

همکار گرامی در راستای اجرای حقوق گیرندگان خدمت آگاهی از موارد زیر الزامی می باشد:

✚ منشور حقوق بیمار شامل ۵ محور کلی و ۳۷ بند میباشد:

محور اول: دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

محور دوم: اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

محور سوم: حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

محور چهارم: ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری باشد.

محور پنجم: دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

✚ در زمان پذیرش به منظور راهنمایی گیرندگان خدمت در خصوص خدمات قابل ارائه، نحوه پذیرش، بستری، ترخیص، هزینه‌های قابل پیش‌بینی، ضوابط و بیمه‌های طرف قرارداد، اطلاع‌رسانی می‌شود.

✚ کارکنان موظف به الصاق مستمر کارت شناسایی عکس دار در معرض دید مراجعین هستند به نحوی که از قرار دادن کارت شناسایی در جیب و یا برگرداندن آن خودداری شود.

✚ اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت به بیمار، در اولین برخورد خود را به بیمار معرفی نموده و رتبه حرفه‌ای و سمت خود در تیم مراقبتی را به اطلاع بیمار و همراه وی می‌رسانند.

✚ بیمارستان استانداردهای ملی پوشش بیماران، کارکنان را رعایت مینماید که شامل موارد ذیل میباشد:

➤ لباس فرم کارکنان مونث شامل روپوش، شلوار، مقنعه یا روسری (به طوری که موها و گردن کاملاً پوشیده شوند) کفش و جوراب میباشد.

➤ لباس فرم کارکنان مذکر شامل روپوش (فرم مربوطه)، شلوار، کفش و جوراب میباشد.



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی پرستار

بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) درمیان

واحد بهبود کیفیت و اعتباربخشی

## آموزش‌های مفهومی و کاربردی رعایت حقوق گیرنده خدمت و منشور حقوق بیمار

تهیه کننده:

زهرا براتی - اعتباربخشی / بهبود کیفیت

مسئول حقوق گیرنده خدمت

- لباس فرم بایستی متناسب با حرفه و در رده های مختلف، متحدالشکل (مطابق با تابلو های پوشش کارکنان موجود) باشد.
- در درون بخش های بیمارستانی استفاده از هرگونه پوشش غیر حرفه ای روی لباس فرم مصوب ممنوع است.
- روپوش باید سالم، تمیز، دگمه ها بسته، اطو کشیده، گشاد و حداقل تا حد زانو با ضخامت مناسب باشد مانند مانتو و شلوار نباید تنگ، چسبان، کشی یا کوتاه باشد.
- کفش با رنگ مناسب باید تمیز، جلوبسته، قابل شستشو، با پنجه و پاشنه پهن باشد و نکات ایمنی متناسب با حرفه، در آن لحاظ شود و هنگام راه رفتن صدا ندهد.
- زیورآلات در نواحی از بدن که در معرض آلودگی میکروبی یا محیطی هستند نباید استفاده شوند (آشکار نبودن زیورآلات در انظار عمومی)
- استفاده از لباسهای با تصاویر و نوشته های نامناسب و پیراهن آستین کوتاه ممنوع میباشد.
- ناخنها باید کوتاه و تمیز و مرتب باشد استفاده از لاک و رنگ ناخن و ناخن مصنوعی در محیط های ارائه خدمات درمانی ممنوع است.
- استفاده از هرگونه ماده بودار تند یا حساسیت زا در محل کار ممنوع میباشد.
- استفاده از هرگونه آرایش و استفاده از الگوها و مدل های نامناسب سر و صورت در انظار عمومی ممنوع میباشد.
- کلیه پرسنل موظف به حفظ شئون اسلامی در برخورد با همکاران و بیماران و رعایت مقررات اداری (نحوه ورود و خروج و...) میباشد.
- هرگونه تصویربرداری، فیلمبرداری و ضبط صدا از بیمار با استفاده از تلفن همراه و غیره بدون اجازه کتبی بیمار ممنوع است.



بیمارستان در طول مدت مراقبت و درمان، تسهیلات لازم برای دسترسی بیمار/ ولی قانونی وی را به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی فراهم نموده و کارکنان درمانی در این خصوص به گیرنده خدمت اطلاع رسانی مینمایند.



نحوه دسترسی به پزشک معالج به شرح ذیل می باشد :

- تیم درمان در زمان حضور بر بالین بیمار خود را معرفی مینماید.
- پزشک معالج تا پایان شیفت صبح جهت ویزیت روزانه بر بالین بیمار حاضر میشود.
- جهت تسریع امر درمان پزشک معالج بیمار شماره تلفن خود را در اختیار پرسنل پرستاری و منشی بخش قرار میدهد.
- در کلیه شیفتها در صورت اضطراری بودن وضعیت بیمار وعدم حضور پزشک مربوطه ، پرستار مسئول بیمار با پزشک معالج تماس می گیرد و وضعیت بیمار را برای او شرح می دهد. و در صورت ارائه دستورات شفاهی طبق خط مشی اجرای دستورات شفاهی اقدام لازم را انجام می دهد.
- در صورت تشخیص پرستار مسئول بیمار مبنی بر حاد بودن وضعیت بیمار ، با اطلاع پرستار به پزشک معالج ، ایشان سریعاً بر بالین بیمار حاضر می شود .
- در صورت مرخصی و یا فقدان متخصص مربوطه پرستار مسئول بیمار از پزشک جایگزین جهت معاینه و ویزیت بیمار درخواست می نماید.
- پرستار مسئول بیمار در صورت نیاز بیمار در طول مدت بستری به ویزیت پزشک معالج ، ضمن تماس با پزشک مربوطه ، وی را از نظرات بیمار مطلع و کسب تکلیف می نماید.
- پزشک معالج در خصوص نحوه دسترسی بیمار به ایشان بعد از ترخیص ( مطب یا درمانگاه ) اطلاع رسانی می نماید.

➤ در صورت ترخیص بیمار توضیحات لازم و شفاف از سوی پرستار مسئول بیمار و مسئول آموزش به بیمار در مورد مراقبتهای در منزل و مراجعه مجدد بیمار در صورت لزوم داده میشود.

➤ پرستار مسئول بیمار در خصوص نحوه دسترسی به اعضای اصلی گروه پزشکی و پاراکلینیک (مسئول تغذیه - آزمایشگاه و رادیولوژی و...) اطلاع رسانی می نماید.

➤ موقع انتقال به بخش دیگری بیمارستان دیگر توضیحات لازم در خصوص سرویس عهده دار ادامه درمان به بیمار و همراه داده میشود.

➤ پزشکان معالج پیش از اخذ رضایت از بیمار، اطلاعات لازم در زمینه علت بیماری و روش درمانی در نظر گرفته شده، خطرات و عوارض احتمالی، سیر بیماری، محاسن، روشهای جایگزین ممکن و پیش آگهی را به زبان ساده و قابل درک، در اختیار بیمار/ولی قانونی وی (با رعایت مدت زمانی که امکان انتخاب و تصمیم گیری آزادانه برای ایشان فراهم باشد) قرار میدهند.

➤ پزشکان و انجام دهندگان پروسیجرها از اقدامات تشخیصی درمانی نیازمند اخذ رضایت آگاهانه اطلاع دارند و فرم رضایت آگاهانه را تکمیل مینمایند.

➤ استفاده از هرگونه علائم یا نوشته ای که تشخیص بیماری و یا سایر اطلاعات درمانی را آشکار نماید، ممنوع می باشد. تشخیص بیماری و سایر اطلاعات درمانی در روی جلد پرونده بیمار و تابلوی موجود در بالین بیمار ممنوع میباشد.

➤ در صورت درخواست همراهان بیمار در صورتیکه یکی از همراهان بیمار، پزشک، پیراپزشک و یا سایر رشته های وابسته به گروه پزشکی تقاضای پرونده بیمار را جهت مطالعه محتوای پرونده نماید صرفاً با اعلام رضایت بیمار یا ولی قانونی او موافقت شود. نحوه اخذ رضایت به صورت خصوصی و نامحسوس باشد که موجب عوارض روحی و حاشیه ای برای بیمار نشود.

➤ ورود تلفن همراه در داخل فضاهای درمانی بخشهای ویژه بیمارستان و اتاق عمل، کت لب ممنوع میباشد و در سایر بخش ها در اتاق های بستری بیماران و بر بالین بیمار و حین ارائه خدمات به بیمار ممنوع میباشد و در موارد ضروری صرفاً در اتاقهای استراحت و با تعیین جانشین، مجاز است.

➤ در هر بخش 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 و هنگام جابجایی بین بخشی)، پوشش بیمار شامل (سایز، تمیزی و آراستگی) 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 ندارد پوشانده بماند.

➤ ارائه خدمات تشخیصی، درمانی و مراقبتی به بیماران با رعایت موازین انطباق، توسط کارکنان همگن و با رعایت احترام به شان و منزلت انسانی گیرندگان خدمت انجام میشود. به ویژه در مواردی که بیمار دچار کاهش سطح هوشیاری است و خود بیمار یا همراه وی درخواست مینماید، به نحوی که مانعی برای کمک رسانی فوری به گیرنده خدمت نشود، رعایت این موازین مد نظر قرار گرفته میشود.

➤ در معایناتی که بر حسب ضرورت و یا در مواقع اورژانسی توسط افراد غیر همگن انجام میشود حضور یک نفر محرم (یا معتمد بیمار / بنا به درخواست وی) یا کارکنان فنی هم جنس ضروری است.

➤ پروسیجرهای خاص مانند گذاشتن سوند، ماموگرافی، سو نوگرافی های وازینال، انما و shaving توسط پرسنل همگن انجام میشود.

➤ بیمارستان امکان برقراری ارتباط با روحانیون یا آگاهان دینی جهت پاسخگویی به سوالات شرعی بیماران / همراهان فراهم میکند.

شناسایی ادیان و مذاهب مختلف گیرنده خدمت و نیازهای عبادی مربوطه، توسط پرستاران دربرگه ارزیابی اولیه بیمار انجام میشود.

سجاده نماز، مهر، زیر انداز، قرآن، در صورت درخواست بیماران کم توان مساعدت کارکنان در ادای فرایض دینی در نظر گرفته میشود.

نماز خانه به تفکیک (خانم/ آقا) در سالن مرکزی بیمارستان وجود دارد و به بیمار/ همراه اطلاع رسانی میشود.

جهت همراه بیمار، امکانات رفاهی، فراهم میشود و به منظور شناسایی همراهان بیمار کارت همراه در اختیار آنان قرار داده میشود.

کارکنان درمانی شرایطی فراهم مینمایند که گیرنده خدمت در حال احتضار در آخرین لحظات زندگی خویش از مصاحبت و همراهی افرادی که مایل به دیدارشان است برخوردار شود.

کارکنان براساس اصول حرفه ایی، اخلاق پزشکی و پرستاری، ضمن تامین آسایش سایر بیماران اقدامات لازم را برای بیمارانی که مراحل پایانی زندگی را میگذرانند در حد امکانات، شرایط حداقل شامل حفظ حریم خصوصی از طریق اختصاص اتاق جداگانه، انتقال بیمار از یک اتاق به اتاق دیگر، ایجاد فضای مجزا از طریق پاراوان یا پرده و هم چنین ایجاد شرایط ویژه از جمله رعایت آداب و رسوم شعایر دینی (حضور روحانی مقیم بیمارستان بر بالین بیمار - قراردادن بیمار رو به قبله و...) و ایجاد محیطی آرام برای بیمار و خانواده فراهم میکنند.

در صورت درخواست گیرنده خدمت، سرپرستار بخش با همکاری دفتر پرستاری با اطلاع و موافقت پزشک معالج تسهیلاتی را برای فراهم کردن امکان نظرخواهی از پزشکان دیگر (داخل یا خارج بیمارستان) مهیا نموده و در صورت تایید پزشک معالج دستورات ایشان اجرا میشود.

مسئولیت قانونی سلامت بیمار و روند درمان بر عهده پزشک معالج است. لذا در صورت درخواست بیمار جهت نظرخواهی از پزشک دوم صرفاً جنبه مشورتی داشته و در صورت تایید پزشک معالج دستورات او قابل اجرا میباشد. مگر آنکه بیمار در سرویس پزشک دوم قرار گیرد.

در صورت درخواست بیمار/ولی قانونی او، تصویر کاغذی/ فایل الکترونیکی اطلاعات و مستندات مربوط به پرونده و نتایج اقدامات پاراکلینیک، در اختیار آنها قرار داده میشود.

کودکان، زنان باردار، افراد ناتوان، سالمندان، بیماران روانی، معلولان ذهنی و جسمی شایع ترین گروه های آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر هستند.

رضایت بیماران و همراهان از بخشهای مختلف بستری و سربایی، از طریق پرسشنامه در فواصل زمانی معین و حداقل فصلی، مورد سنجش قرار میگیرد.

فرآیند نحوه اعلام شکایات، انتقادات و پیشنهادات در واحد پذیرش، بخش اورژانس، حسابداری و سالن های انتظار، در معرض دید گیرندگان خدمت نصب شده است و کارکنان از آن آگاهی دارند و به گیرنده خدمت اطلاع رسانی می کنند در صورت وجود خسارت، نسبت به جبران آن اقدام و از متقاضی حمایت مینمایند.

کارکنان بالینی درخصوص موارد ذیل که به صورت فایل الکترونیکی در اختیار بخش ها قرار گرفته است آگاهی دارند و به آن عمل میکنند:

➤ خط مشی و روش " راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان "

➤ خط مشی و روش " حمایت از گروه های آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر "

➤ خط مشی و روش " رعایت و حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت "

➤ روش اجرایی " حفظ محرمانگی و تعیین سطح دسترسی افراد مجاز به اطلاعات

بیماران "

➤ روش اجرایی " نحوه ارائه خدمات به بیماران مجهول الهویه "

➤ دستورالعمل " نحوه حفاظت از اموال گیرنده خدمت "