

رعایت حقوق گیرنده خدمت

تهیه و تنظیم: مریم هادی زاده کارشناس امور پرستاری مدیریت پرستاری معاونت درمان دانشگاه

• یکی از عوامل مهم کیفیت، مشتری محور بودن بیمارستان است که از مصادیق بارز مشتری محوری بیمارستان توجه به حقوق گیرندگان خدمت می باشد.

• رسالت مهم بیمارستان در امر پاسخگویی و مسئولیت پذیری، برنامه ریزی و نظارت دقیق مسئولان در خصوص صیانت از حقوق بیماران، امری ضروری و اجتناب ناپذیر است.

دستاورد استاندارد

- افزایش رضایت بیماران با توجه به پاسخگویی موثر و کافی به ابهامات و سوالات بیماران
- برقراری ارتباطی صمیمانه و محترمانه با مراجعین و بیماران
- حمایت از برنامه های ارتقای سلامت جامعه از طریق آموزش عمومی و اطلاع رسانی

سنجه ۱. خط مشی و روش " راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان " با حداقل های مورد انتظار تدوین شده و کارکنان مربوطه از آن آگاهی دارند و براساس آن عمل می نمایند.

سطح سنجه		<input type="checkbox"/> الزامی	<input checked="" type="checkbox"/> اساسی	<input type="checkbox"/> ایده آل
استاندارد مرتبط		<input type="checkbox"/> آموزش	<input type="checkbox"/> ایمنی بیمار	<input checked="" type="checkbox"/> هتلینگ
		<input type="checkbox"/> دوستدار مادر	<input type="checkbox"/> دوستدار کودک	<input type="checkbox"/> ارتقاء سلامت
		<input type="checkbox"/> سایر		
روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی			
بررسی مستند	۱	تدوین خط مشی و روش		
بررسی مستند	۲	شناسایی صاحبان فرایند و ذینفعان * در تدوین خط مشی و روش		
بررسی مستند	۳	رعایت همسویی با سیاست های اصلی بیمارستان		
بررسی مستند	۴	شناسایی امکانات و کارکنان مرتبط		
بررسی مستند	۵	ترتیب و توالی منطقی از آغاز تا پایان روش اجرایی		
بررسی مستند	۶	تعیین مسئول انجام هر یک از سطوح روش اجرایی		
بررسی مستند	۷	پیش بینی شیوه های متنوع راهنمایی* و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان با توجه به ساختار در روش اجرایی		
مستند و مشاهده	۸	ابلاغ فایل الکترونیک خط مشی و روش		
	۹	آخذ کارکنان بیمارستان از روش		

راهنمایی صحیح و به موقع گیرندگان خدمت

- راهنمایی و هدایت به طرق مختلف نظیر تابلوها، خط کشی ها، واحداطلاعات مراجعین
- واحد اطلاعات و پذیرش در معرض دید کامل مراجعین
- در بیمارستانهای بیش از ۱۰۰ تخت واحد اطلاعات و پذیرش مستقل از یکدیگر
- فردی، پاسخگویی به مراجعین را با حوصله و با برقراری ارتباط محترمانه و بیانی شیوا و قابل فهم و آشنا به گویش های محلی متناسب با موقعیت جغرافیایی استقرار بیمارستان آگاهی کافی این فرد در خصوص پاسخگویی به نیازها و پرسشهای احتمالی مراجعین
- ارائه اطلاعات لازم به بیماران در زمان پذیرش در خصوص مراحل پذیرش، بستری و ترخیص، هزینه های احتمالی و بیمه های طرف قرارداد

راهنمایی صحیح و به موقع گیرندگان خدمت

- نصب اطلاعیه و سامانه های رسیدگی به تخلفات تعرفه ای در واحد پذیرش و ترخیص
- وب سایت روزآمد بیمارستان و حداقل دارای اطلاعات لازم در خصوص نحوه پذیرش، خدمات، تعرفه ها، قراردادهای بیمه و اطلاعات پزشکان
- برنامه ای مشخص برای ارزیابی کفایت و اثر بخشی اطلاعات ارائه شده در فواصل زمانی مشخص از طریق رضایت سنجی حداقل هر شش ماه

دستآورد استاندارد

- پاسخگویی پزشک معالج به خانواده بیمار
- تقویت مشارکت بیمار و خانواده او در طرح درمان و مراقبت با توجه به اخذ آگاهی کافی از سیر بیماری توسط پزشک معالج

سنجه . 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 می نمایند.

سطح سنجه الزامی اساسی ایده آل

روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی	
بررسی مستند و مصاحبه	۱	تعیین نحوه دسترسی بیمار/ ولی قانونی وی* به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی
مصاحبه	۲	تامین تسهیلات لازم جهت برقراری تماس های فوری با پزشک معالج/ اعضا اصلی گروه پزشکی
مصاحبه	۳	آگاهی بیمار/ همراهان** از نحوه برقراری ارتباط با پزشک معالج/ اعضا اصلی گروه پزشکی
		توضیحات
		* ولی قانونی بیمار شامل والدین و سرپرستان قانونی افراد صغیر و نمایندگان قانونی وی می باشد. ** مسئول هماهنگی و اطلاع رسانی به بیمار، سرپرستار بخش و پرستار بیمار است.
		هدایت کننده
		کمیته اخلاق پزشکی، روسای بخش های بالینی، سرپرستاران

نحوه دسترسی به پزشک معالج

- ابلاغ تعیین نحوه و الزامات دسترسی بیمار / ولی قانونی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی
- **تعریف الزامات نحوه دسترسی در زمان کشیک ارائه خدمات و خارج از زمان کشیک تعیین دسترسی در شرایط پرخطر و اورژانس فوری**
- سرپرستار بخش و پرستار بیمار، مسئول هماهنگی و اطلاع رسانی به بیمار
- **آموزش های لازم توسط سرپرستار یا پرستار بیمار در خصوص برقراری ارتباط در زمان مورد نیاز به دسترسی پزشک معالج /اعضاء اصلی گروه پزشکی به بیماران / همراهان**

دستآورد استاندارد

- مشارکت بیمار در تصمیم گیری‌های بالینی
- رعایت حق تصمیم گیری آزادانه بیمار در مداخلات تهاجمی و نیمه تهاجمی
- کاهش عوارض حقوقی شکایات احتمالی

سنجه ۱. 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.

سطح سنجه		<input type="checkbox"/> الزامی	<input checked="" type="checkbox"/> اساسی	<input type="checkbox"/> ایده آل
استاندارد مرتبط		<input type="checkbox"/> آموزش <input checked="" type="checkbox"/> ایمنی بیمار <input type="checkbox"/> هتلینگ <input type="checkbox"/> دوستدار مادر <input type="checkbox"/> دوستدار کودک <input type="checkbox"/> ارتقاء سلامت <input type="checkbox"/> سایر		
روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی			
۱	شناسایی* و تدوین فهرست اقدامات تشخیصی درمانی نیازمند اخذ رضایت آگاهانه دارند در هر بخش	بررسی مستند		
۲	آگاهی پزشکان و انجام دهندگان پروسیجرها از نحوه اخذ رضایت آگاهانه**	مصاحبه		
۳	تکمیل فرم*** رضایت آگاهانه در پرونده بیماران تحت عمل جراحی/ پروسیجرهای تشخیصی درمانی مطابق فهرست اقدامات تشخیصی درمانی نیازمند اخذ رضایت آگاهانه بخش	بررسی مستند و مصاحبه		
۴	تایید بیماران در خصوص ارائه توضیحات و فرصت کافی جهت تصمیم‌گیری و مشارکت آنها در اخذ تصمیم در نحوه تشخیص یا درمان	مصاحبه		
*فهرست اقدامات تشخیصی درمانی که نیاز به اخذ رضایت آگاهانه دارند با مشارکت و اجماع پزشکان و مسئول ایمنی بیمار شناسایی و تدوین				

رضایت آگاهانه

- 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.

- **شناسایی و تدوین فهرست اقدامات تشخیصی درمانی نیازمند اخذ رضایت آگاهانه در هر بخش**

- دستورالعمل شماره ۱۲۸۴۳ / ۴۰۰ د مورخ ۹۵/۴/۲۷ "الزامات اخذ رضایت آگاهانه و تشخیصی درمانی (پروسیجرهای) تهاجمی"

- **پروتکل رضایت و برائت نامه آگاهانه - مدیریت خدمات درمانی و تعالی بالینی بیمارستانی - معاونت درمان شهید بهشتی - آبان ۹۵**

دستاورد استاندارد

- حفظ حریم خصوصی بیمار، امنیت روانی، افزایش رضایتمندی
- رعایت موازین شرعی و اصول حرفه ای پزشکی در ارائه خدمات

سنجه ۱. خط مشی و روش " رعایت و حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت " با رعایت حداقل های مورد انتظار و مشارکت بیماران و خانواده آنها تدوین شده، و کارکنان از آن آگاهی داشته و به آن عمل می نمایند.

سطح سنجه		<input type="checkbox"/> الزامی	<input checked="" type="checkbox"/> اساسی	<input type="checkbox"/> ایده آل
استاندارد مرتبط		<input type="checkbox"/> آموزش	<input type="checkbox"/> ایمنی بیمار	<input checked="" type="checkbox"/> هتلینگ
		<input type="checkbox"/> دوستدار مادر	<input type="checkbox"/> دوستدار کودک	<input type="checkbox"/> ارتقاء سلامت
		<input type="checkbox"/> سایر		
روش ارزیابی		گام اجرایی / ملاک ارزیابی		
۱	تدوین خط مشی و روش	بررسی مستند		
۲	شناسایی صاحبان فرایند و ذینفعان در تدوین خط مشی و روش	بررسی مستند		
۳	رعایت همسویی با سیاست های اصلی بیمارستان	بررسی مستند		
۴	شناسایی امکانات و کارکنان مرتبط	بررسی مستند		
۵	ترتیب و توالی منطقی از آغاز تا پایان روش اجرایی	بررسی مستند		
۶	تعیین مسئول انجام هر یک از سطوح روش اجرایی	بررسی مستند		
۷	پیش بینی نحوه محفوظ نمودن فضای اطراف هر تخت در اتاق های عمومی در روش اجرایی	بررسی مستند		

رعایت و حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت

- محفوظ نمودن فضای اطراف هر تخت در اتاق های عمومی
- پوشش مناسب بیمار با رعایت فرهنگ عفاف و حجاب در اتاق بستری یا زمان جابجایی بیمار
به ویژه در بیماران دچار کاهش سطح هوشیاری
- نحوه ورود کارکنان به محل استقرار محفوظ بیماران
- رسیدگی به درخواست بیمار و خانواده آنها درخصوص افزایش حدود حریم و رعایت اعتقادات آنها
- حضور افراد مجاز با رعایت قوانین انطباق در حریم خصوصی بیمار
- ارائه خدمات تشخیصی، درمانی و مراقبتی به بیماران با رعایت موازین انطباق، توسط کارکنان همگن

دستآورد استاندارد

- افزایش رضایتمندی بیماران/ همراهان
- ارتقای هتلینگ بیمارستان

سنجه ۱. در صورت نیاز بیمار به همراه، امکانات اقامت، برای ایشان فراهم می‌شود.

سطح سنجه		<input type="checkbox"/> الزامی	<input checked="" type="checkbox"/> اساسی	<input type="checkbox"/> ایده آل
استاندارد مرتبط		<input type="checkbox"/> آموزش	<input type="checkbox"/> ایمنی بیمار	<input checked="" type="checkbox"/> هتلینگ
		<input type="checkbox"/> دوستدار مادر	<input type="checkbox"/> دوستدار کودک	<input type="checkbox"/> ارتقاء سلامت
		<input type="checkbox"/> سایر		
روش ارزیابی		گام اجرایی / ملاک ارزیابی		
۱	وجود فرآیند شناسایی همراهان بیمار مانند کارت همراه*	بررسی مستند و مشاهده		
۲	تامین امکانات اقامت برای همراه بیمار	مشاهده و مصاحبه		
توضیحات		* یا هر روش دیگر به تشخیص بیمارستان ** امکانات اقامت حداقل شامل وجود تخت خواب همراه یا مبل تخت خواب شو توصیه . وجود مهمان سرا در بیمارستان یا امکان رزرو هتل در نزدیکی بیمارستان برای همراهان بیمار بخصوص در بیمارستان‌های ریفرال		
هدایت کننده		مدیر، مدیر پرستاری و سرپرستاران		

تسهیلات و امکانات مورد نیاز همراهان و مراجعین

- شناسایی همراهان بیمار مانند کارت همراه

- **تامین امکانات اقامت برای همراه بیمار (مبل تخت خواب شو)**

توصیه می شود : وجود مهمانسرا در بیمارستان یا امکان رزرو هتل در نزدیکی بیمارستان برای همراهان بیمار بخصوص در بیمارستانهای ریفرال

- **امکانات رفاهی لازم برای مراجعین و همراهان : مبلمان شهری مناسب (نیمکت) در محوطه، آلاچیق و فضای استراحت برای مراجعین، وجود وسایل بازی کودک در محوطه ی بیمارستان (برای استفاده ی عیادت کنندگان)، دستگاه خودپرداز فعال، کیوسک تلفن عمومی، فروشگاه خرید مواد غذایی و بوفه، وجود حداقل یک نوع غذای سرد و آب جوش، ارائه صبحانه های گرم و سرد به همراهان، امکان سرو حداقل دو نوع غذای گرم تازه و با کیفیت در وعده های نهار و شام برای همراهان بیمار، وجود آبدارخانه بهداشتی و تامین آب جوش یا سرو نوشیدنی های گرم (چای) برای همراهان حداقل ۳ بار در شبانه**

روز

دستاورد استاندارد

- پاسخگویی به نیازهای بیماران و اطمینان بخشی به آنها در خصوص کیفیت روند درمان و مراقبت

سنجه . 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 می شود.	
سطح سنجه	<input type="checkbox"/> الزامی <input checked="" type="checkbox"/> اساسی <input type="checkbox"/> ایده آل
روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی
مشاهده	۱ اطلاع رسانی و آگاهی پرستاران از روند نظرخواهی از سایر پزشکان* به غیر از پزشک معالج، در صورت درخواست بیمار
بررسی مستند	۲ هماهنگی سرپرستار با پزشک معالج و اخذ موافقت او در خصوص نظرخواهی از سایر پزشکان بنا بر درخواست بیمار
مصاحبه	۳ پس از موافقت پزشک معالج هماهنگی سرپرستار با مدیریت پرستاری در خصوص حضور پزشک مورد نظر بیمار جهت نظر خواهی
بررسی مستند	۴ انجام ویزیت مشورتی پزشک دوم
مصاحبه	۵ گزارش دستورات پزشک دوم به پزشک معالج پیش از انجام دستورات
مصاحبه	۶ اجرای دستورات پزشک دوم در صورت تایید پزشک معالج**
توضیحات	*پزشکان دیگر در داخل/خارج بیمارستان به غیر از پزشک معالج **مسئولیت قانونی سلامت بیمار و روند درمان بر عهده پزشک معالج است. لذا در صورت درخواست بیمار جهت نظرخواهی از پزشک دوم صرفا جنبه مشورتی داشته و در صورت تایید پزشک معالج دستورات او قابل اجرا می باشد. مگر آنکه بیمار در سرویس پزشک دوم قرار گیرد.
هدایت کننده	معاون درمان، مدیر پرستاری، روسای بخش های بالینی و سرپرستاران

نظرخواهی از سایر پزشکان

- بیمارستان به گیرنده خدمت حق می دهد تا از پزشک دیگری نظرخواهی نماید.
- هماهنگی سرپرستار با پزشک معالج و اخذ موافقت او در خصوص نظرخواهی از سایر پزشکان بنا بر درخواست بیمار
- پس از موافقت پزشک معالج هماهنگی سرپرستار با مدیریت پرستاری در خصوص حضور پزشک مورد نظر بیمار جهت نظرخواهی
- انجام ویزیت مشورتی پزشک دوم
- گزارش دستورات پزشک دوم به پزشک معالج پیش از انجام دستورات
- اجرای دستورات پزشک دوم در صورت تایید پزشک معالج

دستاورد استاندارد

- پاسخگویی به نیازهای بیماران در خصوص مستندات پزشکی

سنجه . 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 می شود (مسئول مدارک پزشکی بر اجرای این سنجه نظارت می نماید).

سطح سنجه الزامی اساسی ایده آل

روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی
مصاحبه	۱ آگاهی کارکنان واحد مدیریت اطلاعات سلامت، در خصوص تحویل تصویر مستندات پرونده و نتایج اقدامات پاراکلینیک به بیمار
بررسی مستند	۲ تحویل تصویر کاغذی/ فایل الکترونیکی اطلاعات و مستندات مربوط به پرونده و نتایج پاراکلینیک در صورت درخواست بیمار/ولی قانونی
مصاحبه	۳ نظارت بر اجرا و رعایت مراحل مذکور جهت تحویل دریافت تصویر مستندات پرونده توسط مسئول واحد مدیریت اطلاعات سلامت
	هدایت کننده کمیته مدیریت اطلاعات سلامت و فناوری اطلاعات، مسئول واحد اطلاعات سلامت (مدارک پزشکی و بایگانی)

در دسترس بودن اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی برای بیمار

- 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.
- دستورالعمل محدوده مدارک و مستندات قابل تحویل به بیمار/ولی قانونی است که در آن مستندات مجاز قابل ارائه به بیمار/ولی قانونی و مراجع قانونی تعیین شده است.