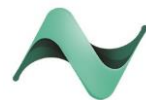


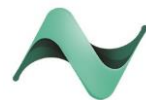


- ۱- هدف: هدف از تدوین این روش اجرایی تبیین نحوه نظارت بر رعایت حقوق گیرندگان خدمت و رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای در راستای افزایش رضایت‌مندی گیرندگان خدمت و تکریم بیمار در تمامی مراحل ارائه مراقبت‌ها و حفظ حریم خصوصی وی در بیمارستان نیکان غرب می‌باشد.
- ۲- دامنه کاربرد: اجرای این سند در کلیه بخش‌ها/ واحدهای بیمارستان نیکان غرب الزامی می‌باشد.
- ۳- تعاریف : -
- ۴- سیاست اجرایی بیمارستان: سیاست بیمارستان در اجرای این سند، اطمینان از تحقق منشور حقوق بیمار و ارتقای رضایتمندی بیماران/ همراهان، و ترویج ارزشهای والای انسانی، مطابق با اسناد ابلاغی سازمان‌های بالادستی و استانداردهای اعتباربخشی می‌باشد .
- ۵- مسئول پاسخگو: مسئول حقوق گیرنده خدمت - کارشناس پیگیری امور بیماران
- ۶- مسئولیت و اختیارات:
- ۶-۱- دبیر کمیته اخلاق پزشکی مسئولیت تدوین، بازنگری در بازه زمانی مشخص شده و نظارت بر حسن اجرای سند را بر عهده دارد.
- ۶-۲- مدیران به تفکیک حیطه مسئولیت نظارت بر اجرای صحیح سند را بر عهده دارند.
- ۶-۳- مسئولین بخش/ واحدها مسئولیت حسن اجرای رعایت حقوق گیرندگان خدمت را بر عهده دارند.
- ۷- شیوه انجام کار :

مسئول اجرا	موارد
سوپروایزر آموزشی / کارشناس پیگیری امور بیماران و دبیر کمیته اخلاق	۷-۱- منشور حقوق بیمار و استانداردهای حقوق گیرنده خدمت به تمامی پرسنل اطلاع رسانی و آموزش داده می‌شود: ✓ دوره توجیهی بدو ورود ✓ کلاس‌های آموزشی دوره‌ای ✓ نصب تابلوی منشور حقوق بیمار در تمامی بخش‌های درمانی ✓ بارگذاری مستندات حمایت از گیرنده خدمت در پرتال بیمارستان
بخش پذیرش	۷-۱-۱- مسئول پذیرش بیمار در هنگام پذیرش با رعایت احترام مراحل تشکیل پرونده را انجام داده و بیمار را بعد از هماهنگی با بخش مورد نظر به همراه مسئول مربوطه به بخش مورد نظر هدایت می‌نماید. تبصره ۱ : در صورت تعیین فردی به عنوان welcome Nursing ، مسئولیت اجرای این گام بر عهده ایشان است.
پرستار بیمار	۷-۱-۲- پرستار بیمار پس از معرفی خود، بیمار را پذیرش نموده و فرم ادمیت بیمار را تکمیل می‌نماید و با رعایت و حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت هنگام ادمیت بیمار آموزش‌های لازم حین بستری را به بیمار داده و در گزارش پرستاری ثبت می‌نماید.
پرستار/ پزشک بیمار	۷-۱-۳- پرستار بیمار / پزشک معالج در صورت نداشتن منع پزشکی در تمامی مراحل تشخیصی و درمانی، جهت حمایت روانی بیمار اجازه داشتن همراه را به وی داده و در برگه گزارش پرستاری/ برگه دستورات پزشک ثبت می‌نماید.
سرپرستار / مسئول شیفت	۷-۱-۴- سرپرستار/ مسئول شیفت جهت جلب همکاری بیمار و حمایت روانی وی قبل از انجام هر اقدام تشخیصی/ درمانی روش انجام کار را به بیمار توضیح داده و در صورت عدم رضایت در گزارش پرستاری ثبت می‌نماید.
کمک پرستار	۷-۱-۵- پرسنل کمک پرستار به منظور تکریم بیمار، پس از اتمام مراحل اداری ترخیص، بیمار را با ویلچر تا درب خروجی همراهی می‌نمایند.



مسئول بخش	۶-۱-۷- کلیه خدمات سلامت با احترام به حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت (حق خلوت و رعایت اصل رازداری) توسط پرسنل کادر درمان ارائه می شود و تمام امکانات لازم جهت تضمین حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت توسط مسئول بخش فراهم می شود.
مسئول بخش	۷-۱-۷- در همه بخش ها به خصوص بخش های مراقبت ویژه استفاده از پرسنل همگن برای ارائه خدمات به بیماران (به ویژه بانوان)، امکان پذیر باشد. (با رعایت این اصل که استفاده از پرسنل همگن نباید مانعی برای کمک رسانی فوری به گیرنده خدمت و مصدومین باشد).
پرسنل کادر درمان	۸-۱-۷- در بخش های بالینی و پاراکلینیک و لتاق عمل از پوشش لنده شدن مناطقی از بدن گیرنده خدمت که در مراحل تشخیصی و درمانی نیازی به مداخله ندارند توسط مسئول بخش، اطمینان حاصل می شود و حریم مناسب در قرارگیری تخت ها رعایت می گردد و از پاراوان و یا پرده های سقفی اطراف تخت ها در بخش ها جهت حفظ حریم خصوصی استفاده می شود.
کلیه پرسنل بیمارستان	۹-۱-۷- کلیه پرسنل درمان و خدماتی قبل از ورود به اتاق بیمار جهت حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت مواردی هم چون در زدن را رعایت می نمایند.
کلیه پرسنل بیمارستان	۱۰-۱-۷- رعایت اصل رازداری راجع به کلیه ی اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد و فقط بیمار و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند می توانند به اطلاعات بیمار دسترسی داشته باشند.
کلیه پرسنل درمان	۱۱-۱-۷- در کلیه ی مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی به حریم خصوصی بیمار توسط تیم درمان احترام گذاشته می شود و حریم خصوصی بیمار، توسط پزشکان و پرستاران، خصوصا هنگام سوال و جواب های بالینی، آزمایشات، روش ها و درمان ها و نقل و انتقال، رعایت می شود.
مسئول بخش	۱۲-۱-۷- 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 می باشد مگر اینکه این امر برخلاف ضرورت های پزشکی باشد.
مسئول بخش	۱۳-۱-۷- جهت بیمارانی که تمایل دارند تنها به دور از کارکنان، دیگر بیماران و حتی اعضای خانواده خود باشند تمهیدات لازم توسط سرپرستار یا مسئول بخش صورت می پذیرد و همچنین، ممکن است بیماران نخواهند که از آن ها، گزارشی تهیه شود؛ یا در بازرسی ها شرکت کنند، همانطور که کارکنان، مراقبت و خدمات مورد نیاز بیمار را تامین می کنند، در مورد نیازها و انتظارات بیمار به حریم خصوصی و تنهایی در ارتباط با خدمات و مراقبت نیز از وی سوال می نمایند.
کلیه پرسنل درمان	۱۴-۱-۷- اطلاعات سلامت بیمار مربوط به یک فرد خاص است که تحت درمان قرار می گیرد و محرمانه تلقی می شود و افشا نمی گردد. اطلاعات بیمار باید فقط در موارد ذیل افشاء شوند یا در دسترس قرار بگیرند: الف) استفاده برای مراقبت های تشخیصی و درمانی مستقیم: وقتی درخواستی به وسیله بیمار یا ولی قانونی وی یا سایر مراکز مراقبتی درمانی باشد. ب) استفاده شخصی: وقتی توسط بیمار یا نماینده قانونی وی مجاز شمرده شود. ج) استفاده ثانویه: وقتی افراد یا نهادهای مجاز درخواست کنند. د) استفاده قانونی: وقتی توسط مراجع قانونی درخواست کتبی باشد.
مدیران / سوپروایزران	۲-۷- در بازدیدهای ایمنی بیمار و بازدیدهای شبانه مدیران و سوپروایزران و کارشناس پیگیری امور بیماران، بر رعایت حقوق گیرندگان خدمت تاکید گردیده و در موارد نیاز (نقص آگاهی / اجرا)، به مسئول بخش، تذکرات لازم جهت اجرای مداخلات اصلاحی لازم ارایه می شود.
کارشناس پیگیری امور بیماران	۳-۷- پیشنهادات / نارضایتی ها / شکایات مرتبط با حقوق گیرندگان خدمت از طریق صندوق، تلفن و مراجعه حضوری و... جمع آوری گردیده و در کمیته اخلاق بالینی / سنجش و پایش کیفیت مورد بررسی قرار می گیرد.



۴-۷- اجرای استانداردهای حقوق گیرنده خدمت در بیمارستان بر اساس چک لیست مربوطه مورد ارزیابی قرار گرفته و در کمیته اخلاق بالینی مورد بررسی قرار می گیرد.	دبیر کمیته اخلاق پزشکی بالینی
۵-۷- مباحث آموزشی در حیطه حقوق گیرنده خدمت در کمیته اخلاق پزشکی بالینی برنامه ریزی و اجرایی می گردد.	دبیر کمیته اخلاق پزشکی بالینی / متخصص اخلاق پزشکی - سوپروایزر / کارشناس آموزشی

۸- پایش و نظارت:

۱-۸- پایش: فرمت و روش گزارش پایش اجرای دستورالعمل توسط دبیر کمیته اخلاق بالینی، بصورت الکترونیکی طراحی و مطابق فرآیند مربوط تصویب و ابلاغ خواهد شد. گزارش پایش اجرای دستورالعمل هر ۳ ماه یکبار توسط دبیر کمیته اخلاق بالینی در کمیته اخلاق بالینی بیمارستان مطرح خواهد شد.

۲-۸- نظارت: نظارت بر اجرای صحیح این سند به شرح ذیل خواهد بود:

۱-۲-۸- نظارت بر عملکرد پرسنل در اجرای صحیح سند به ترتیب بر عهده مسئولین/ سرپرستاران بخش ها و مسئول حقوق گیرنده خدمت خواهد بود.

۲-۲-۸- نظارت بر عملکرد مسئولین/ سرپرستاران بخش ها و مسئول حقوق گیرنده خدمت بر عهده مدیر اجرایی خواهد بود.
تبصره ۲: ارسال گزارشات عدم انطباق در بازه زمانی تعیین شده توسط دبیر کمیته اخلاق بالینی خطاب به مدیر اجرایی و به صورت رونوشت به دفتر بهبود کیفیت انجام می شود.

۹- مرجع تأیید، تصویب، ابلاغ، نگهداری، توزیع و بازنگری:

۱-۹- تأیید: پس از تأیید اولیه مدیر اجرایی، کمیته اخلاق بالینی مرجع تأیید این سند خواهد بود.

۲-۹- تصویب و ابلاغ: رییس بیمارستان مرجع تصویب و ابلاغ این سند خواهد بود.

۳-۹- نگهداری و توزیع: نسخه اصل این سند در دفتر سنجش و پایش کیفیت نگهداری خواهد شد. توزیع نسخ این سند توسط دفتر سنجش و پایش کیفیت صورت خواهد گرفت.

۴-۹- بازنگری: این سند توسط بهبود کیفیت به صورت سالانه مورد بازنگری قرار خواهد گرفت. رییس بیمارستان، مدیر اجرایی، مسئول حقوق گیرنده خدمت و دفتر سنجش و پایش کیفیت می توانند پیشنهاد بازنگری در این سند را خارج از بازه زمانی عادی و بازنگری مطرح نمایند.

۱۰- منابع و مراجع :

۱-۱۰- منشور حقوق بیمار در ایران

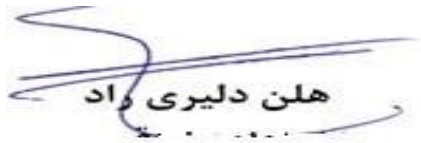
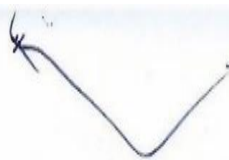
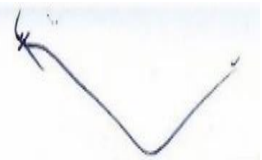
۲-۱۰- دستورالعمل انطباق و سنجش اعتباربخشی حقوق گیرندگان خدمت

۳-۱۰- تجارب بیمارستان

۴-۱۰- چک لیست استانداردهای حمایت از گیرنده خدمت



۵-۱۰- استانداردهای اعتباربخشی-ویرایش پنجم- سال ۱۴۰۱

مدیر پرستاری  هنا دلیری داد		دبیر کمیته اخلاق بالینی  فاطمه کریم فکاد کارشناس نجات بیهوشان		تهیه کنندگان		
 دکتر محمدرضا سروش رئیس بیمارستان	تأیید کننده، تصویب و ابلاغ کننده	مضوب کمیته اخلاق بالینی مورخ 1404/07/21 	تایید کننده جانشین رئیس کمیته		تایید اولیه	
نسخه کپی تاریخ بازنگری بعدی ۱۴۰۴/۱۰/۰۱ بیمارستان نیکان غرب کنترل شد ۱۴۰۴/۱۱/۰۸ بیمارستان نیکان غرب			دفتر سنجش و پایش کیفیت 			توزیع نسخ