**، خانم ها **Birgit Metzler** و **Keriin Katsaros**، دکتر **Sally Fawkes** و پروفسور **Margareta Kristenson** که در جریان روند کار مشاوره داده و سند را بطور نقادانه بررسی کردند تشکر کنیم. نهایتا یک تشکر خاضعانه از دکتر **Oliver Groene** و دکتر **Antonio Chiarenza** برای ایجاد استانداردهای اصلی **HPH** و تجزیه و تحلیل بنیادی مجموعه اول استانداردها داریم خصوصا اینکه هردونفر وقت و تلاش و تعهد کاری زیادی را برای ایجاد مجموعه جدید استانداردها از خود نشان دادند.



## فهرست مطالب

1	مقدمه .....
2	تمرکز بر جهت گیری سلامت و برندهای سلامت .....
3	نیاز به روز آمدی استانداردهای <b>HPH</b> .....
5	روند توسعه استانداردها .....
6	چارچوب استانداردها .....
7	استاندارد 1: اثبات تعهد سازمان برای <b>HPH</b> .....
9	استاندارد 2: تضمین دسترسی به خدمات .....
11	استاندارد 3: گسترش مراقبتهای سلامت محور با بکارگیری گسترده تر افراد .....
14	استاندارد 4: ایجاد یک محیط کاری سالم با شرایط کاری سالم استاندارد .....
15	استاندارد 5: ارتقاء سلامت در جامعه .....
17	اقدامات بعدی و نقشه کار .....
18	منابع .....

این سند استانداردهای 2020 را برای بیمارستان‌ها و خدمات بهداشتی ارتقاء دهنده سلامت ارائه می‌کند که ارتقای قابل توجهی نسبت به اسناد استانداردهای اصلی است. به منظور حمایت از اجرای گسترده‌تر چشم‌انداز HPH، حوزه‌های جدید و مختلفی از سیاست، عمل، و شواهد در این سند منعکس شده است. این سند موارد بیان شده در استراتژی جدید جهانی شبکه HPH در سال‌های 2021-2025 و همچنین فرصت‌ها و چالش‌های جدیدی را که با طرح‌هایی مانند اهداف توسعه پایدار سازمان ملل متحد، دستور کار 2030 بیانیه شانگهای در مورد ارتقای سلامت برای توسعه پایدار و اعلامیه آستانه به آنها اشاره شده است را مورد توجه قرار داده است.

این سند بر اساس سال‌ها کار در شبکه HPH، به ویژه، تجربه جهانی با اجرای استانداردهای اصلی HPH، و همچنین کار توسعه‌ای برای استانداردهای جدید در زمینه‌هایی مانند سازمان‌های مرتبط با سواد سلامت، استانداردسازی برای گروه‌های خاص مانند سالمندان، حقوق کودکان و نوجوانان، پایداری زیست محیطی، و تأثیر اجتماعی مراقبت‌های استوار می‌باشد. انتظار نمی‌رود که هیچ سازمان ارائه دهنده خدمات سلامت تمام این استانداردها را رعایت کند اما انتظار می‌رود که استانداردها در بازنگری استراتژی سازمان‌ها موثر باشند، به چالش‌های کلی نظام سلامت رسیدگی کنند و سازمان را واقعاً به یک محیط ارتقای سلامت تبدیل کنند. در نتیجه، استانداردها اساساً برای پاسخگویی خارجی به خدمات بهداشتی طراحی نشده‌اند، بلکه بیشتر برای تحریک فرآیندهای بهبود مستمر داخلی طراحی شده‌اند. این سند شامل یک مجموعه استاندارد جامع برای بیمارستان‌ها و سرویس‌های ارتقا دهنده سلامت است و با اسناد و مدارکی همراه است که استانداردها را قابل اندازه‌گیری نموده و آنها را به اجزای کوچکتری تقسیم می‌نماید. بنحوی که قابل سنجش باشند و بتوان عملکرد آنها را اندازه‌گیری کرد.

## تمرکز بر جهت گیری سلامت و بروندادهای سلامت

"بیمارستان‌ها و خدمات بهداشتی ارتقاء دهنده سلامت (HPH) مدل‌های حاکمیتی، ساختارها، فرآیندها و فرهنگ

خود را جهت بهینه‌سازی سلامت بیماران، کارکنان، جمعیت تحت خدمت و حمایت از جوامع پایدار هدایت می‌کنند."

شبکه بین‌المللی HPH با هدف جهت‌گیری مجدد خدمات بهداشتی بر اساس رویکرد ارتقای سلامت به عنوان پاسخی برای منشور اتاوا تأسیس شد. سازمان بهداشت جهانی با راه‌اندازی شبکه‌ای بین‌المللی از شبکه‌های ملی و محلی که از اجرای این مفهوم حمایت می‌کرد، الهام بخش جنبش HPH شد. رویکرد کل سیستم بیمارستان‌ها و خدمات بهداشتی ارتقاءدهنده سلامت اقداماتی را ایجاد کرد که چندین جنبش اصلاح سلامت را به شرح زیر با یکدیگر متحد کرد: حقوق بیماران یا دریافت کنندگان خدمات سلامت، مراقبت‌های بهداشتی اولیه، بهبود کیفیت، مراقبت‌های بهداشتی پایدار از نظر زیست محیطی و سازمان‌های مرتبط با سواد سلامت. استراتژی توسعه سازمانی HPH شامل جهت‌گیری مجدد حاکمیت، خط‌مشی، توانمندی نیروی کار، ساختارها، فرهنگ، و ارتباطات موثر در جهت سلامت بیماران، کارکنان و جامعه تشکیل شد. تا سال 2020 میلادی شبکه HPH از بیش از 600 بیمارستان و موسسه خدمات بهداشتی از 33 کشور مختلف تشکیل شده است.



Figure 1: Location of HPH members

استانداردهای HPH به منظور عملیاتی کردن چشم انداز شبکه بین المللی HPH و برای تسهیل اقدامات در مورد مسائل بهداشتی اولویت دار ایجاد شده اند. در سال 2006، اولین کتابچه راهنمای استاندارد و فرم های خودارزیابی ایجاد شد. استانداردها مسئولیت های اساسی را برای ارتقای سلامت در سطح مدیریت، ارزیابی، مداخله برای بیمار، پرداختن به نیروی کار و پیوندهای بین بیمارستان و سایر ارائه دهندگان مراقبت مشخص می کنند. این استانداردها به هفت زبان ترجمه شده و توسط مقامات بهداشت ملی، محققان و انجمن های علمی و نهادهای حرفه ای مشهور، گستره بین المللی قابل توجهی داشته است. با تکیه بر رویکرد کلی و قالب استانداردهای اصلی، گروه های کاری مختلف HPH زیر مجموعه هایی از این استانداردها ایجاد کردند که به موضوعات خاصی مانند عدالت، سلامت روان، محیط زیست، سواد سلامت، مراقبت بیمار محور، حمایت از کودکان و سالمندان می پردازد.

## نیاز به بروزرسانی استانداردهای HPH

از زمان انتشار استانداردهای HPH، تغییرات چشم گیری رخ داده است که نیاز به بروزرسانی این استاندارد ها را بیش از پیش مشخص می سازد:

اول: نیاز به یک مجموعه استاندارد فراگیر که شامل دیدگاه کامل مفهوم HPH باشد، به طور فزاینده ای توسط اعضا شناسایی شد. یک گروه کاری تحت عنوان *استانداردهای چتر* شروع به کار کرد که در آن استانداردهای وضع شده توسط گروه های کاری مختلف HPH در یک سند کلی ادغام شدند و چشم انداز جامع HPH را در عین ارائه پشتیبانی عملیاتی تعیین کردند.

دوم: سازماندهی خدمات سلامت همراه با الگوهای بیماری و مدل های مدیریتی در حال تغییر است. در همسویی با اعلامیه آستانه، بیمارستان ها، مراقبت های اولیه و سایر خدمات سلامت باید با اقدامات درمانی مشترک، توانبخشی، ارتقاء و پیشگیری از بیماری های حاد و طولانی مدت مرتبط باشند. بنابراین سرویس های ارائه دهنده سلامت به نام HPH اضافه شد. استانداردهای جدید HPH علاوه بر بیمارستان ها به تنهایی در سیستم های بهداشتی گسترده تر نیز قابل اجرا خواهند بود.

سوم: سلامت محوری خدمات سلامت شامل راهبردهایی برای توانمندسازی با حوزه های کلیدی مانند تصمیم گیری مشترک و حمایت از خود مدیریتی است. این موضوعات اکنون در استانداردهای به روز شده HPH گنجانده شده اند. چهارم: در راستای بیانیه شانگهای در مورد ارتقای سلامت در دستور کار 2030 برای توسعه پایدار، تعریف به روز شده HPH تاکید بیشتری بر مدل های حکمرانی و نقش های رهبری برای جهت گیری مجدد سیستم های بهداشتی دارد، که این مهم علاوه بر رهبری بالینی به یک رهبری ارشد قوی نیاز دارد.



پنجم: الگوهای بیماری در حال تغییر بیشتر به سمت بیماری‌های غیرواگیر است و این مسئله موضوعیت داشتن اقدامات ارتقای سلامت و پیشگیری از بیماری را نه تنها در کشورهای با درآمد بالا، بلکه در کشورهای با درآمد کم و متوسط افزایش می‌دهد.

ششم: بحث‌های جهانی در مورد پوشش جهانی و اهداف توسعه پایدار مستلزم شناخت تأثیر اجتماعی گسترده‌تر سازمان‌های مراقبت بهداشتی است.

بنا به درخواست مجمع عمومی HPH، مجموعه فعلی استانداردهای HPH پس از بازنگری به مجموعه گسترده‌تری از استانداردهای چتر تبدیل شده است که با استراتژی جدید جهانی HPH برای سال‌های 2021-2025 هماهنگ است و با اصول خط‌مشی جهانی بهداشت فعلی نیز همسو است.



## روند گسترش و تکامل استانداردها

استانداردهای اصلی HPH با تکیه بر ارزیابی نقادانه از ادبیات و شواهد موجود، تهیه پیش‌نویس استانداردها و اجرای آزمایشی توسعه داده شده‌اند. این فرآیند توسط گروه‌های کاری مختلف در شبکه بین‌المللی HPH دنبال شده است که استانداردهای خاص در هر زمینه را توسعه داده‌اند. پس از گزارش‌های سالانه در مورد اجرای استانداردهای اصلی و استانداردهای خاص در هر زمینه، مجمع عمومی HPH درخواست کرد که این استانداردها در یک مجموعه استاندارد فراگیر ادغام شوند که نمایانگر وسعت چشم‌انداز مفهوم HPH و اعضای آن است. این کار بر اساس تجزیه و تحلیل انجام شده توسط دکتر Chiarenza، که شامل شناسایی تفاوت‌ها و اشتراکات مربوط به حوزه‌های مهم HPH می‌باشد، انجام شد. بر اساس این تجزیه و تحلیل، هفت دامنه و زیر دامنه‌های نسبی برای *استانداردهای چتر شناسایی* شده‌اند. یک گروه کاری در اوایل سال 2020 برای تحلیل و سازماندهی استانداردها، یک مطالعه دو مرحله‌ای دلفی برای اصلاح بیشتر آن انجام دادند. هدف مطالعه دلفی ارزیابی استانداردها با توجه به اصول RUMBA بود (RUMBA مخفف Relevant، Understandable، Measurable، Behavioral و Actionable است).

مطالعه دلفی ارزیابی‌هایی را از درک، اهمیت استانداردها و استانداردهای فراگیر به دست آورد. در مرحله دوم اولویت بندی استانداردها و بررسی آن‌ها از نظر مفهوم بودن و شفافیت انجام شد. علاوه بر ارزیابی‌های کمی، نظرات کیفی برای کمک به ساختار، همسوسازی و تدوین استانداردها نیز از کارشناسان خواسته شد. یک پانل متخصص متشکل از هیئت مدیریت HPH، ناظران دائمی، هماهنگ‌کنندگان ملی و منطقه‌ای، و رهبران کارگروه HPH برای شرکت در این مطالعه دعوت شدند. در دور دوم مطالعه دلفی، تمامی استانداردهای موجود در ابعاد و استانداردهای تعریف شده بر اساس اولویت رتبه بندی شدند. کارگروه تمام نظرات کمی و کیفی هیئت کارشناسی را بررسی و بازخورد را ترکیب کرد.



## چارچوب استاندارد ها

استانداردها به صورت ساختارمند به شرح زیر ارائه می شوند:

- ✓ شماره و نام استاندارد فراگیر
- ✓ شرح و توضیح هدف استاندارد فراگیر
- ✓ ارائه اولین استاندارد فرعی یک استاندارد
- ✓ ارائه بیانیه یک استاندارد

نسخه فعلی این استانداردها شامل 5 استاندارد، 18 استاندارد فرعی و 85 بیانیه استاندارد می باشد.

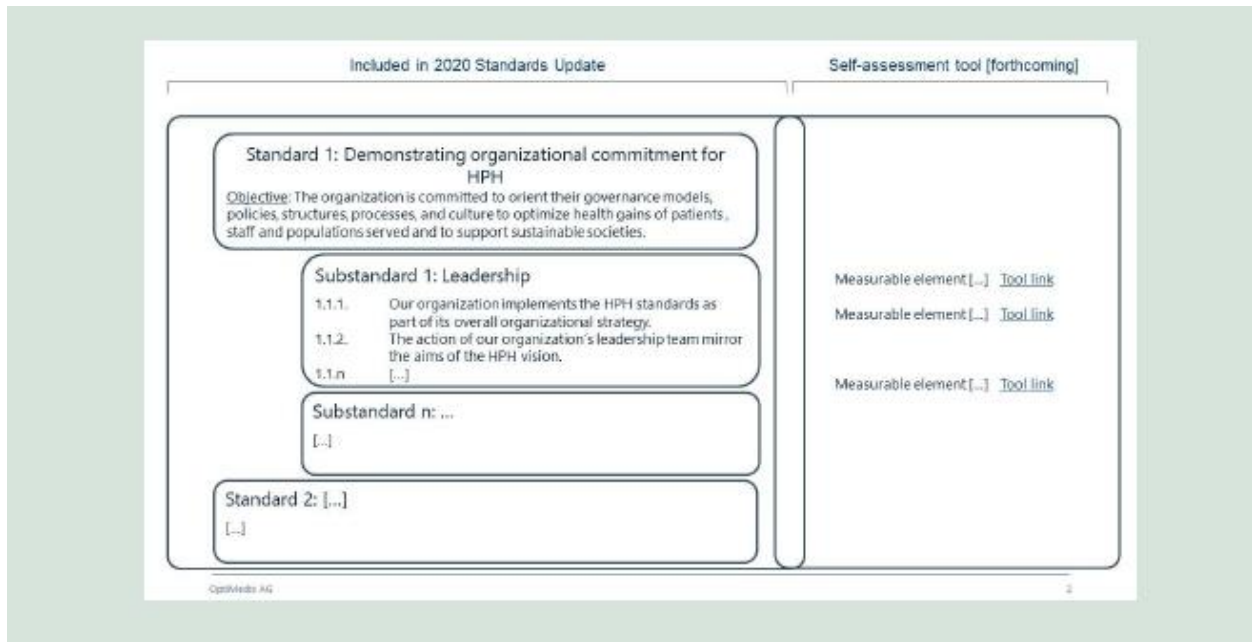


Figure 2: Format of the HPH Standards

## استاندارد 1: اثبات تعهد سازمانی برای HPH

### هدف:

سازمان متعهد به جهت‌گیری مدل‌های حاکمیتی، سیاست‌ها، ساختارها، فرآیندها و فرهنگ سازمانی خود برای بهینه‌سازی دستاوردهای سلامت بیماران، کارکنان و جمعیت تحت پوشش بوده و از جوامع پایدار حمایت می‌کند.



### استاندارد فرعی 1: مدیریت و رهبری

- 1.1.1. سازمان ما چشم انداز سازمانهای ارتقاء دهنده سلامت را به عنوان جزئی از استراتژی کلی خود در نظر گرفته است.
- 1.1.2. عملکرد تیم مدیریت و رهبری سازمان ما انعکاسی از اهداف چشم انداز سازمان های ارتقاء دهنده سلامت است.
- 1.1.3. سازمان ما فرهنگ سلامت محور و گسترش آن را حمایت می کند.
- 1.1.4. سازمان ما فردی را به عنوان مسئول اجرای چشم انداز سازمان های ارتقاء دهنده سلامت تعیین کرده و افرادی را برای زیر مجموعه استانداردهای اصلی تعیین کرده که سالیانه گزارش پیشرفت کار را اعلام می کنند.
- 1.1.5. تیم رهبری سازمان نحوه اجرای چشم انداز بیمارستان های ارتقاء دهنده سلامت را بازنگری می کند.
- 1.1.6. در برنامه های آموزشی کارکنان سازمان مبحث سازمان های ارتقاء دهنده سلامت و اهداف آن در نظر گرفته شده است.
- 1.1.7. برنامه های آموزش مداوم و ارزیابی های عملکرد سازمان ما چشم انداز سازمان های ارتقا دهنده سلامت را در نظر میگیرد.

## استاندارد فرعی ۲: سیاست بیمارستان

- 1.2.1. سازمان ما اهداف و مأموریت هایش در راستای چشم انداز سازمان های ارتقاء دهنده سلامت می باشد.
- 1.2.2. اهداف و مأموریت سازمان ما به صورت روشن و شفاف در اختیار تمام ذینفعان سازمان قرار گرفته است.
- 1.2.3. بسازمان ما فراهمی زیرساخت های ضروری شامل منابع، فضا و تجهیزات را در جهت اجرای چشم انداز سازمان های ارتقاء دهنده سلامت تضمین می کند.

## استاندارد فرعی ۳: پایش اجرا و ارزشیابی

- 1.3.1. سازمان ما به صورت دوره ای نیازهای سلامت و اجزا و تعیین گره های سلامت در جمعیت را به عنوان مبنای برنامه ریزی و ارزشیابی خدماتش پایش می کند
- 1.3.2. سیستم اطلاعات سازمان ما شاخص های لازم برای اجرای چشم انداز سازمان های ارتقاء دهنده سلامت را در خود دارد.
- 1.3.3. رویه ها و مداخلات سازمان ما در جهت بهبود بروندهای سلامت به صورت دوره ای پایش می شود.

## استاندارد 2: تضمین دسترسی به خدمات

هدف:

سازمان اقداماتی برای اطمینان از ممکن بودن، در دسترس بودن و قابل قبول بودن امکانات خود اجرا می کند.



### ساب استاندارد فرعی ۱: فراهمی و دسترسی

- 2.1.1. سازمان ما به منظور رعایت حقوق انسانی راهکارهایی را برای دستیابی و فراهمی خدمات برای بیمارانی که برخوردار نیستند یا منابع کافی در اختیار ندارند (شامل بیمه یا شرایط اقتصادی نامناسب) فراهم کرده است.
- 2.1.2. سازمان ما همه بیماران را در مورد حقوق آن ها و سیاست های ارتقای سلامت خود آگاه می کند.

### استاندارد فرعی ۲: اطلاع رسانی و فراهمی خدمات

- 2.2.1. اطلاعات تماس سازمان ما، آدرس و اطلاعات در خصوص نحوه پذیرش و ورود در آن به راحتی از طریق اینترنت قابل دستیابی است.
- 2.2.2. وب سایت سازمان به راحتی قابل استفاده بوده به طوری که افراد با سطح پایین سواد دیجیتال سلامت به راحتی می توانند از آن استفاده کرده و به زبان های مختلف بر اساس ترکیب جمعیت محلی قابل دسترسی است.
- 2.2.3. سازمان ما از علامتهای راهنما و نوشته های راهنمایی کننده بر اساس سطح سواد سلامت افراد، زبان آنها و قابلیت های شناختی بیماران گروه های خاص استفاده می کند.
- 2.2.4. سازمان ما راهکار های برقراری ارتباط با افراد و گروههای محروم جامعه را فراهم کرده است.
- 2.2.5. سازمان ما به راحتی توسط بیماران و بازدیدکنندگان صرف نظر از نوع نقص عضو و ناتوانی قابل دستیابی و جستجو می باشد.

### استاندارد فرعی ۳: میزان پذیرش اجتماعی فرهنگی

- 2.3.1. سازمان ما از شرایط، باورها، نیازها و ترجیحات گروههای مختلف جامعه اطلاع داشته و به آنها احترام میگذارد.
- 2.3.2. سازمان ما راهکارهای اختصاصی را برای اطمینان از احترام به حقوق همه بیماران در نظر گرفته است.
- 2.3.3. تمام تلاشش را برای تطبیق خدماتش با نیازهای اختصاصی گروهها و افراد آسیب پذیر در انجام می دهد.
- 2.3.4. سیستم مسیریابی بیمارستان ما توسط بیماران آزمایش شده و بر اساس برون داد ها بهبود پیدا کرده است، همینطور خدمات دیجیتال جدید قبل از اجرا توسط گروه های هدف و بیماران پیش آزمایی میشود .

### استاندارد 3: گسترش مراقبتهای سلامت محور با بکارگیری گسترده تر افراد

#### هدف:

این سازمان برای بهترین نتایج ممکن مراقبت و سلامت بیمار محور تلاش می کند و به کاربران / جوامع خدماتی امکان می دهد تا در فعالیت های آن مشارکت و مشارکت داشته باشند.

#### استاندارد فرعی ۱: پاسخگویی به نیازهای مراقبتی

- 3.1.1. سازمان ما با بیماران، خانواده آنها و مراقبین سلامت هماهنگ بوده تا راهکارهای ارزیابی نیازهای سلامت بیماران را بهبود ببخشد.
- 3.1.2. سازمان ما یک رویکرد استاندارد برای فراهمی و مستندسازی نیازهای مداخلاتی مربوط به ریسک فاکتورهای رفتاری شامل مصرف سیگار، الکل، تغذیه و رژیم غذایی و فعالیت بدنی دارد.
- 3.1.3. سازمان ما دستورالعملهایی را برای تشخیص فاکتورهای خطر روانی در بین بیماران مبتلا به بیماری های جسمی و همینطور شناسایی بیماری های جسمی در بین بیماران با مشکلات روانپزشکی دارد.
- 3.1.4. سازمان ما نیازهای سلامت مربوط به اطفال را تضمین نموده و با کودکان و والدین آنها، اطرافیان و مراقبین سلامت، گروههای همسالان و سایر مراقبین سلامت مرتبط با این گروه جمعیتی ارتباط دارد.
- 3.1.5. سازمان ما راهکارهایی را برای شناسایی بیماران آسیب پذیر به منظور تشخیص نیازها و کاهش نابرابری در ارائه خدمات سلامت را دارد.

#### استاندارد فرعی ۲: عملکرد مراقبت پاسخگو

- 3.2.1. سازمان محیطی را فراهم می کند که بیماران و خانواده های آنها احساس امنیت نموده و به هویت و شان همه بیماران احترام میگذارد.
- 3.2.2. در سازمان ما، مشاوره بیماران در اتاق های خصوصی ویا فضاهای خصوصی در زمان مناسب صورت می گیرد که باعث تقویت ارتباط موثر می شود.
- 3.2.3. در سازمان ما، به حریم خصوصی بیماران در همه حال احترام گذاشته می شود و بیمارانی که طولانی مدت در بیمارستان بستری هستند دارای این حق هستند که مکان هایی را برای آرامش داشته باشد. همینطور در صورت مناسب تخصیص فضا به والدین یا نزدیکان بیماران داده میشود.
- 3.2.4. سازمان ما از بیماران و خانواده هایشان دعوت به عمل می آورد که به عنوان اجزای فعال در مراقبت های بهداشتی شرکت کرده و در تصمیم گیری های مربوط به مراقبت از بیماران سهیم باشند.
- 3.2.5. سازمان ما برای همه بیماران با هر فرهنگ و گروه سنی مراقبتهای مرتبط پیشگیرانه، ارتقاء سلامت، درمان، بازتوانی و مراقبتهای تسکینی مرتبط با سن و فرهنگ بیماران را فراهم می آورد.
- 3.2.6. دستورالعمل هایی را برای غربالگری سالمندان پرخطر فراهم کرده و زمینه های ارتقاء سلامت، بازتوانی و مدیریت خطر را در تمام گایدلاینهای عملکرد بالینی یا خط سیر مدیریت بیماری فراهم می کند.



3.2.7. سازمان ما، در صورت مناسبت توصیه‌های بیمارستان‌های دوستدار کودک سازمان جهانی بهداشت و یونیسف را اجرا می‌کند.

3.2.8. سازمان ما استانداردهای بین‌المللی بیمارستان‌های بدون دود دخانیات را اجرا می‌کند.

### استاندارد فرعی ۳: بیماران و ارتباط بین بیماران و فراهم‌کنندگان مراقبت

3.3.1. سازمان ما ارتباطات بیمار محور را فراهم کرده و تصمیم‌سازی مشارکتی را به‌عنوان ابزار اصلی حمایت از بیماران بکار می‌برد و بدینوسیله نقش فعالی را برای بیماران و خانواده‌های آنها در مراقبت فراهم می‌کند.

3.3.2. سازمان ما آموزش پرسنل را در مهارت‌هایی که باعث بهبود ارتباطات می‌شود و به مراقبت‌های بیمار محور می‌انجامد فراهم می‌کند. این حالت هم ارتباطات شفاهی و هم ارتباطات مکتوب را چه به صورت ارتباطات محاوره‌ای ساده و چه از طریق تکنیک‌های آموزشی دیگر در بر می‌گیرد.

3.3.3. سازمان ما انتظار دارد که پرسنل در برقراری ارتباط احترام‌آمیز کوشا باشند و به ارزشهای بیماران احترام بگذارند و بیماران را برای پرسیدن سوال آموزش دهند.

3.3.4. سازمان ما بیمارستان ما فراهمی دسترسی به مترجمین را در جهت تسهیل ارتباط بین بیمار و مراقب سلامت در صورت نیاز فراهم می‌کند.

3.3.5. در سازمان ما همه بیماران می‌توانند آزادانه سوال بپرسند.



#### استاندارد فرعی ۴: حمایت از توانمندسازی بیماران و تغییرات رفتاری بلند مدت

- 3.4.1. سازمان ما اطلاعات شفاف، قابل فهم و مناسب را در خصوص شرایط فعلی بیماران، نحوه درمان و مراقبت آنها و فاکتورهای تاثیرگذار بر روی سلامت شان ارائه می دهد.
- 3.4.2. بر اساس نیازسنجی از بیماران به صورت جداگانه، سازمان ما مشاوره های کوتاه یا جامع در خصوص ریسک فاکتورهای عمده مانند سیگار، الکل، رژیم غذایی و تغذیه و فعالیت بدنی فراهم می کند.
- 3.4.3. سازمان ما دسترسی بیماران به سوابق شان را (به صورت الکترونیک در صورت مناسبیت) فراهم می کند.
- 3.4.4. سازمان ما راهکارهایی راحت و آسان برای کمک به تصمیم گیری بیماران در صورت لزوم فراهم کرده و از آن حمایت می کند.
- 3.4.5. سازمان ما مداخلاتی را در جهت حمایت از خود مدیریتی بیماران فراهم کرده که به بیماران جهت مدیریت شرایط بیماریشان در هنگام آماده شدن برای ترخیص از بیمارستان و پیگیری های طولانی مدت کمک می کند.

#### استاندارد فرعی ۵: درگیر کردن بیماران، خانواده آنها، مراقبین سلامت و جامعه در ارتقاء سلامت

- 3.5.1. سازمان ما از مشارکت استفاده کنندگان از خدمات سلامت در برنامه ریزی، اجرا و ارزیابی خدمات خود حمایت می کند.
- 3.5.2. سازمان ما افرادی که در معرض خطر کنار گذاشته شدن از روند مشارکت هستند را شناسایی کرده و مشارکت این گروه را تسهیل کرده و از آن حمایت می کند.
- 3.5.3. در سازمان ما، تمام مدارک و خدمات مرتبط با بیماران در حضور وکلای بیماران و نمایندگان گروه های بیماران ایجاد میشود و همه آنها در حضور این افراد مورد آزمایش قرار گرفته اند.
- 3.5.4. سازمان ما استفاده از خدمات داوطلبانه شامل خدمات دانشجویی و دانش آموزی، سالمندان، بیماران و خانواده های آنها را حمایت می نماید.

#### استاندارد فرعی ۶: همکاری با مراقبین سلامت

- 3.6.1. سازمان ما با سایر فراهم کنندگان مراقبت سلامت در جهت افزایش منافع سلامت همکاری می کند.
- 3.6.2. سازمان ما یک روند مورد توافق برای تبادل اطلاعات مرتبط با بیماران با سایر سازمان های سلامت دارد.
- 3.6.3. به سازمان دریافت کننده اطلاعات، خلاصه ای از شرایط بیمار و نیازهای سلامت او و مداخلاتی که توسط سازمان ارجاع دهنده (سازمان ما) برایش انجام شده است در زمان مناسب داده میشود.

## استاندارد ۴: ایجاد یک محیط کاری سالم با شرایط کاری سالم استاندارد

### هدف:

این سازمان یک محل کار ارتقاء دهنده سلامت ایجاد می کند و تلاش می کند تا به یک محیط ارتقاء دهنده سلامت تبدیل شود تا سلامت همه بیماران، بستگان، کارکنان، کارکنان پشتیبانی و داوطلبان را بهبود بخشد.

### استاندارد فرعی ۱: نیازهای سلامت پرسنل، به کارگیری آنها و ارتقاء سلامت

4.1.1. سازمان ما ارزیابی های منظم از نیازهای سلامت پرسنل را انجام داده و مشاوره های ارتقاء سلامت مرتبط با مصرف سیگار، الکل، تغذیه، فعالیت بدنی و استرس های سایکو سوشال را برای پرسنل فراهم می کند.

4.1.2. در شرایط خاص ارزیابی های نیازهای سلامت با آن شرایط تطبیق داده می شوند تا نیازهای احتمالی سلامت در زمان مناسب تشخیص داده شود

4.1.3. بیمارستان ما میزان آگاهی پرسنل از مسائل مرتبط با سلامت را ارتقاء داده و این کار را بطور مداوم انجام میدهد.

4.1.4. سازمان ما بکارگیری پرسنل را در تصمیم گیری هایی که بر روی شرایط کار بالینی و محیط کارشان تاثیر گذار است تضمین می کند.

4.1.5. سازمان ما در صورت مناسبت از تیم های تخصصی چند حرفه ای در شرایط کاری استفاده می کند.

4.1.6. سازمان ما یک محیط کاری ارتقاء دهنده سلامت را فراهم نموده و به محیط روانی اجتماعی کار توجه دارد.

### استاندارد فرعی ۲: محیط کاری سالم

4.2.1. سازمان ما محیطی را فراهم می آورد که بیماران، خانواده آنها و پرسنل احساس سلامت نمایند و به شان و هویت آنها احترام گذاشته می شود

4.2.2. اصول عمومی بین المللی را در محیط فیزیکی کار در هر جا که اجرایی، قابل انجام و ممکن باشد به کار برده است

4.2.3. کلیه مکانهای سازمان ما شامل مکان های انتظار تمیز، پاکیزه و راحت هستند.

4.2.4. به سیستم نوری مناسب مجهز بوده و همینطور دارای سطوح غیر لغزنده، مبلمان ثابت و محکم و مسیرهای تردد داخل بخشی مشخص و استاندارد است

4.2.5. فضاهایی را برای بیماران، پرسنل و ملاقات کنندگان برای استراحت، ورزش و مراودات اجتماعی فراهم کرده است.

4.2.6. سازمان ما تغذیه سالم را فراهم نموده و انتخاب های ناسالم غذایی را از محیط بیمارستان و فضاهای اطراف بیمارستان ممنوع کرده است.

4.2.7. سازمان ما محیط کاری سالم را از نظر عدم مصرف دخانیات و الکل فراهم نموده و قادر است که سرو صداهای

مزاحم غیر ضروری را به حداقل برساند.

## استاندارد ۵: ارتقاء سلامت در جامعه

هدف:

این سازمان مسئولیت ارتقای سلامت در جامعه محلی و جمعیتی را می پذیرد که به آنها خدمت می شود.



### استاندارد فرعی ۱: نیازهای سلامت جمعیت

- 5.1.1. اطلاعاتی را از خدمات ارائه شده و نحوه انجام آن در جمعیت تحت پوشش بیمارستان به عنوان یک منبع اطلاعاتی برای بهبود دسترسی به خدمات سلامت و عدالت در استفاده از خدمات سلامت جمع آوری می کند.
- 5.1.2. با سازمان های خدمات سلامت عمومی در جهت جمع آوری اطلاعات سلامت، نیازهای سلامت و شاخص های سلامت در جمعیت تحت پوشش همکاری می نمایند
- 5.1.3. سازمان ما با سازمان های ارائه دهنده خدمات سلامت عمومی در جهت جمع آوری اطلاعات برای پیشگیری از بیماریها و ارتقاء سلامت و نیازهای ارتقاء سلامت در جمعیت تحت پوشش همکاری می نماید.
- 5.1.4. بر اساس نیازسنجی سلامت، بیمارستان ما اقدامات لازم برای بهبود این نیازها را شناسایی کرده و در جهت بهبود وضعیت سلامت جمعیت منطقه تحت پوشش همکاری های لازم را انجام می دهد.

### استاندارد فرعی ۲: تمرکز بر روی سلامت جامعه

- 5.2.1. سازمان ما مداخلاتی را مانند گفت و گو های سلامت محور برای گروه های سنی خاص در جهت پیشگیری اولیه فراهم نموده است.
- 5.2.2. سازمان ما با سایر موسسات و سازمان های جامعه در جهت انتقال دانش در زمینه مولفه های تاثیرگذار بر سلامت و استفاده از خدمات همکاری نموده و به صورت فعالانه در مداخلات مشارکتی شرکت می کند.
- 5.2.3. سازمان ما مسئولیت ارائه خدمات نوآورانه به جمعیت های غیر برخوردار در جامعه را تضمین نموده که شامل ویزیت های خانگی و حضور در مراکز مراقبتی سلامت محلی می باشد.

### استاندارد فرعی 3: سلامت محیط

- 5.3.1. سازمان ما ارتقاء سلامت بیماران، پرسنل، جامعه و محیط را با گسترش استفاده از مواد شیمیایی سالم بهبود می بخشد.
- 5.3.2. سازمان ما میزان و سمیت محصولات دفعی را در بخش های خود کاهش داده و گزینه های دوستدار طبیعت دفعی مناسبی را برای مواد زائد فراهم می کند.
- 5.3.3. سازمان ما استفاده از سوخت های فسیلی را کاهش داده و استفاده بهینه از انرژی را در دستور کار قرار داده و راه های جایگزین و تجدید پذیر مصرف انرژی را در برنامه خود دارد.
- 5.3.4. سازمان ما از سیستم بازیافت در جهت کاهش مصرف آب بیمارستان استفاده کرده و میزان آلاینده های دفعی در آب را کاهش داده است.
- 5.3.5. سازمان ما استراتژی های حمل و نقل را بهبود بخشیده که در جهت کاهش آلاینده های محیط و کاهش آلاینده های جمعیت منطقه می باشد.
- 5.3.6. سازمان ما استفاده از خدماتی که باعث آلودگی محیط می شوند را کاهش داده و به جای آن عادات تغذیه سالم را تشویق نموده و دستیابی منطقه ای و پایدار مواد غذایی سالم در جامعه را تشویق می کند
- 5.3.7. سازمان ما اصول مهندسی سبز ساختمان را رعایت کرده و در طراحی و ساخت و تعمیرات واحدهای مختلف این اصول را به کار می برد

### استاندارد فرعی 4: تبادل اطلاعات پژوهش و ظرفیت سازی

- 5.4.1. سازمان ما از مداخلات پژوهشی برای ارتقاء سلامت و پیشگیری از بیماری ها استفاده می کنند و نتایج این پژوهش ها را برای افراد در معرض خطر برای بهبود دستیابی به خدمات و عدالت در استفاده از خدمات به کار می گیرد.
- 5.4.2. سازمان ما به صورت کاملاً فعالانه در خدمات یادگیری و تبادل اطلاعات در سطح منطقه ای و ملی و بین المللی با بیمارستانهای ارتقاء دهنده سلامت همکاری میکند.
- 5.4.3. سازمان ما از برنامه ریزی، ارزشیابی و تحقیقات در بیماران، خانواده آن ها و کلیه شهروندان خصوصاً از مناطق حاشیه ای و محروم به منظور بهبود سوالات پژوهشی، شیوه های انجام پژوهش و گزارش دهی پژوهش های مرتبط با سلامت شامل تحقیقات مشارکتی نظیر تحقیقات کیفی و متد های ترکیبی حمایت می کند..
- 5.4.4. سازمان ما عموم جمعیت را در مورد مولفه های سلامت و چالش های سلامت در جامعه آموزش می دهد.
- 5.4.5. سازمان ما مدل هایی را برای بحث با تصمیم سازان سلامت در خصوص تبادل مداوم اطلاعات فراهم کرده است.

## مراحل بعدی و برنامه کاری

این استانداردها نتیجه کار قابل توجه گروه های کاری مختلف در سال های گذشته است. بعنوان فرآیندی که توسط دکتر کیارنزا (Chiarenza) آغاز شد، این سند اکنون حاوی مجموعه ای جامع از استانداردهاست که با استفاده از آن بیمارستان های ارتقا دهنده سلامت و سایر مراکز خدمات سلامت قادر به ارزیابی عملکرد خود خواهند بود. به منظور انجام این کار، یک کتابچه راهنمای خود ارزیابی و توسعه تکمیل خواهد شد تا اجزای قابل اندازه گیری و توصیه های مشخص برای ارزیابی آنها نیز ارائه شود. این کتابچه راهنمای خود ارزیابی و توسعه، راهنمایی بیشتری برای مجموعه ای از داده های مختلف مورد نیاز برای پیشرفت مداوم در دستیابی به چشم انداز HPH ارائه خواهد کرد. هدف اصلی این راهنمای استاندارد HPH تشویق تفکر، شناسایی زمینه های بهبود و آغاز فرآیندهای بهبود مستمر است. همکاری با آژانس هایی که ارزیابی ها و اعتباربخشی خدمات بهداشتی را طراحی و انجام می دهند، می تواند در برخی زمینه های ملی و منطقه ای برای حمایت از انتشار و تشویق پذیرش استانداردهای HPH مفید باشد. شبکه بین المللی بیمارستان ها و خدمات بهداشتی مروج سلامت باید در آینده استراتژی ها و منابعی را برای کمک به سازمان ها در ارزیابی و بهبود خدمات خود ایجاد کند. برای اطمینان از اینکه استانداردها منعکس کننده انتظارات و نیازهای متنوع شبکه HPH در حال رشد است، باید یک کمیته دائمی ایجاد شود تا بررسی سالانه و به روز رسانی استانداردها را رهبری کند.



## References

1. UN General Assembly. Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. In 2015.
2. WHO. Shanghai Declaration on promoting health in the 2030 Agenda for Sustainable Development. In Shanghai; 2016.
3. WHO, UNICEF. Declaration of Astana. In Astana, Kazakhstan; 2018.
4. Nutbeam D, Muscat D. Health Promotion Glossary 2021; Health Promotion International. In press 2021.
5. The Ottawa Charter for Health Promotion [Internet]. World Health Organization; 1986 [cited 2004 Mar 4]. Available from: [http://www.who.int/hpr/NPH/docs/ottawa\\_charter\\_hp.pdf](http://www.who.int/hpr/NPH/docs/ottawa_charter_hp.pdf)
6. WHO Regional Office for Europe. Health Promoting Hospitals [Internet]. Health Promoting Hospitals. [cited 2004 Mar 4]. Available from: <http://www.euro.who.int/healthpromohosp>
7. Groene O. Implementing health promotion in hospitals: Manual and self-assessment forms [Internet]. WHO European Office for Integrated Health Care Services; 2006 [cited 2020 Nov 6]. Available from: [https://www.hphnet.org/wp-content/uploads/2020/03/Manual-Standard-Assessment\\_English.pdf](https://www.hphnet.org/wp-content/uploads/2020/03/Manual-Standard-Assessment_English.pdf)
8. Chiarenza A, HPH Task Force on Migrant Friendly and Culturally Competent Health Care. Standards for equity in health care for migrants and other vulnerable groups- Self- assessment tool for pilot implementation [Internet]. 2014. Available from: [https://cespyd.es/a/wp-content/uploads/2018/01/Equity-Standards-SAT-2014\\_Light.pdf](https://cespyd.es/a/wp-content/uploads/2018/01/Equity-Standards-SAT-2014_Light.pdf)
9. Berger H, Paul R, Heimsath E, Ahern A, Carroll-Browne M, Harrison ET, et al. Standards for health promotion in mental health settings: Manual and self-assessment forms. HPH Task Force on Health Promoting Psychiatric Services; 2005.
10. Chiou S, Task Force on HPH and Environment. HPH and environment manual [Internet]. Available from: [https://docs.wixstatic.com/ugd/7b6489\\_9e1e84c8c4fd4249bc37935a52e253a4.pdf](https://docs.wixstatic.com/ugd/7b6489_9e1e84c8c4fd4249bc37935a52e253a4.pdf)
11. International Working Group Health Promoting Hospitals and Health Literate Healthcare Organizations (Working Group HPH & HLO). International Self-Assessment Tool Organizational Health Literacy. WHO Collaborating Centre for Health Promotion in Hospitals and Healthcare (CC-HPH); 2019.
12. Frampton S, Wiczorek CC. The New Haven Recommendations on Partnering with Patients, Families and Citizens to Enhance Performance and Quality in Health Promoting Hospitals and Health Services [Internet]. International HPH Network; 2016 [cited 2020 Jun 11]. Available from: <https://www.hphnet.org/wp-content/uploads/2020/03/The-New-Haven-Recommendations.pdf>
13. Simonelli I. Standards on health promotion for children and adolescents [Internet]. 2018 [cited 2020 Jun 11]. Available from: [https://docs.wixstatic.com/ugd/7b6489\\_b8bb474456334fd9a4d6ecf19ac959a9.pdf](https://docs.wixstatic.com/ugd/7b6489_b8bb474456334fd9a4d6ecf19ac959a9.pdf)
14. Chiou S, HPH Task Force on Age-Friendly Health Care. Age-friendly hospitals and health services recognition- Self-assessment manual. 2010

15. WHO Standards Working Group. Development of standards for disease prevention and health promotion. WHO Meeting on standards for disease prevention and health promotion, Bratislava;
16. Global HPH Strategy 2021-2025. The International Network of Health Promoting Hospitals and Health Services; 2020.
17. ISQua. Alpha and accreditation [Internet]. The International Society for Quality in Health Care; [cited 2004 Apr 3]. Available from: <http://www.isqua.org.au/isquaPages/Alpha.html>
18. Chiarenza A. Umbrella standards process development. 25th Meeting of the HPH General Assembly; 2019 May 29; Warsaw.