

حقوق گیرنده خدمت

حمايت از حقوق گيرنده خدمت



بازاباي سنجهاي حقوق گيرنده



حمايت از حقوق گيرنده خدمت



دسترسی بیمار یا ولی قانونی به پزشک معالج

اطلاع رسانی به بیمار از
طریق سرپرستار و پرستار
هنگام ویزیت

ارتباط مستقیم با پزشک
در صورت کسب مجوز
پزشک

اطلاع رسانی پزشکان
در درمانگاه

موجود بودن شماره و
آدرس مطب های
پزشکان

- ۱- در هنگام ویزیت بیمار می تواند با پزشک معالج خود به طور کامل صحبت نموده و مشکلات خود را بیان نماید.
- ۲- در بیمارانی که کاهش هوشیاری دارند، سالمندان، کودکان و ... که قادر به برقراری ارتباط نمی باشند ترتیبی اتخاذ می شود که هنگام ویزیت پزشک حتماً یکی از والدین و یا نماینده قانونی بیمار حضور داشته و با پزشک معالج ارتباط برقرار نماید.

۳- در ساعاتی که پزشک حضور ندارد در صورت درخواست بیمار یا ولی قانونی او توسط مسئول شیفت و یا سرپرستار بخش راهنمایی می‌شود. در صورتی که نیاز به برقراری ارتباط با پزشک معالج باشد، شماره تلفن پزشک، توسط سرپرستار یا مسئول شیفت گرفته شده و سوالات بیمار پرسیده می‌شود و در صورت مجوز پزشک، بیمار و یا همراه می‌تواند مستقیماً با پزشک معالج تلفنی صحبت نماید.

۴- در صورت عدم دسترسی به پزشک معالج از پزشک مقیم و یا مسئول فنی بیمارستان و یا جانشین مسئول فنی خواسته شود تا توضیحات لازم را به بیمار و یا ولی قانونی ایشان بدهد.

۵- در صورت نیاز، شماره و آدرس تماس مطب پزشکان در اختیار بیماران قرار داده می‌شود.

دسترسى بیمار با ولی قانونی به پزشک معالج



اطلاع رسانی خبرهای ناگوار پزشکی



اطلاع‌رسانی خبرهای ناگوار پزشکی

- در صورت امکان اتاقی خلوت و مخصوص اطلاع‌رسانی خبر ناگوار
- به نوعی که محرمانگی اطلاعات رعایت شود.
- محل تردد پرسنل نباشد.
- امکان مدیریت کردن واکنش‌های فیزیولوژیک احتمالی وجود داشته باشد.
- پزشک مسئول بیمار که آگاه‌ترین فرد تیم درمان است، مسئولیت گفتن خبر بد را دارد.
- در صورت عدم دسترسی به پزشک، سرپرستار یا مسئول شیفت که آموزش دیده باشد، مسئولیت گفتن خبر بد را دارد.
- فرد مسئول گفتن خبر بد در اتاق خلوت با حفظ خونسردی و ضمن احترام به عقاید و ارزش‌ها اطلاعات لازم به بیمار یا همراه وی اطلاع داده می‌شود.

- در صورتی که بیمار بخواهد که اسرارش برای خانواده اش فاش نشود، اسرار محرمانه حفظ می‌گردد.
- در صورتی که بیمار ظرفیت تصمیم‌گیری درباره بیماری خود نداشته باشد یعنی صرفاً در شرایط اختلال هوشیاری بیمار، حمله حاد سایکوز و نیز در بیماران عقب مانده ذهنی و کودکان زیر سن قانونی، جایگزین قانونی او در جریان امور قرار می‌گیرد.
- در غیر اینصورت بیمار می‌تواند خبر ناگوار را خود به خانواده‌اش بدهد.
- به منظور افزایش کیفیت درمان و امید به زندگی بیمار مشاوره روانشناس درخواست داده می‌شود.

ارتباط موثر با بیمار



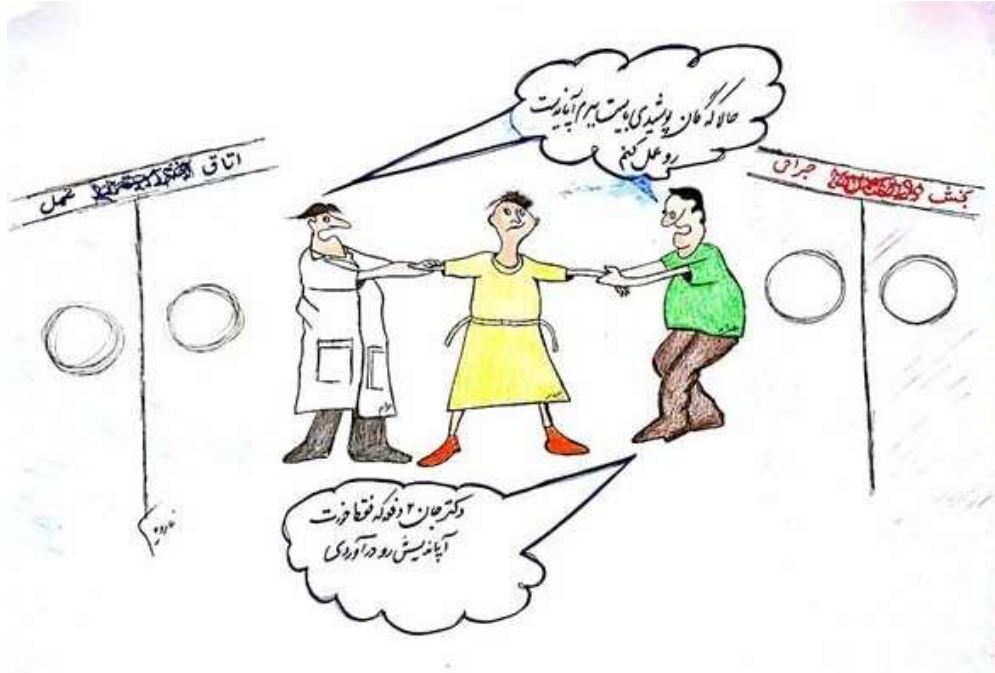


پوشش کارکنان



دفتر حقوق گیرنده خدمت

نقد رضایت آگاهانه



چالش‌های رضایت آگاهانه



شماره پرونده :		شماره شناسایی: ۴۵۲۲۰۱	
شماره بازنگری: ۵		فرم رضایت آگاهانه جهت اقدامات تشخیصی درمانی (پروسیجرهای تهاجمی و بیهوشی)	
تاریخ بازنگری: ۹۸/۰۵/۲۰			
نام خانوادگی:	نام:	بخش:	پزشک معالج:
نام پدر:	سن:	اتاق:	
		تخت:	تاریخ پذیرش:
کد ملی:		تشخیص:	
این قسمت توسط پزشک معالج تکمیل گردد			
اینجاب دکتر..... پزشک معالج بیمار فوق الذکر در خصوص اقدام تشخیصی / درمانی / جراحی..... که به منظور تشخیص و با درمان بیماری..... انجام می شود، توضیحات کافی و آگاهی لازم را در مورد اهم مزایا، عوارض و عواقب احتمالی و همچنین روش های جایگزین آن به آقای/ خانم..... گردانده خدمت اولی / نماینده قانونی گردانده خدمت ارائه داده ام که شامل:			
توضیح روش جراحی و مزایای استفاده از روش تشخیصی / درمانی / جراحی توصیه شده:		اهم عوارض یا عواقب احتمالی استفاده از روش تشخیصی / درمانی / جراحی توصیه شده:	
عواقب عدم پذیرش اقدام تشخیصی / درمانی / جراحی توصیه شده:		روش یا روش های جایگزین تشخیصی / درمانی / جراحی با ذکر مزایا و عوارض احتمالی:	
تاریخ و ساعت اخذ رضایت نامه:		مهر و امضاء انجام دهنده پروسیجر:	
چنانچه بیمار نیاز به بیهوشی دارد این قسمت توسط پزشک بیهوشی بیمارستان تکمیل گردد			
اینجاب دکتر..... متخصص بیهوشی بیمار فوق الذکر در خصوص روش بیهوشی..... که به منظور تشخیص یا درمان بیماری..... انجام می شود، اطلاعات کافی و آگاهی لازم را در مورد اهم مزایا، عوارض و عواقب احتمالی و همچنین روش های جایگزین آن به آقای / خانم..... گردانده خدمت اولی / نماینده قانونی گردانده خدمت ارائه داده ام که شامل:			
توضیح روش اجرایی و مزایای استفاده از روش بیهوشی توصیه شده:		اهم عوارض یا عواقب احتمالی استفاده از روش بیهوشی توصیه شده:	
روش یا روش های جایگزین با ذکر مزایا و عوارض احتمالی:		عواقب عدم پذیرش روش بیهوشی توصیه شده:	
تاریخ و ساعت اخذ رضایت نامه:		مهر و امضای متخصص بیهوشی:	
این قسمت توسط بیمار / ولی یا نماینده قانونی بیمار تکمیل گردد			
اینجاب بیمار/ ولی بیمار / نماینده قانونی بیمار <input type="checkbox"/> دارای کد ملی / شماره شناسنامه..... تاریخ تولد..... به منظور تکمیل این فرم را مطالعه نموده و با توضیحات ارائه شده از مزایا، عوارض و عواقب احتمالی روش جایگزین و عواقب عدم پذیرش اقدام تشخیصی / درمانی / جراحی بیهوشی مطلع شدم (شنیدم و تفهیم شده) و در حضور سرکار شایم دکتر / جناب آقای دکتر..... با آزادی، علم و درک کامل رضایت خود را جهت اقدام مذکور اعلام می دارم و کتبه کادر تشخیصی و درمانی مرتبط را از هر گونه عارضه پدید آمده، بری الذمه می نمایم و حق هر گونه شکایت کیفری یا مدنی را از نامردگان، ساقط می نمایم.			
تاریخ و ساعت اخذ رضایت نامه:		امضاء و اثر انگشت بیمار/ولی نماینده قانونی بیمار:	
این قسمت توسط شاهدان تکمیل گردد			
شاهد اول:		شاهد دوم:	
نام و نام خانوادگی..... کد ملی..... نسبت با بیمار.....		نام و نام خانوادگی..... کد ملی..... نسبت با بیمار.....	
امضاء و اثر انگشت / تاریخ و ساعت شاهد ۱		امضاء و اثر انگشت / تاریخ و ساعت شاهد ۲	

دیدگاه پدر سالارانه سیستم درمانی

عدم توجه به ظرفیت بیمار (سواد-شرایط-روحیات...)

عدم اختصاص زمان کافی

مبالغه در عوارض

عدم شفافیت و پنهان کاری

ردیف	اقدامات تهاجمی
	آندوسکوپي
۱	کولونوسکوپي
۲	آسیت Tap
۳	Tap پلور
۴	Tap سینوپال
۵	با تزریق Mri
۶	با تزریق CTscan
۷	شالدون گذاری
۸	cvline
۹	شالدون گذاری
۱۰	پگ گذاری
۱۱	Chest tube
۱۲	تراکتوستومی
۱۳	NGT گذاری
۱۴	دادن شوک
۱۵	بیوبسی کلیه
۱۶	بیوبسی مغز مغز استخوان
۱۷	LP
۱۸	ABG
۱۹	تزریق فرآورده خونی

دستورالعمل استفاده از پپر

دفتر بهبود کیفیت و اعتباربخشی	دانشگاه علوم پزشکی ایلام	
عنوان دستورالعمل: محدوده و ضوابط محتوا و زمان فعالیت بلندگو/پیجر		
کد سند: SR-WI-09		
تاریخ بازنگری بعدی: خرداد 2041	تاریخ بازنگری:	تاریخ ابلاغ: تیر 2041
هدف: آشنایی پرسنل با کاربرد و نحوه ی عملکرد پیجر و محدودیت های آن		
دامنه کاربرد: کل بیمارستان		
<p>روش کار:</p> <ol style="list-style-type: none"> ۱- سیستم‌های صوتی پیجر/ بلندگو باید در کلیه محیط بیمارستان تعبیه شده باشد. ۲- صدای پیج باید به صورت واضح در همه واحدها، راهرو و سالن‌ها شنیده شود. ۳- صدای پیج در بخش‌های ویژه و بستری جهت رفاه حال بیماران تنظیم شده باشد. ۴- قبل از هرگونه اعلام پیج زنگ (گلبانگ) پخش شود. ۵- درخواست پیج از سوی کارکنان جهت فراخوان پزشک یا همراه بیمار به سوپر وایزر داده شود و ایشان کار پیج را انجام دهد. ۶- پیج برای شرکت کارکنان در کلاس‌های آموزشی و کنفرانس‌ها دو بار با فاصله ۵ دقیقه انجام شود. ۷- اعلام پایان ساعت ملاقات بیماران دو بار با فاصله ۲ دقیقه پیج شود. ۸- در صورت اعلام کدهای حیاتی دو بار با فاصله ۲۰-۱۰ ثانیه کد اعلام شود. ۹- در صورت اعلام کدهای حیاتی با اعضای کد به صورت تلفنی نیز اطلاع داده شود. 		

۱۰- اعلام کد در دفتر گزارشات اپراتور با ذکر زمان و مکان ثبت شود.

۱۱- به جز کدهای اضطراری که مسئله جان بیمار در میان باشد استفاده از پیجر در موارد دیگر از ساعت ۲۲ تا ۸ صبح انجام نشود.

۱۲- در هنگام اوقات شرعی صدای ملایم اذان و در طول روز برای دقایقی موسیقی‌های آرام قابل پخش می‌باشد.

۱۳- آموزش نیروهای خدماتی بخش‌ها جهت اطلاع‌رسانی اعلام کد در مواقع قطع بودن سیستم پیجر و تلفن. (به صورت پیک / دونده)

منابع / امکانات:

فرد ناظر بر عملکرد:

خط هشی «نحوه اطلاع‌رسانی بدون پنهان‌کاری»

کد: SR-PO-12	خط مشی: نحوه اطلاع‌رسانی	
تاریخ ابلاغ: تیر ۱۴۰۲	بدون هرگونه پنهان‌کاری وقایع	
تاریخ بازنگری بعدی: خرداد ۱۴۰۳		

تعداد صفحه: ۳	ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار / خانواده / مراجعین	
ابزار و روش پایش: مستندات و بازدیدهای میدانی	فرد پاسخگو: کارکنان بیمارستان	دامنه (محدوده): بخش‌های بستری و پاراکلینیکی
تعاریف:		
<p>بیانیه خط مشی و روش: بیمارستان به منظور رعایت حقوق بیمار و افزایش تکریم ارباب رجوع اطلاع‌رسانی بدون هرگونه پنهان‌کاری به بیماران / مراجعین و خانواده آنان در ارتباط با نتایج و پیامدهای نامطلوب در وقایع ناخواسته درمان را تعیین نموده و از اجرای صحیح آن اطمینان حاصل نماید.</p>		
<p>روش اجرایی:</p> <p>کلیه کادر درمانی در هر موقعیت شغلی و مکانی در قبال بیمار بطور مستقیم و غیرمستقیم مسئول خطاهای رخ داده در مورد بیماران می‌باشند. بنابراین چنانچه غفلت، عدم مهارت، عدم رعایت موازین دولتی، قضایی و پزشکی در مسیر درمانی صورت گیرد و باعث بروز خسارت گردد می‌بایست بیمارستان یا فرد خاطی نسبت به جبران آن برآید.</p> <p>افزایش سطح آگاهی بیماران و مراجعین با منشور حقوق خود و از سوی دیگر اطلاع‌رسانی در موارد تخلفات پزشکی و درمانی موجب گردیده است که بیماران خواستار رعایت استانداردهای درمانی بوده و در صورت بروز خطاها از سوی کادر درمان، می‌بایست بیمارستان نسبت به پذیرش مسئولیت و جبران خسارت اقدام نماید.</p> <p>در صورت بروز حادثه منجر به خسارت لازم است ارتباطی بی پرده و واضح و شفاف با بیمار یا همراه وی که تاثیرگذار بر بیمار می‌باشد، برقرار شود.</p> <p>هیچ‌گاه نباید انتقال خبر را به صورت یکباره یا ناگهانی و بدون پیش زمینه آغاز نمود.</p>		

فرد حامل خبر و راوی می بایست کاملاً متاثر و متاسف از وضع پیش آمده و با حفظ شان و کرامت انسانی و رفتار محترمانه آنچه را که اتفاق افتاده است به طور صادقانه و شفاف و نه آنچه را که مورد تبرئه آنان می گردد را بازگو نماید.

مسئول ارشد کادر درمانی می بایست در جریان کامل حادثه باشد تا چنانچه موضوع قابل پیگیری از سوی مقامات ذیربط بود بتواند به طور واضح جریان امر را توضیح داده و بازگو نماید.

از سوی کمیته اخلاق بالینی مسئولان و کارکنانی که فرایند توضیح، اظهار پشیمانی و غذرخواهی از بیماران / همراهان را انجام می دهند مشخص گردیده اند که شامل فرد دخیل در ایجاد حادثه، سوپروایزرین کشیک، سرپرستار بخش و مدیریت مرکز می باشد.

طی ۲۴ ساعت اولیه پس از رخداد حادثه می بایست فرد مسئول با ایجاد آمادگی و با مقدمه و تشریح کامل رخداد به طور شفاف؛ نسبت به غذرخواهی و اظهار پشیمانی توسط مسئول تعیین شده اقدام شود. به هنگام گفتن وقایع و حوادث و پیامدها، امکان روی دادن هر گونه رفتار و برخوردی از سوی مخاطب وجود دارد که بایستی با بردباری و سعه صدر مسئولیت امر را پذیرفته و به انتظارات منطقی ایشان توجه نمود.

فردی که رخدادی برایش حادث شده است انتظارات و خواسته هایی دارد که فرد راوی می بایست این خواسته های منطقی را به موقع تشخیص داده و نسبت به مدیریت امر اقدام می نماید.

حفظ محرمانگی وقایع و رخدادها حادث شده رعایت می گردد.

نتایج حاصل از گفتگوها به صورت مستند صورت جلسه می گردد.

مرکز به حمایت از کارکنان منطبق بر مبنای فرهنگ منصفانه ایمنی بیمار از طریق حمایت عاطفی کارکنان درگیر، پیگیری امورات کارکنان از طریق دفاتر حقوقی مرکز و بیمه مسئولیت حرفه ای کارکنان می پردازد.

کارکنانی که مستقیماً درگیر بروز آسیب به بیماران/مراجعیین هستند در خصوص نحوه مدیریت میدانی در صورت بروز وقایع در ساعات اولیه آموزش های لازم را دریافت نموده اند. (از جمله حفظ خونسردی، گزارش وقایع در لحظه بروز حادثه، شرح کامل حادثه به مسئول ارشد کادر درمانی، عدم پنهانکاری و...)

کارکنانی که مستقیماً درگیر بروز آسیب به بیماران / مراجعین نیستند در خصوص مهارت برقراری ارتباط با بیمار، همکاری و همدلی با پرسنلی که مستقیماً در بروز حادثه دخیل بوده است، مدیریت سایر امور تا زمانی که فرد دخیل در بروز حادثه بتواند به شرایط و حالت عادی باز گردد؛ آموزش دیده و مهارت کافی را کسب نموده‌اند.

در مورد پیش‌بینی راهکارهای جبران خسارت اعم از (جسمی - مالی - روحی و روانی) به بیمار و مراجعین بدین صورت عمل می‌شود:

تشخیص موارد خسارت جسمی، روحی و روانی در کمیته مورتالیتی و موربیدیتی صورت می‌گیرد. نحوه جبران خسارت وارده بر اساس شکایات واصله و یا دریافت گزارش حین بازدیدهای میدانی از نظر میزان شدت آسیب وارده به بیمار/ مراجعین با تعیین مصادیق مشمول جبران خسارت با محوریت کمیته اخلاق بالینی بیمارستان بررسی و در خصوص نحوه ارجاع به مراکز ذی صلاح تصمیم‌گیری می‌شود. بیمار در قبال هزینه‌های جبرانی مانند افزایش طول مدت درمان و اقامت و هزینه‌های مرتبط مانند هتلینگ، دارو و لوازم؛ مسئولیتی نخواهد داشت و باید توجه داشت بابت طولانی شدن مدت اقامت و یا دریافت خدمات بعدی برای جبران خسارت ناشی از وقایع ناخواسته نباید هزینه‌ای پرداخت نماید. خط مشی تدوین شده به کارکنان مرتبط ابلاغ شده و در خصوص نحوه اجرایی شدن آن پایش ماهانه صورت گرفته و نتایج در کمیته اخلاق بالینی مطرح و مداخلات لازم صورت می‌پذیرد.

امکانات و تسهیلات: نیروی انسانی و ملزومات اداری

منابع / مراجع: سنجه‌های اعتباربخشی حقوق گیرندگان خدمت نسل چهارم

«بررسی اثربخشی بودن و کفایت اطلاعات»

- مصاحبه
- تماس تلفنی بیماران ترخیص شده
- نظرسنجی

«تسهیل دسترسی»

- رمپ غیرلغزنده
- وجود دستگیره کمکی
- آسانسورهای ایمن و تعداد کافی
- دسترسی بدون مانع و تسهیل شده برای افراد کم توان جسمی به سراسر بیمارستان

«ملاقات خانواده‌ها به صورت تسهیل شده»

- اطلاع‌رسانی ساعات ملاقات و قوانین آن در ورودی‌های بیمارستان و بخش‌ها
- محدودیت ورود کودکان و پیش‌بینی محل نگهداری ایمن کودکان همراه ملاقات‌کنندگان در لابی بیمارستان
- عدم محدودیت زمانی ملاقات خانواده درجه یک بیماران محتضر با رعایت آرامش سایر بیماران
- ملاقات بیماران بستری در بخش‌های ویژه و ایزوله با رعایت اصول ایمنی بیمار و پیشگیری و کنترل عفونت

«فرایندهای پذیرش و ترخیص به صورت تسهیل شده»

- در معرض دید مراجعین است و فضای انتظار متناسب با تعداد مراجعین
- اطلاع‌رسانی به بیمار/ همراه بیمار در خصوص هزینه‌های قابل پیش‌بینی در زمان پذیرش

- عدم نیاز به مراجعه بیمار/ همراه به طبقات مختلف/ ساختمانهای دیگر در مسیر پذیرش بجز انتقال به

بخش

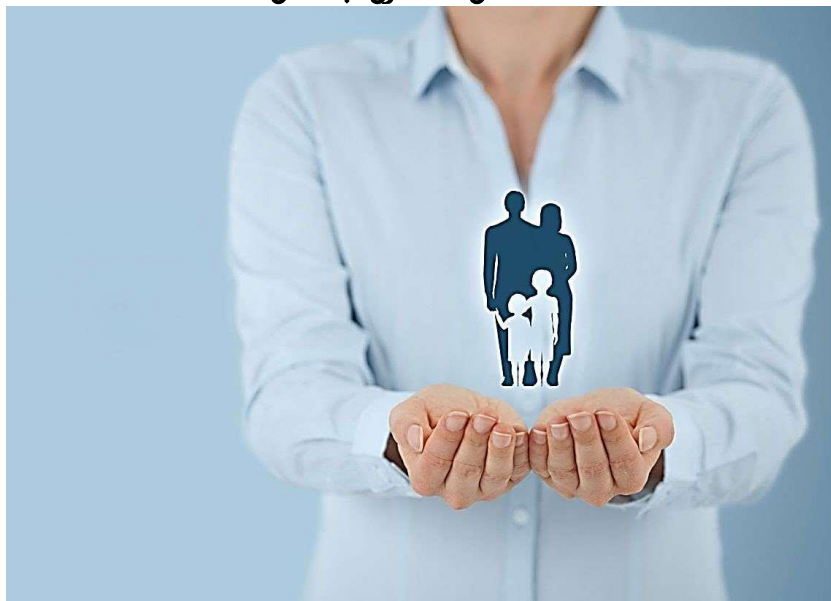
- برنامه‌ریزی و انجام ترخیص بیماران بستری در کوتاه‌ترین زمان پس از دستور پزشک
- **«ترخیص بدون نیاز به هرگونه مراجعه بیمار / همراه به واحدهای مالی و ترخیص انجام می‌شود»**
- گزارش‌دهی و گزارش‌گیری از پرونده بدون نیاز مراجعه بیمار به واحد مالی و ترخیص
- تحویل صورتحساب ممهور به مهر بیمارستان در بخش به بیماران
- محول نشدن فرآیندهای اجرایی پیگیری ترخیص به بیمار / همراه در مسیر ترخیص
- پیش‌بینی سامانه‌های پرداخت الکترونیک (پوز) در بخش و عدم نیاز مراجعه بیمار / همراه به واحدهای

مالی و ترخیص

- اجرای ترخیص کامل بیمار در بخش بدون نیاز به مراجعه بیمار/ همراه به طبقات مختلف/ ساختمان‌های

دیگر

خط هشی مددکاری اجتماعی



- بیماران در مرحله پذیرش اعم از اصلاح وضعیت بیمه‌ای، انتخاب صحیح مرکز درمانی و... با توجه به شرایط ایشان راهنمایی می‌شوند. (متصدی پذیرش)
- در ارزیابی اولیه بیمار، گروه‌های آسیب‌پذیر شناسایی و در صورت تشخیص در خصوص نیاز به ارائه خدمات مددکاری و حمایتی، به واحد مددکاری از طریق سامانه HIS ارجاع داده میشود
- شرایط بیماران بر اساس ارزیابی اولیه بیمار و گزارش همکاران بخش در سامانه HIS رویت و پیگیری می‌گردد. (مددکار اجتماعی، رابط آموزش سلامت)
- براساس مشاهده، مصاحبه، بازدید منزل و اخذ گزارش اجتماعی و روانی و براساس تکمیل فرم‌های پروتکل، شرایط مادی معنوی بیماران ارزیابی می‌شود. (مددکار اجتماعی)
- مشکلات و مسائل مربوط به واحد مددکاری در کمیته های بیمارستانی در راستای ارتقاء این واحد و ارائه خدمت به مراجعین انجام می‌گردد. (مددکار اجتماعی)

- جهت حمایت بهتر از بیماران آسیب پذیر، بیمارستان در جهت تشکیل شورای خیرین اقدام نموده است و خیرین این مرکز بیماران معرفی شده توسط واحد مددکاری را حمایت می نمایند و اطلاعات خیرین ثبت و نگهداری می شود. (مددکار اجتماعی)

- در صورت لزوم در خصوص وضعیت بیمار به مسئولین گزارش داده می شود. (مددکار اجتماعی)
- پس از ترخیص، پیگیری امور درمان بیماران نیازمند انجام می گردد. (مددکار اجتماعی، رابط آموزش سلامت)

بیمارستان خدمات تشخیصی و درمانی مورد نیاز بیماران را تأمین می نماید.

- عدم ارجاع بیمار / همراه برای تهیه دارو، ملزومات و تجهیزات به خارج از بیمارستان
- ارائه خدمات پاراکلینیکی به صورت شبانه روزی
- تأمین خدمات پاراکلینیکی غیرقابل ارایه توسط بیمارستان از سایر مراکز تشخیصی با عقد قرارداد.
- عدم استفاده از همراه بیمار در انجام فرآیندهای مورد نیاز بیمار بستری در بخش ها / تیت نظر در اورژانس

امکان نظرخواهی از پزشک دوم



- در صورت درخواست بیمار جهت مشاوره با پزشک دوم، سرپرستار با پزشک معالج هماهنگ نموده و موافقت ایشان را اخذ می نماید. (از طریق تکمیل برگه مشاوره توسط پزشک معالج)

- در صورت موافقت پزشک معالج، هماهنگی سرپرستار یا مسئول شیفت با سوپروایزر و اطلاع به مسئول فنی یا جانشین ایشان در خصوص حضور پزشک مورد نظر جهت نظرخواهی انجام می‌شود.
- مقدمات حضور پزشک دوم بر بالین بیمار از داخل یا خارج بیمارستان فراهم می‌گردد.
- هنگام حضور پزشک دوم، پرونده و سایر مدارک مورد نیاز پزشک دوم در اختیار ایشان قرار می‌گیرد.
- هزینه ویزیت مشورتی پزشک دوم بر عهده بیمار می‌باشد.
- نتیجه مشاوره پزشک دوم به اطلاع پزشک معالج می‌رسد.
- دستورات پزشک دوم فقط با اجازه پزشک معالج بیمار اجرا می‌شود و هیچ الزامی برای پذیرش نظر پزشک مشاور توسط پزشک معالج وجود ندارد.
- مسئولیت قانونی سلامت بیمار و روند درمان بر عهده پزشک معالج است.
- در صورت تایید پزشک معالج دستورات او قابل اجرا می‌باشد. مگر آنکه بیمار در سرویس پزشک دوم قرار گیرد.

دستورالعمل نحوه برخورد با بیمار در حال احتضار

- ۱- تمام پرسنل بر اساس اصول حرفه‌ای و اخلاق پزشکی و پرستاری و همچنین تامین آسایش سایر بیماران شرایط لازم برای بیمارانی که مراحل پایانی زندگی را می‌گذرانند در حد امکانات فراهم نمایند تا بیمار، مراحل پایانی زندگی را در آرامش سپری نماید.
- ۲- تمام پرسنل باید آموزش برخورد با بیمار در حال احتضار را دیده باشند.
- ۳- در صورتی که بیمار هوشیار باشد شرایطی فراهم می‌گردد که وی بتواند عقاید، نظرات و احتیاجات خود را بیان کند.
- ۴- در صورتی که بیمار هوشیار نباشد شرایط طبق نظر همراهان (وکیل یا وصی) بیمار در حد امکانات بیمارستان فراهم می‌گردد.
- ۵- به اعتقادات گیرنده خدمت در حال احتضار و نیازهای وی احترام گذاشته و توجه کافی شود.

- ۶- شرایط ویژه از جمله رعایت آداب و رسوم شعایر دینی و محیطی آرام برای بیمار و خانواده او فراهم شود.
- ۷- وضعیت بیمار و روند اقدامات تشخیصی و درمانی انجام شده توسط پزشک معالج و تیم درمانی جهت همراهان (وکیل یا وصی) توضیح داده می‌شود.
- ۸- با فراهم کردن فضای مجزا حریم خصوصی بیمار را رعایت کنیم و در صورت داشتن اتاق خالی بیمار را به آن اتاق منتقل می‌کنیم و یا اینکه با کشیدن پرده بین دو تخت فضای مجزا ایجاد نمائیم.
- ۹- با هماهنگی سوپروایزر و پرسنل تکریم شرایطی فراهم شود که گیرنده خدمت در حال احتضار در آخرین لحظات زندگی خویش از مصاحبت و همراهی افرادی که مایل به دیدار ایشان است (حتی در ساعات غیر ملاقات) برخوردار شود.
- ۱۰- فوت بیمار باید بلافاصله توسط پزشک معالج یا بیهوشی به همراهان وی اطلاع داده شود و برگه گزارش فوت بیمار توسط پزشک معالج صادر گردد.
- ۱۱- جهت کاستن از بار غم و اندوه همراهان بیمار در صورت امکان جسد متوفی به رویت خانواده برسد و اصول و عقاید مذهبی در مورد متوفی در حد امکانات و شرایط بیمارستانی فراهم گردد.
- ۱۲- کتب آسمانی انجیل، اوستا و تورات در دفتر پرستاری موجود است و در صورت نیاز برای بیمار یا همراهیان فراهم گردد.

مدیریت اوراق متصل به درب و دیوار بیمارستان و بخش‌ها و تعبیه اوراق
در تابلوهای تعیین شده به شکل زیبا و منظم (استقرار نظام 5S)



سپستر فراهوان / ارتباط با پرستار فعال بوده و در دسترس بیماراز است.

- نصب و آماده به کار بودن و در دسترس بودن سیستم احضار پرستار برای تمام تخت‌ها
- نصب و آماده به کار بودن سیستم احضار کارکنان مرتبط برای فضاهای بسته مانند اتاق‌های تصویربرداری و سایر اقدامات تشخیصی درمانی مانند پرتو درمانی
- نصب و آماده به کار بودن سیستم احضار پرستار یا زنگ اخبار در سرویس‌های بهداشتی و حمام بیماران
- آموزش بیمار جهت استفاده از سیستم احضار پرستار در بدو ورود
- آگاهی بیمار جهت استفاده از سیستم احضار و نحوه ارتباط با پرستار
- حضور به موقع پرستار بر بالین بیمار پس از احضار توسط بیمار

احترام به حقوق گیرنده خدمت

بینش و ارزش یکایک افراد جامعه متعهد به حفظ و احترام به کرامت انسان‌ها می‌باشند. این امر در شرایط بیماری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. براساس قانون اساسی توجه به کرامت والای انسانی از اصول پایه نظام جمهوری اسلامی بوده، دولت موظف است خدمات بهداشتی - درمانی را برای یکایک افراد کشور تأمین کند. بر این اساس ارائه خدمات سلامت باید عادلانه و مبتنی بر احترام به حقوق و رعایت کرامت انسانی بیماران صورت پذیرد. این منشور با توجه به ارزش‌های والای انسانی و مبتنی بر فرهنگ اسلامی و ایرانی و بر پایه برابری کرامت ذاتی تمامی گیرندگان خدمات سلامت و با هدف حفظ، ارتقا و تحکیم رابطه انسانی میان ارائه‌کنندگان و گیرندگان خدمات سلامت تنظیم شده است.

منشور حقوق بیمار

۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است:

ارائه خدمات سلامت باید شایسته شان و منزلت انسانی و با احترام به ارزشها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد. بر پایه عدالت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد و فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.

بر اساس دانش روز باشد؛

مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد؛

در مورد توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و اولویت‌های درمانی بیماران باشد؛

مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توانبخشی باشد؛

به همراه تأمین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیت‌های غیرضروری باشد؛

توجه ویژه‌ای به حقوق گروه‌های آسیب‌پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران روانی، زندانیان،

معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست داشته باشد؛

در سریع‌ترین زمان ممکن و با احترام به ولی بیمار باشد؛

با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان، سن و جنس‌گیرندگان خدمت باشد؛

در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانس)، بدون توجه به تأمین هزینه آن صورت گیرد. در موارد غیرفوری (الکتیو) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد؛

در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانس)، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد؛

در مراحل پایانی حیات که وضعیت بیماری غیرقابل برگشت و مرگ بیمار قریب الوقوع می‌باشد با هدف حفظ آسایش وی ارائه گردد. منظور از آسایش کاهش درد و رنج بیمار، توجه به نیازهای روانی، اجتماعی، معنوی و عاطفی وی و خانواده‌اش در زمان احتضار می‌باشد. بیمار در حال احتضار حق دارد در آخرین لحظات زندگی خویش با فردی که می‌خواهد همراه گردد.

۲- اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد:

- مفاد منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش؛

- ضوابط و هزینه‌های لابل پیش‌بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیردرمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم‌های حمایتی در زمان پذیرش؛

- نام، مسؤولیت و رتبه حرفه‌ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه‌ای آنها با یکدیگر؛

- روش‌های تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص بیماری، پیش‌آگهی

و عوارض آن و نیز کلیه اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم‌گیری بیمار؛

- نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان؛

- کلیه اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند.

- ارائه آموزش‌های ضروری برای استمرار درمان.

نحوه ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد:

- اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب و درد و ویژگی‌های فردی وی از جمله

(زبان، تحصیلات) در اختیار وی قرار گیرد، مگر اینکه:

- تأخیر در شروع درمان به واسطه ارائه اطلاعات فوق سبب آسیب به بیمار گردد؛ (در این صورت انتقال اطلاعات

پس از اقدام ضروری، در اولین زمان مناسب باید انجام شود).

- بیمار علیرغم اطلاع از حق دریافت اطلاعات، از این امر امتناع نماید که در این صورت باید خواست بیمار محترم

شمرده شود، مگر اینکه عدم اطلاع بیمار، وی یا سایرین را در معرض خطر جدی قرار دهد؛

- بیمار می‌تواند به کلیه اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی خود دسترسی داشته باشد و تصویر آن را دریافت

نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید.

۳- حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

محدوده انتخاب و تصمیم‌گیری درباره موارد ذیل می‌باشد:

- انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه‌کننده خدمات سلامت در چارچوب ضوابط

- انتخاب و نظرخواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور؛

- شرکت یا عدم شرکت در هر گونه پژوهش، با اطمینان از اینکه تصمیم‌گیری وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت

خدمات سلامت نخواهد داشت؛

- قبول یا رد درمان‌های پیشنهادی پس از آگاهی از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش یا رد آن مگر در موارد خودکشی یا مواردی که امتناع از درمان شخص دیگری را در معرض خطر جدی قرار می‌دهد.

- اعلام نظر قبلی بیمار در مورد اقدامات درمانی آتی در زمانی که بیمار واجد ظرفیت تصمیم‌گیری می‌باشد ثبت و به عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در زمان فمدان ظرفیت تصمیم‌گیری وی با رعایت موازین قانونی مد نظر ارائه‌کنندگان خدمات سلامت و تصمیم‌گیرنده جایگزین بیمار قرار گیرد.

شرایط انتخاب و تصمیم‌گیری شامل موارد ذیل می‌باشد:

- انتخاب و تصمیم‌گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع باشد؛

- پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم‌گیری و انتخاب داده شود.

۴- ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار (حق خلوت) و رعایت اصل رازداری باشد.

- رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد.

- در کلیه مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود. ضروری است بدین منظور کلیه امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی بیمار فراهم گردد؛

- فقط بیمار و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می‌شوند می‌توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند؛

- بیمار حق دارد در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد. همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک می‌باشد مگر اینکه این امر بر خلاف ضرورت‌های پزشکی باشد.

۵- دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است

- هر بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت نماید؛

- بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند.

خسارت ناشی از خطای ارائه‌کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات، مطابق مقررات در کوتاه‌ترین زمان ممکن جبران شود.

- در اجرای مفاد این منشور در صورتی که بیمار به هر دلیلی فاقد ظرفیت تصمیم‌گیری باشد، اعمال کلیه حقوق بیمار (مذکور در این منشور) بر عهده تصمیم‌گیرنده قانونی جایگزین خواهد بود. البته چنانچه تصمیم‌گیرنده جایگزین بر خلاف نظر پزشک، مانع درمان بیمار شود، پزشک می‌تواند از طریق مراجع ذیربط درخواست تجدیدنظر در تصمیم‌گیری را بنماید.

- چنانچه بیماری که فاقد ظرفیت کافی برای تصمیم‌گیری است، اما می‌تواند در بخشی از روند درمان معقولانه تصمیم بگیرد تصمیم او محترم شمرده شود.

دریافت مطلوب خدمات سلامت





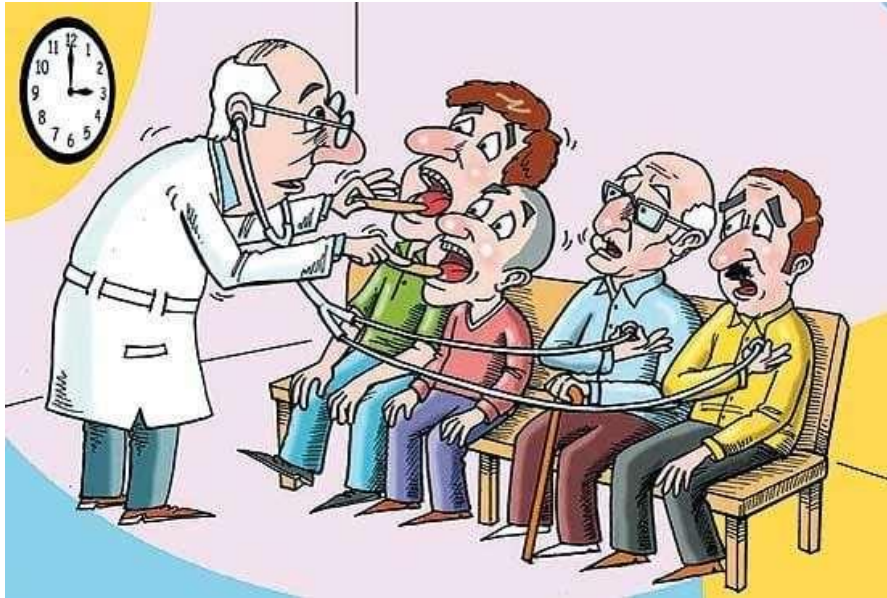
شوخی با تکریم ارباب رجوع! طبق منشور حقوق بیمار اینجا مال شماست
، کاملاً راحت باشین...



جلوگیری از آشکارسازی اطلاعات بهاران



در هر شخصی بیماراز



در هر شخصی بیماراز

سطح	ج-۲-۲ بیمارستان از رعایت حریم شخصی بیماران اطمینان حاصل می‌نماید.
سطح یک	ج-۲-۲-۱ از هرگونه علائم یا نوشته‌ای که تشخیص بیماری و یا سایر اطلاعات درمانی محرمانه بیمار را آشکار نماید، استفاده نمی‌شود. ❖ اطلاع رسانی به تمام بخش‌های بالینی در مورد ممنوعیت آشکارسازی اطلاعات درمانی بیمار ❖ آگاهی کارکنان بخش‌های بالینی نسبت به ممنوعیت آشکارسازی اطلاعات درمانی بیمار ❖ عدم درج نام و نام خانوادگی، تشخیص بیماری و سایر اطلاعات درمانی در روی جلد پرونده بیمار، تابلوی موجود در بالین بیمار و تابلوی بخش
	اطلاعات درمانی بیمار شامل تشخیص‌های احتمالی یا قطعی و سایر اطلاعات تشخیصی و درمانی است. در صورتیکه یکی از همراهان بیمار پزشک/پیراپزشک و یا سایر رشته‌های وابسته به گروه پزشکی است و جهت مطالعه تقاضای پرونده بیمار را نماید، صرفاً با اعلام رضایت بیمار یا ولی قانونی او موافقت می‌شود. نحوه اخذ رضایت به صورت خصوصی و نا محسوس باشد که موجب عوارض روحی و حاشیه‌ای برای بیمار نشود. با توجه به الزام حفاظت از اطلاعات درمانی بیمار و آگاهی او یا ولی قانونی او از تشخیص‌های احتمالی/ قطعی لازم است تمامی نکات ایمنی در گفتار کارکنان، تابلوها و جلد پرونده بیمار توسط سرپرستاران و روسای بخش نظارت و مراقبت شود.

صرفاً با رضایت بیمار پرونده در اختیار همراه پزشک و پیراپزشک

جلوگیری از آشکار سازی اطلاعات بیماران

اخذ رضایت خصوصی و نامحسوس

آگاهی کارکنان

رعایت نکات ایمنی در گفتار و رفتار

عدم درج نام بیمار در جلوی دید

حفظ حرمانگی اطلاعات بیماران

رعایت و حفظ حریم خصوصی بیمار

- تمامی امکانات و تسهیلات لازم جهت حفظ حریم خصوصی بیمار در بخش موجود است شامل (پرده، پاراوان و...) (سرپرستار)
- حریم مناسب در قرارگیری تخت‌ها رعایت می‌گردد. (سرپرستار)
- در بین تخت مریض‌ها در صورت نیاز پاراوان / پرده گذاشته می‌شود. (سرپرستار)
- در صورت انجام پروسیجرهایی از قبیل (سونداژ، انماء، حمام،...) از پرده سقفی یا پاراوان و توسط همکاران همگن استفاده می‌گردد. (سرپرستار)
- قانون طرح انطباق یعنی انجام مراقبت از بیمار آقا توسط پرستار آقا و بیمار خانم توسط پرستار خانم تا حد امکان رعایت می‌گردد مگر در موارد خاص که جان بیمار به خطر بیافتد. (سرپرستار)
- در صورتی که پرسنل همگن در بخش نباشد، مسئول شیفت با دفتر پرستاری هماهنگ نموده و از بخش‌های دیگر نیروی کمکی استفاده می‌گردد. (سرپرستار)
- بر رعایت حریم خصوصی در هر شیفت نظارت می‌گردد. (سرپرستار)
- نام بیماران و تشخیص بیماری آنها از معرض دید در کل سازمان حذف شده است. (مدیر پرستاری)
- کادر درمان در کلیه مراحل جهت حفظ حریم خصوصی بیمار از پوشانده شدن مناطقی از بدن گیرنده خدمت که در مراحل تشخیصی و درمانی نیاز به مداخله ندارد اقدام نموده و اطمینان حاصل می‌نماید که این مسئله در نقل و انتقالات نیز رعایت می‌گردد. (سرپرستار)
- در اتاق‌های عمومی در صورت نیاز به مشاوره روانشناسی و غیره... با درخواست بیمار جهت صحبت‌های خصوصی در فاز ۲ به اتاق روز و در فاز یک به اتاق سرپرستاری منتقل می‌گردند. (سرپرستار)

- در صورتی که یکی از همراهان پزشک یا پیراپزشک بیمار درخواست ملاحظه پرونده بیمار را نمود، به صورت نامحسوس و بدون حضور فرد درخواست کننده به صورت شفاهی نظر بیمار اخذ شده و در صورت اجازه بیمار پرونده در اختیار ایشان قرار داده می شود. (پرستار)

- در هنگام حضور پزشکان غیر همگن در موارد اورژانس، ویزیت، انجام پروسیجرهای خاص و یا فوریت در صورت حضور همراهی بیمار، همراه در اتاق حضور داشته باشد در غیر این صورت یکی از همکاران همگن در بخش در کنار بیمار حضور داشته باشد. (کارکنان درمان)

- معاینات تشخیصی زنان و زایمان توسط کادر درمان هم جنس انجام می گردد و در صورت ضرورت معاینه توسط افراد غیرهمجنس با حضور محارم بیمار یا یک نفر از کارکنان فنی خانم انجام می گردد. (کارکنان درمان)

- در هنگام ورود به اتاق بیماران درب زده می شود و پس از کسب اجازه وارد اتاق می شوند. (سرپرستار)

- در کلینیک و صندوق مراجعین با شماره فراخوانی می گردند. (مسئول صندوق)

حريم شخصي بيماران



اقامت بیمار به تفکیک خانم و آقا

عدم استفاده از دوربین در حریم خصوصی

رعایت موازین انطباق مگر موارد مخاطره

روش معین برای کسب اجازه ورود

احترام به شان و منزلت انسانی

محفوظ نمودن فضای اطراف هر تخت

رعایت حریم و محرمانگی در حین ارائه خدمت

روش معین برای کسب اجازه ورود



پوشش بیماران

سطح یک	ج-۲-۳ پوشش بیماران با رعایت موازین شرعی، اخلاق حرفه‌ای و تامین امنیت روانی بیمار و حفظ حریم او تامین می‌شود.
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ حفظ حریم و پوشش با رعایت موازین شرعی، اخلاق حرفه‌ای و تامین امنیت روانی بیمار با پوشش مناسب در اتاق بستری یا زمان جابجایی بیمار ❖ تعیین نحوه رسیدگی به درخواست بیمار و خانواده آن‌ها در خصوص افزایش حدود حریم و رعایت اعتقادات آن‌ها ❖ تعیین نحوه حضور افراد مجاز با رعایت قوانین انطباق در حریم خصوصی بیمار و اجرای آن ❖ تعیین کارکنان و رده‌های شغلی مجاز دارای دسترسی به اطلاعات بیماران ❖ تعیین همراهان مجاز در دسترسی به اطلاعات محرمانه بیماران
	<p>بر اساس استانداردهای ملی پوشش بیماران، در طول مدت دریافت خدمات تشخیصی، درمانی و مراقبتی در بخش‌های مختلف به ویژه (اتاق عمل، ریکاوری، بخش‌های ویژه، تصویر برداری، آنژیو گرافی و هنگام جابجایی بین بخشی)، پوشش بیمار شامل (سایز، تمیزی، آراستگی و پوشیدگی مناسب) باید امنیت روانی بیمار را تامین نموده و حریم خصوصی وی حفظ گردد، به نحوی که مناطقی از بدن بیمار که در مراحل فوق نیاز به مداخله ندارند، پوشانده بماند. در اتاق عمل از گان مناسب که پوشیدگی کامل در پشت بیمار ایجاد نماید، استفاده گردد. در اعمال جراحی بر روی سر و گردن و دست‌ها از شلوار که امکان سونداز کردن دارد و نیمه تنه که ناحیه سینه بیمار را بپوشاند استفاده شود. جهت انجام اقداماتی مانند کولون سکویی، سونداز، اعمال جراحی از توبیدی بر روی اندام‌های فوقانی و تحتانی، مادران در زمان شیردهی از لباس‌های خاص که پوشیدگی و دسترسی آسان ایجاد می‌نماید استفاده شود.</p>

تعیین کارکنان مجاز جهت دسترسی به اطلاعات بیماران

حریم پوشش و امنیت روانی

نحوه رسیدگی به درخواست بیمار

تعیین نحوه حضور افراد مجاز

معاينات زنان و زايگان



- به کارگیری پزشکان همگن در معاینات و ارائه خدمات زنان و زایمان
- حضور کارکنان فنی هم جنس یا یک محرم در صورت رضایت بیمار در سایر معاینات با پزشکان غیر همگن

هوازیں انطباق

ارائه خدمات به بیماران با رعایت موازیں انطباق توسط کارکنان همگن



اقامت بیمارازن به تفکک خانرو آقا

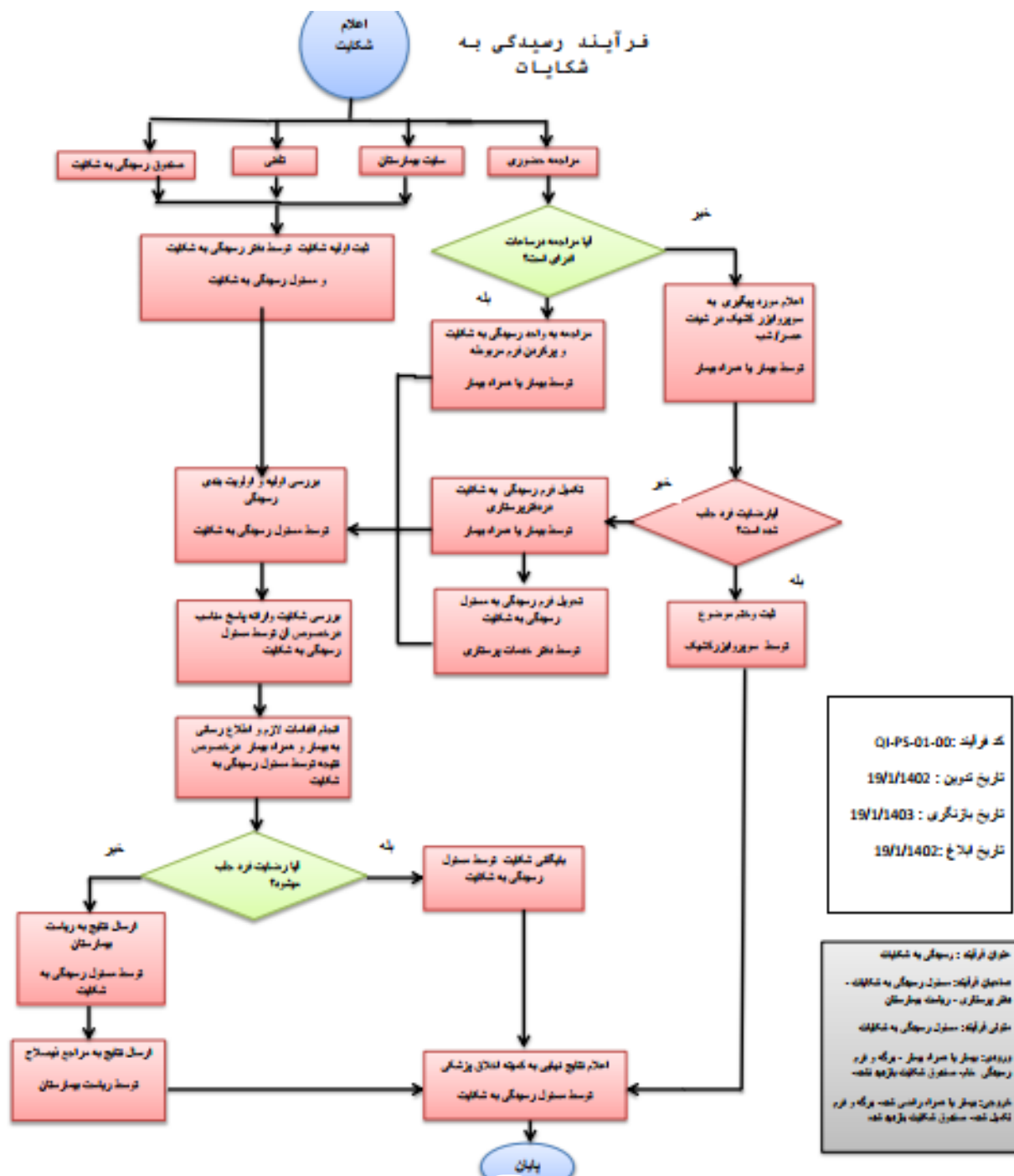
اقامت بیماران به تفکیک خانم و آقا

تفکیک سرویس بهداشتی

استفاده از جدا کننده

- جهت رفاه مراجعه کنندگان و امنیت خودرو شخصی ایشان، محل‌هایی جهت پارک خودرو مراجعه کنندگان در نظر گرفته شده است تا از طریق دوربین، کنترل های، لازم انجام شود.

فرآیند رسیدگی به شکایات



کد فرآیند: QI-PS-01-00
 تاریخ تدوین: 19/1/1402
 تاریخ بازنگری: 19/1/1403
 تاریخ ابلاغ: 19/1/1402

محل فرآیند: رسیدگی به شکایات
 مسئولین فرآیند: مشورل رسیدگی به شکایات - دفتر پرستاری - ریاست بیمارستان
 متولیان فرآیند: مشورل رسیدگی به شکایات
 ورودیها: پیوستن یا سرد پیوستن - برگه و فرم رسیدگی - نامه مشورل شکایات بازرس نه
 خروجیها: پیوستن یا سرد پیوستن - برگه و فرم تکمیل شده - مشورل شکایات بازرس نه

فرم شکایت فوری و آنی

فرم رسیدگی شکایات به صورت : تلفنی - حضوری (آنی)

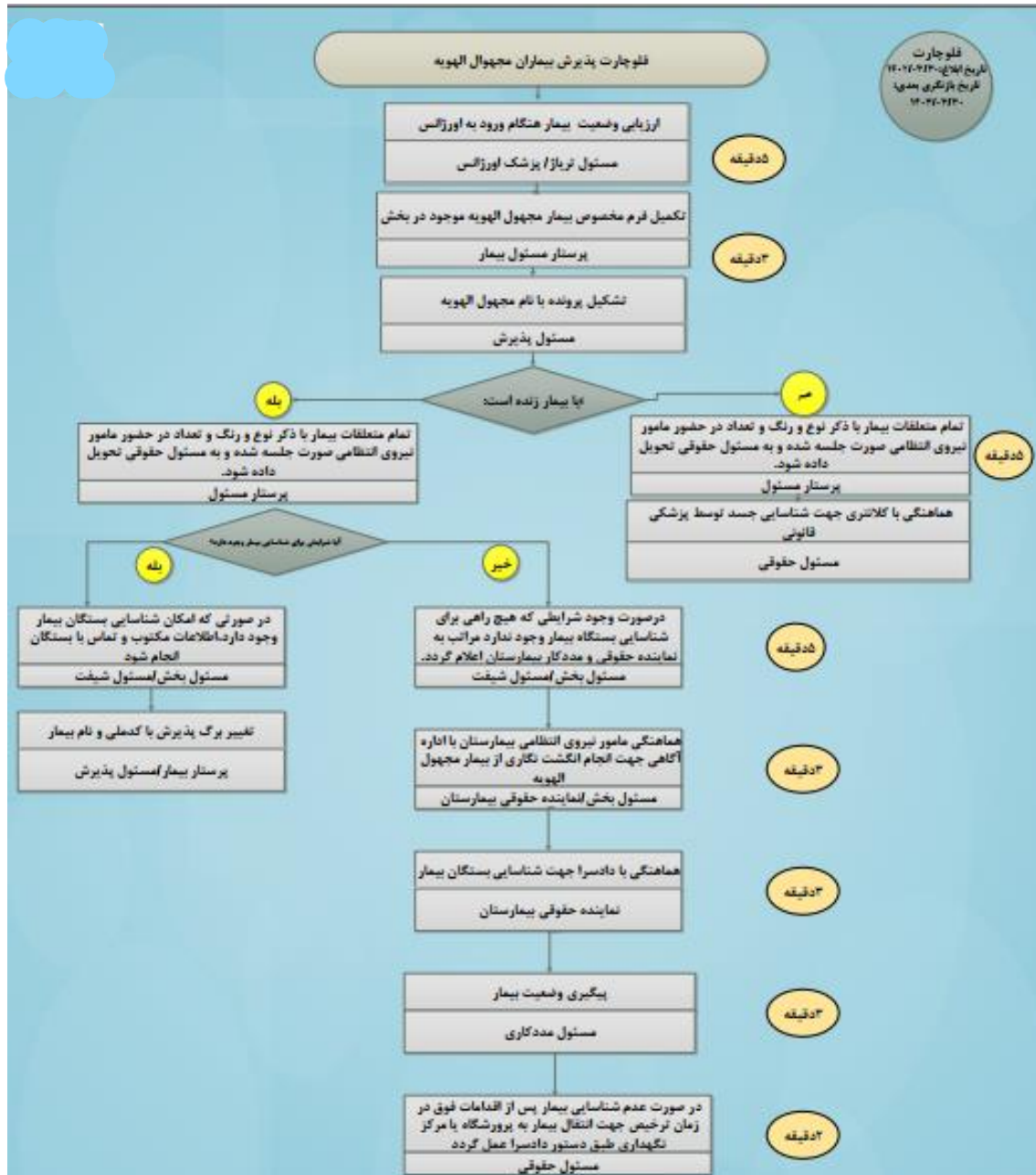
نام: و نام خانوادگی بیمار:	تشخیص بیماری: بخش:	گدهلی: شماره تماس:	نسبت به بیمار:
شرح شکایت:			
اقدامات اصلاحی:			

فرم رسیدگی شکایات به صورت : تلفنی - حضوری (آنی)

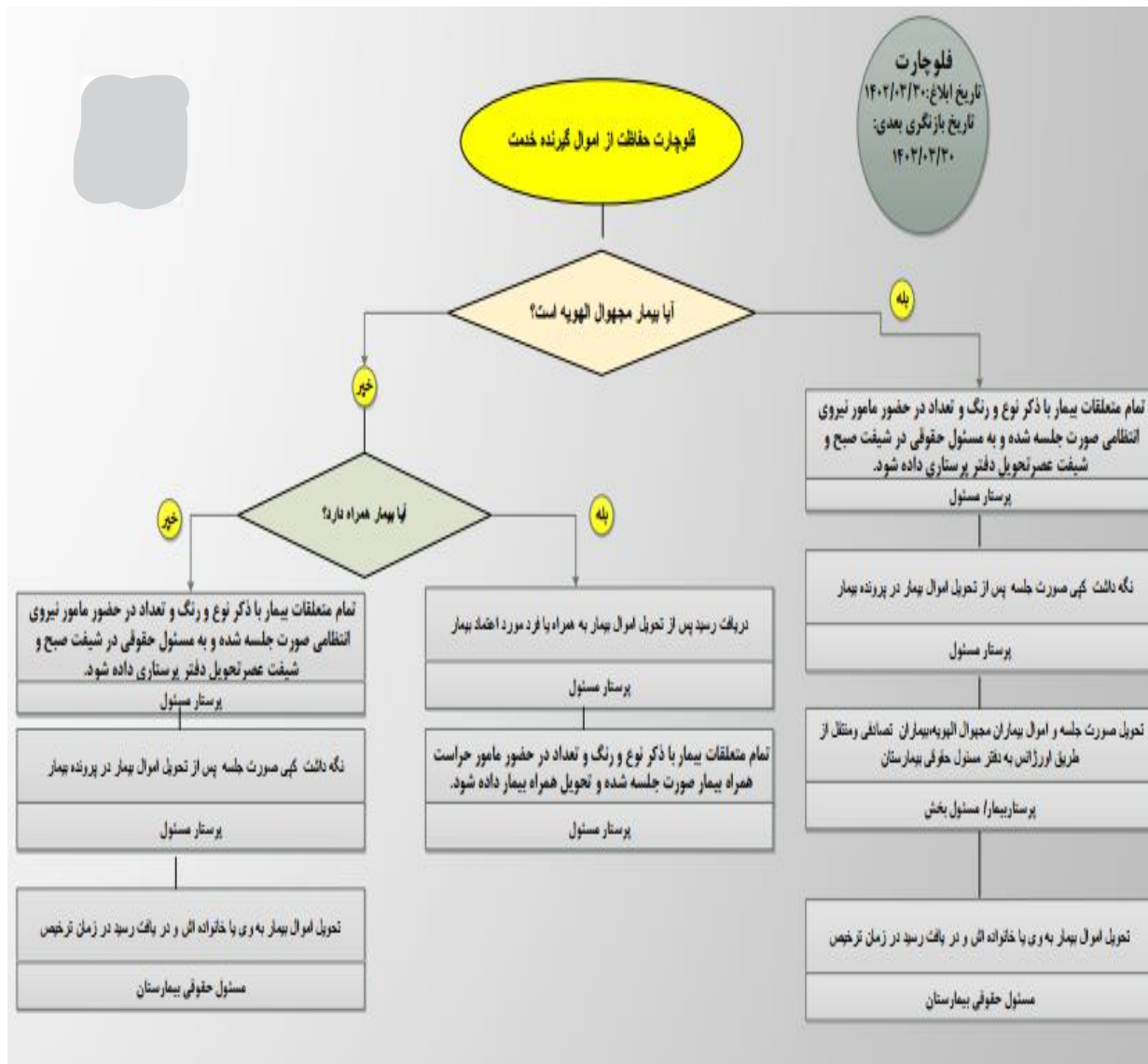
امضاء شاکی:

امضاء مسئول واحد:

فلوجارت پذیرش بیماراز مجهول الهوية



فلوجارت حفاظت از اموال گریخته خدمت



نظرسنجی



سپاس از توجه شما



