



روش های عملیاتی استاندارد در رسیدگی به فوریت های پزشکی در هتل

_ اعضای تیم اورژانسی در هتل شامل مراتب ذیل میباشد:

مدیر کل

مدیر اجرایی

مدیر یا سرپرست حراست

مدیر فرانت آفیس

مدیر وقت

_ وضعیت اضطراری پزشکی در هتل به زمانی اطلاق می گردد که مواردی باعث تهدید سلامت پرسنل یا میهمان هتل گردد.

این موارد شامل بروز عارضه قلبی ، مشکلات تنفسی ، شوک بر اثر اتفاقات ناگوار و موارد جسمی می باشد

_ در هنگام تماس با مسئول تلفن خانه یا واحد خدمات در مرحله اول بهتر است بررسی گردد که دقیقاً میهمان با چه مشکلی مواجه گردیده است.

در صورتیکه بخش خدمات میهمان اولین واحد، در دریافت این تلفن بود، به واحد تلفن خانه اطلاع داده شود تا آن واحد به بخش حراست و دیگر بخش‌ها مطابق با دستورالعمل اقدام نمایند و بلافاصله در صحنه حضور یابند.

نام تماس گیرنده، شماره اتاق یا محل سانحه، نوع بیماری یا نوع آسیب را یادداشت نمائید و بلافاصله مدیر فرانت آفیس یا مدیر داخلی را نسبت به این موضوع آگاه نمائید

در صورت نیاز به بستری شدن میهمان با آمبولانس تماس بگیرید یا با توجه به وضعیت پیش‌آمده و شرایط میهمان مراحل آماده نمودن خودرو از طرف هتل را فراهم کنید.

پرسنل هتل بهتر است تا زمان رسیدن اورژانس همراه مصدوم یا بیمار بمانند، البته فقط پرسنل مرتبط و آموزش دیده حضور بعمل آورند

در خصوص نیاز به حضور پزشک طبق دستورالعمل استاندارد آن عمل نمائید

در خصوص فوریت پزشکی اضطراری مدیر هتل باید به عنوان هدایت کننده گروه ایفای نقش نماید مدیر و مسئول حراست باید آماده و در دسترس باشد و فوراً حضور یابد

وظیفه اولین گروه کمک رسانی این است که به همراه حراست سعی به آرام نمودن محیط و شخص آسیب دیده نموده و در این فرصت مدیر وقت با آمبولانس هماهنگی برقرار نماید

در صورت لزوم به سرعت ویلچر را آماده نمائید و مسئول حراست در این هنگام یکی از آسانسورها را برای انتقال سریع مصدوم آماده و در دسترس قرار دهد

بنا به قوانین هتل پرسنل اورژانس باید از طریق درب ورود و خروج پرسنلی یا درب‌های اضطراری رفت و آمد کنند

تمامی فوریت‌های پزشکی باید در دفاتر گزارش، مدیر فرانت آفیس، واحد حراست و امنیت و مدیر هتل ثبت و گزارش گردد

اطلاعاتی که باید نسبت به میهمان اعزام شده به بیمارستان ثبت نمود:

۱- نام بیمارستانی که میهمان در آن پذیرفته شده است.

۲- شماره اتاق و بخشی که میهمان در آن بستری شده و اطلاعات و چگونگی برقراری ارتباط با ایشان

۳- در صورتیکه که میهمان شماره ای را جهت موارد اضطراری در زمان ورود بر روی رجیستر کرد به هتل ارائه نموده است پیگیری نمائید شماره مذکور را برداشته یا شماره شخص حقیقی یا حقوقی رزرو کننده را بدست آورید

۴- با شماره فوق تماس بگیرید و اطلاعات مربوط به حادثه را اعلام نمائید

۵- روش پرداخت در هنگام اقامت در بیمارستان می تواند از میهمان اخذ شود یا بنا به درخواست ایشان پرداخت و در هزینه های پرداخت شده میهمان ثبت گردد یا از رزرو کننده اخذ گردد

اقدامات در صورت فوت میهمان قبل از رسیدن امداد پزشکی :

۱- پرسنل هتل منتظر رسیدن تیم امداد بمانند

۲- متوفی و هیچ وسیله ی مربوط به آن را حرکت ندهید

۳- پس از تأیید مرگ توسط تیم پزشکی با پلیس یا پلیس اماکن تماس حاصل فرمائید

۴- پرسنل غیر مرتبط و میهمان را از آن منطقه خارج نمائید .

۵- مسئول حراست وضعیت را کنترل نماید و تمامی موارد مربوط را ثبت و برای دریافت

دستورالعمل های بیشتر با پلیس ارتباط برقرار نماید.

۶- اطلاعات مهم را ثبت و به همراه شماره فولیو در لیست موارد اضطراری قرار داده و شماره پرونده را در اختیار رزرو کننده و پلیس گذارده تا به راحتی بتوانند جهت بررسی ، ارتباط برقرار نمایند .

احسان اراضی

کارشناس و مدرس مدیریت هتلداری

www.EhsanArazi.ir