



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز
مرکز آموزشی درمانی شهید دکتر فقیهی

اعتباربخشی

نام واحد: تمامی بخش های بیمارستان

عنوان خط مشی: رعایت حقوق گیرندگان خدمت

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۲/۴/۱	۹۳/۴/۱	۹۴/۴/۱	۱ از ۳	MAN-PR-17/B

❖ **دامنه کاربرد و مخاطبین:** تمامی بخش های بالینی اعم از بستری، سرپایی، اورژانس، تریاژ، اتاق های عمل و واحدهای

پارا کلینیکی (پزشک، سوپروایزر، سرپرستار، پرستار، بهیار، کمک بهیار، خدمات، پرسنل واحدهای پاراکلینیکی)، پشتیبانی و اداری

❖ **تعریف:** -

❖ **خط مشی:** بیمارستان با هدف نهادینه شدن فرهنگ رعایت حقوق گیرندگان خدمت و در راستای افزایش رضایتمندی مراجعین و

ارتقای ایمنی بیماران، از رعایت حقوق گیرندگان خدمت اطمینان کسب می نماید.

❖ **روش اجرایی:**

- مسئولین واحدها و مسئول طرح تکریم به منظور اطلاع رسانی و آگاه سازی هرچه بیشتر مراجعین و پرسنل بیمارستان نسبت به حقوق گیرندگان خدمت، بر نصب منشور حقوق گیرنده خدمت در قسمت ورودی کلیه راهرو های اصلی و بخش های درمانی، پاراکلینیک و اداری مرتبط با بیمار نظیر پذیرش، ترخیص، نگهبانی و ... به گونه ای که حداقل از فاصله ۱ متری قابل رویت باشد نظارت می نماید.
- در بدو ورود بیمار به بخش یک فرد آگاه در رابطه با سیر بیماری، علائم و نشانه ها و روند درمان بیماری به بیمار و همراه وی اطلاع رسانی می نماید و چگونگی دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی را بر اساس خط مشی و روش اجرایی مربوطه (پیوست ۱) به گیرنده خدمت توضیح می دهد.
- در بدو ورود بیمار به بخش، پرسنل درمانی (کمک بهیار، پرستار، سرپرستار، پزشک، ...) در اولین برخورد نام، رتبه حرفه ای و سمت خود را به اطلاع بیمار و همراه وی می رسانند. و چگونگی شناسایی رده های مختلف کادر درمان را از روی پوشش به اطلاع بیمار و همراه وی می رسانند.
- کادر درمان، دریافت اطلاعات گیرنده خدمت را بر اساس خط مشی مربوطه (پیوست ۲) اجرا می نمایند.
- کلیه مسئولین و پرسنل بیمارستان، اعم از پذیرش، نگهبانی یا پرسنل کادر درمانی، در موارد مواجهه با اخطار آسیب پذیر طبق خط مشی گروههای آسیب پذیر (پیوست ۳) عمل می نمایند.
- پرسنل کادر درمان در صورت حضور بیمار در حال احتضار در بخش خود، نسبت به تامین نیازهای عاطفی وی (طبق خط مشی گیرنده خدمت در حال احتضار - پیوست ۴) اقدام نموده و شرایط مساعدی را نظیر امکان حضور نزدیکان بر بالین بیمار و ... برای این بیمار فراهم می آورند.
- کادر درمان در زمینه حفظ حریم خصوصی و نحوه محرمانه نگهداشتن اطلاعات بیمار و نحوه دسترسی به پرونده بیمار بر اساس خط مشی و روش اجرایی های مربوطه (پیوست ۵ و ۶) به بیمار اطلاع رسانی می نمایند.
- پرستار یا سرپرستار بخش پس از پذیرش بیمار، نسبت به بررسی نیازهای اعتقادی و عبادی بیمار (طبق خط مشی مربوطه - پیوست ۷) اقدام نموده و شرایط لازم را جهت برآورده نمودن این نیازها تا حد امکان و در مواردی که مشکلی در روند درمان ایجاد نماید برقرار می نماید.
- پرسنل کادر درمان در بدو پذیرش بیمار، حین درمان و حین ترخیص کلیه آموزشهایی را که بر حفظ سلامت جسمی و روحی بیمار موثر است در اختیار وی قرار می دهند در این رابطه طبق روش اجرایی شناسایی و پاسخ به نیازهای آموزشی گیرنده خدمت (پیوست ۸) عمل می نمایند.
- کادر درمان، انتخاب آزادانه و مشارکت بیمار در امر درمان را بر اساس خط مشی مربوطه (پیوست ۹) اجرا می نماید.
- در ابتدای ورود بیمار به بیمارستان و نیز در ادامه روند درمان، در مورد هرگونه اقدام درمانی تشخیصی تهاجمی برای بیمار رضایت آگاهانه (طبق خط



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز
مرکز آموزشی درمانی شهید دکتر فقیهی

اعتباربخشی

نام واحد: تمامی بخش های بیمارستان

عنوان خط مشی: رعایت حقوق گیرندگان خدمت

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۲/۴/۱	۹۳/۴/۱	۹۴/۴/۱	۲ از ۳	MAN-PR-17/B

۱۲. مسئول واحد خوش آمدگویی در روز اول بستری بیماران جدید، در رابطه با موارد ذیل اطلاع رسانی جامعی را به بیمار یا همراه وی انجام می دهد در بعضی موارد علاوه بر ارائه اطلاعات شفاهی، پمفلت های آموزشی لازم نیز (بسته به موضوع) در اختیار بیمار یا همراه وی قرار می گیرد و نحوه دریافت هزینه خدمات از گیرنده خدمت بر اساس خط مشی و روش اجرایی مربوطه - پیوست (۱۱) به اطلاع بیمار می رساند.
۱۳. پرستار در خصوص رسیدگی به هرگونه شکایتی از پرسنل، پزشکان یا شرایط موجود در روند درمان به بیمار توضیح داده که می تواند بصورت کتبی یا شفاهی نسبت به ارائه و پیگیری شکایت خود اقدام نماید، بدین منظور روش اجرایی رسیدگی به شکایات - پیوست (۱۲) اجرا می گردد.
۱۴. به منظور سنجش رضایت گیرندگان خدمات، روش اجرایی سنجش رضایت گیرندگان خدمت - پیوست (۱۳) تدوین و با هماهنگی واحد بهبود کیفیت اجرا می گردد.
۱۵. کادر درمان، حفاظت گیرنده خدمت در برابر حملات فیزیکی و صدمات روحی را بر اساس خط مشی مربوطه (پیوست ۱۴) اجرا می نماید.
۱۶. کادر درمان، کنترل مناسب درد را طبق خط مشی مربوطه (پیوست ۱۵) اجرا می نماید.
۱۷. به منظور رفاه حال همراهان بیماران مدیریت بیمارستان امکانات متعددی نظیر، استفاده از خدمات تغذیه همراه، فضاهای جانبی مناسب برای اسکان همراهان در نظر گرفته است که در پمفلت آموزشی بدو ورود به اطلاع همراه بیمار رسانده می شود و بر اساس خط مشی روش اجرایی پذیرش همراه و فراهم نمودن امکانات رفاهی همچون غذا و تسهیلات لازم برای استراحت و خواب (پیوست ۱۶) عمل می گردد.
۱۸. در صورت لزوم، کادر درمان، نظارت بر خارج ساختن عضو از اهدا کننده و انتقال آن را بر اساس خط مشی و روش اجرایی (پیوست ۱۷) اجرا مینماید
۱۹. کادر درمان فراهم کردن امکان انجام مشاوره با پزشک دوم (از داخل یا خارج بیمارستان)، در صورت تمایل بیمار یا در صورت نیاز ولی قانونی وی (پیوست ۱۸) انجام می گیرد.
۲۰. کادر درمان، اختصارات بکار رفته در مستندات بیمار را بر اساس روش اجرایی حروف اختصاری مجاز و چگونگی استفاده از آنان در مستندات، بویژه در پرونده بیمار و با در نظر گرفتن ایمنی وی (پیوست ۱۹) ثبت و اجرا می نمایند.
۲۱. پرسنل حسابداری و پذیرش اطلاع رسانی به گیرنده خدمت و مراجعان درباره خدمات بیمارستان اعم از درمانی و غیردرمانی، ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی، بیمه های طرف قرارداد بیمارستان و ضوابط آن، همچنین سیستمهای حمایتی در زمان پذیرش را طبق خط مشی و روش اجرایی مربوطه (پیوست ۲۰) ارائه می نمایند.
۲۲. در صورت انجام هرگونه پژوهش در بیمارستان، بیمار ذی حق است که نسبت به حضور در پژوهش و اجازه ۹۴۷* دسترسی پژوهشگر به اطلاعات وی، تصمیم گیری نماید لذا حضور بیمار در پژوهش منوط به اخذ اجازه کتبی توسط پژوهشگر (پس از ارائه توضیحات کامل) از وی خواهد بود ضمناً به بیمار اطمینان داده می شود که تصمیم وی مبنی بر حضور یا عدم حضور در جریان پژوهش، هیچگونه تاثیری بر چگونگی ارائه خدمات درمانی و ادامه مراحل درمان نخواهد داشت. روش اجرایی های اطلاع رسانی به گیرندگان خدمت در خصوص اقدامات پژوهشی که نیازمند مشارکت آنان است یا بیمار ممکن است مایل به شرکت در آن باشد قوانین و مقررات مربوط به رعایت کدهای ملی اخلاق در پژوهش در رابطه با تمام طرح های تحقیقاتی که با موضوعات انسانی سرو کار دارد رعایت می شوند. (پیوست ۲۱ و ۲۲)
۲۳. کادر درمان جهت حفاظت از اموال گیرنده خدمت بر اساس روش اجرایی مربوطه (پیوست ۲۳) عمل می نمایند.



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز
مرکز آموزشی درمانی شهید دکتر فقیهی

اعتباربخشی

نام واحد: تمامی بخش های بیمارستان

عنوان خط مشی: رعایت حقوق گیرندگان خدمت

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۲/۴/۱	۹۳/۴/۱	۹۴/۴/۱	۳ از ۳	MAN-PR-17/B

۲۴. در صورت نیاز به انتقال بیمار به بیمارستان یا مرکز درمانی دیگر پرسنل کادر درمان طبق روش اجرایی مربوطه (پیوست ۲۴) نسبت به توضیح دلایل

انتقال به زبان ساده، فراهم کردن آمبولانس، و ارائه اطلاعات اولیه نسبت به بیمارستان مقصد به بیمار و همراه وی اقدام می نمایند.

۲۵. حتی الامکان به منظور اجرای طرح انطباق، ارائه خدمات علی الخصوص در بخش های ویژه توسط پرسنل همگن صورت می پذیرد اما این مسئله به

هیچ عنوان، منجر به جلوگیری از کمک رسانی فوری به بیمار در مواقع ضروری نمی شود و بر اساس روش اجرایی مربوطه (پیوست ۲۵ و ۲۶) عمل می شود.

۲۶. کادر درمان جهت جلوگیری از دریافت وجه از گیرندگان خدمت، در خارج از چارچوب قوانین و مقررات موجود، توسط کارکنان بیمارستان بر اساس

روش اجرایی مربوطه (پیوست ۲۷) عمل می شود.

۲۷. پرسنل حسابداری در راستای اطلاع رسانی به بیماران و همراهان در زمینه تعرفه ها و پوشش های بیمه ای و تخصصهای مورد نیاز آنان در بیمارستان

مقصد و در صورت امکان دادن حق انتخاب به آنها بر اساس خط مشی مربوطه (پیوست ۲۸) عمل می نمایند.

۲۸. مخاطبین این خط مشی در راستای افزایش رضایت مراجعین و ارتقای ایمنی بیماران و جلوگیری از اشتباهات بر اساس خط مشی استفاده از تلفن همراه

توسط گیرندگان خدمت و کارکنان در قسمتهای مختلف بیمارستان (پیوست ۲۹) عمل می نمایند.

توضیحات	تواند دوره های نظارت و گزارش دهی اجرای خط مشی	روش نظارت بر خط مشی	مسئول پاسخگویی خط مشی	مسئول آموزش خط مشی
-	روزانه و ارائه نتایج به مدیریت	رضایت سنجی از بیماران	مدیریت	مسئول بخش

❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز: -

❖ پیوست (ضمائم) و چک لیست کنترل آن: (در فهرست اصلی کتابچه خط مشی و اعتباربخشی آورده شده است)

❖ منابع و مراجع:

۱. استانداردهای بین المللی اعتباربخشی بیمارستانها (JCI) ۲۰۱۱، مولف محمد حسن امامی رضوی

۲. منشور حقوق بیمار ابلاغ شده از وزارتخانه

تهیه کنندگان	تایید کننده	تصویب کننده و ابلاغ کننده
بیژن فاضل جهرمی - مدیر دکتر حسن سمیعی - معاون اجرایی فریده فیلی زاده - مترون زکیه خرمکی - مسئول حاکمیت بالینی	کمیته علمی مستند سازی	دکتر پیمان پترام فر ریاست بیمارستان