

« رعایت حقوق گیرنده خدمت »

گیرندگان خدمت: شامل تمام مراجعین به صورت سرپایی و بستری به بیمارستان

منشور حقوق بیمار: شامل ۵ بند است:

۱. دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.
۲. اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.
۳. حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.
۴. ارائه خدمات سلامت باید مبنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری باشد.
۵. دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

رضایت آگاهانه: (Informed Consent)

توافقی ابطال پذیر و آزادانه فرد واجد صلاحیت (بیمار) مبنی بر مشارکت در تصمیم گیری درمانی (یا تحقیقاتی) بدنبال آگاهی از ماهیت، هدف و الزامات آن با اعتقاد به تأثیر این مشارکت در انتخاب مؤثرترین و مفیدترین روش درمانی. رضایت آگاهانه از حقوق گیرنده خدمت بوده و به هیچ وجه جایگزین یا معادل برائت از عواقب ارائه خدمات تشخیصی درمانی نمی باشد.

اقدامات تشخیصی درمانی اعمالی است که مستلزم ایجاد شکاف روی پوست یا تعبیه ی دستگاه یا وسیله یا مواد خارجی در داخل بدن می باشد

نکته ۱: رضایت آگاهانه فرآیندی مشترک بین پزشک، پرستار و بیمار است. اما در نهایت مسئولیت به عهده پزشک می باشد.

نکته ۲: در فرآیند اخذ رضایت آگاهانه لازم است مزایا، معایب، روش های جایگزین و مضرات عدم پذیرش پروسیجر به زبان ساده و به فراخور سطح درک و سواد بیمار / همراه برای آنها توضیح داده شود.

نکته ۳: یکی از رسالت های مرکز، جلب مشارکت ذی نفعان است که می تواند در فرآیند اخذ رضایت آگاهانه از بیماران نمود پیدا کند.

نکته ۴: لازم است همکاران جدیدالورود، از فهرست پروسیجرهای تهاجمی و نیمه تهاجمی هربخش اطلاع حاصل نموده و به دستورالعمل تدوین شده " اخذ رضایت آگاهانه " تسلط داشته باشند. همچنین دستورالعمل " الزامات اخذ رضایت آگاهانه در اقدامات تهاجمی و نیمه تهاجمی " در درایو s بارگذاری شده است.

نکته ۵: در تکمیل فرم رضایت آگاهانه، مهر و امضای پزشک معالج، مهر و امضای پرستار شاهد، امضاء و اثر انگشت بیمار و همراه وی به همراه ذکر دقیق ساعت و تاریخ الزامی است.

نکته ۶: در تکمیل فرم رضایت آگاهانه لازم است زمان کافی جهت انتخاب آزادانه و تصمیم گیری در اختیار بیمار قرار گیرد مگر اینکه حیات بیمار به خطر افتاده باشد که در این صورت نیازی به اخذ رضایت آگاهانه نبوده یا به تعویق خواهد افتاد.

نکته ۷: مدت اعتبار هر رضایت آگاهانه در مورد عمل جراحی / پروسیجر تهاجمی معادل با حداکثر ۳۰ روز می باشد.

نکته ۸: هر لحظه که بیمار بخواهد می تواند رضایت خود را پس بگیرد.

نکته ۹: گذاردن سوند نولی، باز کردن راه وریدی محیطی، گذاردن لوله معده و تزریق وریدی نیازی به رضایت آگاهانه ندارند.

حریم بیمار Privacy

تعریف حریم شخصی (خصوصی):

محدوده و مکانی که حمایت و دفاع از آن واجب می باشد. در واقع حریم هر کس از حقوق اساسی وی بوده و حسی است که هر فرد بالغ نسبت به هویت، شأن، استقلال و فضای شخصی خود دارد.

حریم شخصی:

- اطلاعاتی : حفظ اطلاعات پرونده، ممانعت از در دسترس قرار دادن اطلاعات بیمار بدون کسب اجازه از وی، ممانعت از رها کردن پرونده ها بر بالین بیمار، نگهداری پرونده ها در جایگاه پرونده ها
- فیزیکی: استفاده از پاراوان، پرده سقفی یا راهنمایی بیمار به اتاق معاینه حین انجام پروسیجر ، استفاده از پرسنل همگن در ارائه خدمت به بیماران

افراد مجاز به مستند نویسی در پرونده بیماران

- پزشک
- دستیار
- کارمند
- کارآمد
- کلیه پرستاران و ماماها
- تکنسین و کارشناسان بیهوشی و اتاق عمل
- فیزیوتراپ
- کارشناسان تغذیه
- مددکار اجتماعی
- پزشک مشاور بیمار

نکته ۱۰: رعایت اصل خوشامدگویی پرستار welcome nursing در حین ارزیابی اولیه بعد از پذیرش الزامی است.

شرایط استفاده از تلفن همراه برای کارکنان بالینی و غیربالینی:

۱. حین انجام وظیفه در بخش های ویژه، اتاق عمل و کت لب برای کلیه پرسنل درمان مطلقاً ممنوع بوده و تنها در صورت نیاز به نیروی جانشین استفاده از تلفن همراه در اتاق استراحت، به مدت کوتاه و به شرط تعیین جانشین مجاز است.
۲. کلیه کارکنان در زمان استفاده از تلفن همراه، می بایست حداقل یک متر از دستگاه های با ریسک بالا (تجهیزات دیجیتالی، پیس میکر، ونتیلاتور و ...) دور باشند.
۳. هرگونه کاربری غیرمتعارف تلفن همراه و ورود به شبکه های اجتماعی در محیط کاری و شیفت های همکاران درمانی غیرمجاز و ممنوع می باشد.
۴. پس از استفاده از تلفن همراه حتماً بهداشت دست را رعایت نمایند.
۵. کلیه سوپروایزران، کارشناسان بهبود کیفیت، سرپرستاران بخشها و مسئولین واحدها بر اجرای این مهم نظارت نموده و در صورت مشاهده و گزارش تخلف اداری محسوب می شود (تخلف کارکنان بالینی در کمیته اخلاق بالینی و تخلف کارکنان غیربالینی در تیم رهبری و مدیریت مطرح و تصمیمات لازم اتخاذ می گردد).

نکته ۱۱: بیماران محتضر (در حال احتضار) حق دارند در هر ساعت از شبانه روز از مصاحبت افرادی که تمایل به دیدارشان دارند، بهره مند شوند.

جمعیت آسیب پذیر:

کودکان	سالمندان	زنان باردار	افراد ناتوان	بیماران روانی	بیماران روانی	بیماران
روانی	معلولان جسمی و ذهنی	افراد بدون سرپرست				

یکی از اقدامات بیمارستان، تسهیل در شناسایی رده های پرسنلی توسط بیماران است؛ به ۳ طریق:

۱. نصب تابلوی رده های پرسنلی در بیمارستان ۲- نصب اتیکت شناسایی ۳- معرفی پرسنل به بیماران آگاهی از آیین نامه انطباق، استاندارد پوشش (پمفلت ها در بخش ها موجود است).
- در بخش های ویژه و در بیماران با کاهش سطح هوشیاری ارائه خدمت باید توسط پرسنل همگن صورت گیرد.
 - در صورت معاینه بیمار توسط پزشک غیر همجنس، حضور فرد معتمد بیمار یا کارکنان فنی همجنس بر بالین بیمار الزامی است. در مواقعی که بیمار تمایل ندارد فرد معتمد خودش بر بالین وی حضور یابد؛ حضور کارکنان فنی هم جنس اهمیت دوچندان می یابد.
 - حین انتقال بیماران خانم به اتاق عمل حتماً از شنل استفاده شود و نواحی از بدن که نیاز به مداخله ندارد پوشانده شود.

➤ حق بیمار و همراه بیمار است که اطلاعات در خصوص بیماری، سیر درمان از پزشک و پرستار دریافت نماید.

نکته ۱۲: ارائه اطلاعات به همراه تنها با کسب اجازه از بیمار صورت می گیرد. به هیچ عنوان اطلاعات بیمار از طریق تلفن داده نشود. (حفظ محرمانگی اطلاعات بیمار)

نکته ۱۳: مارک نمودن بیماران مبتلا به بیماری عفونی خاص ممنوع است.

- ✓ پرستار در ارزیابی بیماران، نیازهای عبادی اعتقادی وی را بررسی و در گزارش پرستاری ثبت می نماید.
- ✓ اطلاع رسانی محل نمازخانه، مشاور مذهبی از وظایف پرستار است. (پاسخ به نیازهای عبادی اعتقادی بیماران و همراهان)

راههای ارائه اطلاعات و راهنمایی گیرندگان خدمت:

۱. ارتباط با بیمار و توضیح شفاهی ۲- ارائه پمفلت های اطلاعات عمومی توسط واحد پذیرش
۲. ۳- ارائه پمفلت های اختصاصی توسط پرستار در بدو پذیرش بیمار در بخش ۴- راهنمای خطوط رنگی و تابلوها ۶- وب سایت بیمارستان

در صورت تمایل و خوداظهاری بیمار مبنی بر داشتن پزشک مشاور، با کسب اجازه از پزشک اول و تکمیل فرم مرتبط، طی هماهنگی می تواند از مشاوره پزشک دوم بهره مند شود. حتما این اطلاعات به بیمار داده شود که تامین هزینه موافقت پزشک دوم بر عهده بیمار است.

نکته ۱۴: دستورات پزشک مشاور جنبه مشورتی دارد و حتماً باید توسط پزشک اول reorder شود.

نکته ۱۵: رضایت نامه عمومی بدو پذیرش، جایگزین رضایت آگاهانه نخواهد بود.

توصیه ها:

۱. آگاهی از خط مشی ها، دستورالعمل ها و روش های اجرایی که در محور حقوق گیرنده خدمت تدوین شده است. (در درایو S موجود است).
۲. آگاهی از شرایط ابلاغ تلفن همراه و حقوق بیماران محتضر
۳. آگاهی از اطلاعات پزشکان معالج (شماره تلفن، آدرس مطب و اسامی پزشکان به تفکیک گروه های آموزشی در درایو S موجود است).
۴. آگاهی از منشور حقوق بیمار، فرآیند شکایات و پیشنهادات، RCA مرتبط با شکایات، آیین نامه انطباق و استاندارد پوشش
۵. رعایت استاندارد پوشش، نصب اتیکت ۶- راهنمایی به موقع گیرندگان خدمت ۷- آگاهی از مصوبات کمیته اخلاق پزشکی ۸- تعامل مناسب و ارتباط مؤثر با بیماران ۹- شرکت در کلاس های مرتبط با حقوق گیرندگان خدمت ۱۰- آموزش بیماران در خصوص نحوه کار با سیستم احضار پرستار ۱۱- همراهی با پزشک هنگام ویزیت بیمار