



بسمه تعالی

روش اجرایی نظارت بر رعایت حقوق گیرنده خدمت

دانه خط مشی: کلیه بخش ها	کد: MG-PC-۷۴۱/۰۱
فرد پاسخگو: مسئول حقوق گیرنده خدمت	تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۰/۷/۱
	تاریخ آخرین بازنگری: ۱۴۰۱/۶/۱
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۰/۶/۱

اهداف: افزایش رضایتمندی بیمار و پرسنل

بیانیه خط مشی: به منظور مدیریت اطلاعات محرمانه درمانی بیماران با هدف پیشگیری از عوارض اجتماعی و خانوادگی و امنیت روانی و ارتقای مستمر رضایت بیماران، بیمارستان مهر در راستای سیاست های وزارت بهداشت ارائه خدمات منطبق بر موازین شرعی و قانونی و رعایت اصول حرفه ای را اتخاذ نموده است.

تعاریف:

پوشش مناسب: لحاظ ساینز، پاکیزگی و آراستگی در لباس بیماران در راستای حفظ امنیت روانی

روش اجرایی:

۱- آموزش پرسنل اعم از کادر اداری، درمانی و خدماتی جهت حفظ حریم خصوصی گیرندگان خدمت، ارزشها و عقاید گیرندگان خدمت و مهارت های ارتباطی برای کلیه پرسنل جدید ورود و نیز بصورت آموزشهای فصلی و دوره ای برای کلیه پرسنل توسط مسئول حقوق گیرنده خدمت انجام شده و تمام قوانین منشور حقوق بیمار در این زمینه آموزش داده می شود.

۲- در همه بخشها، استفاده از پرسنل همگن برای ارائه خدمات به بیماران با نظارت سرپرستان امکانپذیری باشد. (با رعایت این اصل که استفاده از پرسنل همگن، نباید مانعی برای کمک رسانی فوری به گیرنده خدمت و مصدومین باشد). جایگزینی کارکنان همگن در اولین فرصت پس از رفع شرایط تهدیدکننده حیات باید صورت پذیرد.

۳- کادر درمان و پرسنل بیمارستان، نیاز بیماران به رعایت حریم خصوصی را در تمام مراحل تشخیص و درمان از طرق ذیل شناسایی می نمایند:

- بیان شفاهی بیمار یا خانواده وی
- بیان غیر کلامی بیمار از تظاهرات صورت یا فیزیکی
- در زمان ویزیت پزشکان
- در زمان رفع نیازهای بهداشتی
- در زمان انجام کلیه اقدامات درمانی از قبیل: تزریقات، پانسمان و اقدامات تشخیصی نظیر تصویربرداری و سونوگرافی، نوار قلب، نوار مغز، تغییر پوزیشن و کلیه نقل و انتقالات بیمار

۴- برآورده نمودن نیاز بیماران: کادر درمان، نیاز بیماران به حفظ حریم خصوصی را از طرق ذیل تامین می نمایند:

- بستری بیمار در اتاق خصوصی (مجزا)
- استفاده از پرده
- هدایت همراهان به بیرون از اتاق در اتاق عمومی، در ساعات غیر ملاقات توسط پرسنل انتظامات یا به درخواست بیمار انجام می پذیرد.
- اجرای طرح انطباق در ارائه خدمات و استفاده از پرسنل همگن جز در موارد اورژانس و بحران توسط کلیه پرسنل درمانی
- در صورتی که استفاده از پرسنل همگن بدلیل کمبود نیروی انسانی امکانپذیر نباشد مسئول بخش ترتیبی اتخاذ می نماید که حداقل در مواردی که بیماران دچار کاهش سطح هوشیاری هستند ارائه خدمات توسط پرسنل همگن صورت پذیرد همچنین در معایناتی که بر حسب ضرورت یا در موارد اورژانس توسط افراد غیرهمگن انجام می شود حضور یک نفر محرم یا معتمد بیمار بنا به درخواست وی یا سایر کارکنان همجنس ضروری است. خصوصاً در بخش های زنان و ارولوژی استفاده از کارکنان همگن ضروری می باشد همچنین در انجام پروسیجرهای خاص مانند گذاشتن سوند، شیو، سونوگرافی واژینال، یوروگرافی، باریم انما، هیستروسالپینگوگرافی و ماموگرافی



بسمه تعالی

روش اجرایی نظارت بر رعایت حقوق گیرنده خدمت

- حفظ مسائل فیزیکی بیمار از لحاظ پوشش مناسب در انتقال و معاینه و انجام پروسیجر درمانی توسط کلیه کادر درمانی
 - دقت در عدم شنود مکالمات پزشکی در مورد بیماری یا داروهای مصرفی بیماران توسط افراد غریبه
 - عدم استفاده از دوربین در محل استراحت و معاینه بیمار
 - ایجاد سکوت و آرامش مناسب در محیط و رعایت سکوت در تمام مراحل در مانی توسط کلیه پرسنل
 - کادر پرستاری در صورتیکه بیمار مبتلا به بیماریهایی مثل (HIV.HBSAg+.....) باشد اطلاعات را تنها در پرونده بیمار ثبت می نماید و استفاده از هرگونه علائم و نوشته ای که تشخیص بیماری و یا سایر اطلاعات درمانی را آشکار نماید ممنوع است.
 - در هنگام ورود به اتاق بیمار کلیه پرسنل در مانی و خدماتی بیمارستان حتماً "درب زده و پس از کسب اجازه وارد اتاق خواهند شد خصوصاً" اگر بیمار یا همراه او این درخواست را داشته باشند .
- ۵- در صورتی که سایر افراد از دوربین موبایل یا فیلم برداری جهت ثبت تصویر در محیط بیمارستان استفاده نمایند توسط پرسنل به انتظامات گزارش شده و توسط پرسنل انتظامات با ایشان برخورد خواهد شد و گزارش آن در برگه گزارش شیفیت ثبت می شود .

امکانات و تسهیلات و پیوست ها :

- پرونده پزشکی
- منشور حقوق بیمار
- آیین نامه کمیته اخلاق پزشکی و رفتار حرفه ای
- پرده
- اتاق خصوصی

منابع:

- دستورالعمل های وزارت بهداشت و استاندارد اعتبار بخشی ، آیین نامه انتظامی پزشکی مصوب ۸۴
- آیین نامه رفتاری بیمارستان
- آیین نامه اجرایی طرح انطباق
- استاندارد ملی پوشش بیماران و کارکنان موسسات پزشکی

نحوه نظارت :

- مسئول حقوق گیرنده خدمت و کمیته اخلاق پزشکی و رفتار حرفه ای و مدیریت پرستاری بر حسن اجرای این خط مشی نظارت دارند.
- مسئول حقوق گیرنده خدمت گزارش های فصلی در خصوص رعایت این خط مشی به تیم مدیریت اجرایی ارائه می دهد.