



کتابچه خط مشی حقوق گیرندگان خدمت

بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه

ردیف	عنوان خط مشی	کد خط مشی
۱	اطلاع رسانی پزشک در مورد نقاط ضعف	Pr--۴-۱
۲	نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای گروه پزشکی در طول درمان	Pr--۵-۱
۳	اطلاع رسانی در مورد هزینه و بیمه در هنگام پذیرش بیمار	Pr--۶-۱
۴	حفاظت اموال گیرنده خدمات	Pr--۱۰-۱
۵	اعزام بیمار	Pr--۲-۱
۶	گروههای آسیب پذیر	Pr--۱-۳
۷	ارائه خدمات به بیمار در حال احتضار	Pr--۵-۲-۱۵
۸	پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرنده خدمت	Pr--۱-۸
۹	رعایت اصل محترمانه بودن اطلاعات	Pr--۱-۵
۱۰	حفظ حریم خصوصی در خدمت گیرندگان	Pr--۱-۶
۱۱	ارائه خدمات توسط پرسنل همگن	Pr--۳-۶
۱۲	عدم تاخیر در ارائه خدمات زمانی که پرسنل همگن نباشد	Pr--۴-۶
۱۳	آموزش های ضروری برای استمرار درمان گیرنده خدمت	Pr--۱-۹
۱۴	انتخاب پزشک مشاوره جهت نظر خواهی	Pr--۳-۱۰
۱۵	اخذ رضایت آگاهانه	Pr--۲-۱۰
۱۶	جلوگیری از دریافت وجه از گیرندگان خدمت	Pr--۱-۱۲
۱۷	حفاظت گیرنده خدمت در برابر حملات فیزیکی و خدمات روحی و روانی	Pr--۱-۲-۱۵
۱۸	امکانات رفاهی	Pr--۲-۲-۱۵
۱۹	استفاده از تلفن همراه	Pr--۴-۲-۱۵
۲۰	حرف اختصاری	Pr--۵-۲-۱۵
۲۱	جهت گفتن خبر بد	Pr--۰-۳
۲۲	استفاده نکردن از همراه بیمار	Pr--۱-۷
۲۳	+دریافت و رسیدگی به شکایات بیماران	Pr--۲-۱۳
۲۴	رضایت سنجی بیماران	Pr--۱-۱۱

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: اطلاع رسانی پزشک در مورد روش‌های تشخیصی، درمانی، نقاط قوت و نقاط ضعف هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص، سیر بیماری، پیش‌آگهی و عوارض آن و نیز تمام اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم‌گیری گیرنده خدمت به نحو مطلوب و به میزان کافی و در زمان مناسب و متناسب با شرایط گیرنده خدمت به شیوه‌ای ساده و قابل درک.

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
/ /	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۲ از ۱۱	PR-۰۰-۴-۱

دامنه کاربرد: بخش‌ها

مخاطبیین: پزشکان و پرستاران

تعریف: ندارد.

هدف:

- کمک به تصمیم‌گیری بیمار و همراه

- افزایش آگاهی بیمار و همراهان

- همدلی و مشارکت جویی

- مشارکت و گفتگو با بیماران همراهان

خط مشی :

ارائه‌ی راهنمای‌های لازم به گیرنده خدمت

اطلاع رسانی به نحو مطلوب و به میزان کافی، در زمان مناسب و متناسب با شرایط گیرنده خدمت

اطلاع رسانی به شیوه‌ای ساده و قابل درک

اطلاع رسانی در خصوص مشارکت بیمار و همراهی وی در تصمیم‌گیری‌ها

روش اجرایی:

۱- پزشک مسئول بیمار در زمان ویزیت در مورد نوع بیماری، روش‌های تشخیصی و درمانی و عوارض احتمالی آن و سیر بیماری و پیش‌آگهی برای بیمار و همراه بیمار توضیح کافی را داده و سپس بر اساس نظر بیمار و همراه بیمار روش مورد نظر را اجرا مینماید.

۲- پزشک متخصص یا پزشک عمومی بخش مسئول بیمار روند درمان بیمار را روزانه به بیمار و همراه وی اطلاع داده و در فرم ثبت سیر درمان ثبت می‌نماید.

۳- وضعیت عمومی بیمار و تشدید بیماری و یا عوارض آن در اولین فرصت توسط پزشک متخصص و یا پزشک بخش به بیمار و همراه وی اطلاع داده می‌شود.

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: اطلاع رسانی پزشک در مورد روش‌های تشخیصی، درمانی، نقاط قوت و نقاط ضعف هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص، سیر بیماری، پیش‌آگهی و عوارض آن و نیز تمام اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم‌گیری گیرنده خدمت به نحو مطلوب و به میزان کافی و در زمان مناسب و متناسب با شرایط گیرنده خدمت به شیوه‌ای ساده و قابل درک.

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۴/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۲ز۲	PR-۰۰-۴-۱

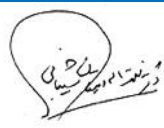




مسئول پاسخگویی خط مشی: معاونت آموزشی

روش نظارت بر خط مشی: مشاهده

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: ندارد

پیوست (ضمائم): ندارد

منابع و مراجع: تجربه بیمارستان

تصویب کننده و ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
	رییس بیمارستان		رییس بیمارستان	پرستار 	لیلا انصاری
				مسئول بخش 	کبری زارع قشلاقی
				مسئول بخش 	سمانه عباسی

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: خط مشی نحوه‌ی دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان بیماران

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۱۳۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	/ /	۲ از ۱۱	PR--۵-۱

دامنه کاربرد: بخش‌ها

مخاطبین: پرستار

تعریف: پزشک متخصص

هدف: بهبود بیمار

خط مشی:

۱- پزشک بخش/پزشک معالج بیمار ملزم می‌باشد جهت تسریع امر درمان شماره تلفن خود را در اختیار بخش مربوطه قرار داده و در دسترس باشد.

۲- معاونت آموزشی ملزم می‌باشد در صورتی که پزشک مربوطه در دسترس نباشد موارد را پیگیری کرده و به اطلاع رییس بخش برساند.

روش اجرایی:

۱- شماره تلفن پزشک متخصص مسئول بخش، و پزشک عمومی در اختیار سرپرستار بخش و منشی می‌باشد.

۲- در صورت لزوم توسط پرستار بخش به پزشک عمومی اطلاع رسانی می‌شود.

۳- اگر نیاز به حضور پزشک متخصص مربوطه باشد پزشک عمومی با ایشان تماس گرفته و شرایط بیمار را توضیح می‌دهد.

۴- در صورتی که پزشک بخش در دسترس نباشد به سوپر وایزر اطلاع داده می‌شود.

۵- سوپر وایزر با مدیر گروه مربوطه و یا رییس بیمارستان گروه تماس گرفته و ایشان را در جریان مشکل بیمار قرار می‌دهد تا در

اسرع وقت پزشک مربوطه و یا جانشین ایشان در بخش حضور می‌یابند.

مسئول پاسخگویی خط مشی: معاونت آموزشی

روش نظارت بر خط مشی: مشاهده

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: ندارد

پیوست(ضمائم): ندارد

منابع و مراجع: سوابق و تجربه بیمارستان

بسمه تعالی






دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: خط مشی نحوه‌ی دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان
بیماران

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۲ از ۲	PR-۵-۱

تهیه کنندگان		تاییدکننده		تصویب کننده و ابلاغ کننده	
مصطفی دانش مدیر بیمارستان)		ریاست بیمارستان		رییس بیمارستان	
معصومه معتضدیان	مترون 				
لیلا انصاری	پرستار 				

بسمه تعالی
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: اطلاع رسانی در مورد هزینه و بیمه در هنگام پذیرش بیمار

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
/ /	۹۳/۳/۱۵	۹۵/۳/۱۵	۲:۱	PR-۰۰۶-۱

دامنه کاربرد: بخش ها

مخاطبین: پزشکان و پرستاران

تعریف: ندارد

هدف:

جلوگیری از پرداخت هزینه اضافی بیماران
افزایش رضایتمندی

خط مشی:

- ۱- تعرفه های بیمارستان جوادالائمه براساس تعرفه های مصوب وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی در بخش دولتی می باشد که آیین نامه ها و بخش نامه های وزارت متبوع در این امر جاری و ساری می باشد.
- ۲- سهم بیمه از تعرفه های فوق بر اساس ضوابط و قراردادهای سازمان های بیمه گر اعمال می گردد و مابقی تعرفه نسبت به تعرفه دولتی به عهده بیمار می باشد.

روش اجرایی:

- ۱- پذیرش بیمارستان در خصوص پرداخت هزینه به صورت علی الحساب با هماهنگی حسابداری اطلاع رسانی می کند.
- ۲- مسئول بخش ها و کلیه ژرسنل بیمارستان به منظور اطلاع رسانی از هزینه و امکان استفاده از بیمه به بیماران بستری اطلاع رسانی می کند.
- ۳- واحد درآمد و وظیفه تخفیف هزینه بیماران توسط بیمارستان یا اداره اوقاف را بر عهده دارد.
- ۴- صندوق های حسابداری در مورد هزینه ها اطلاع رسانی می کند.

بسمه تعالی
 دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
 بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: اطلاع رسانی در مورد هزینه و بیمه در هنگام پذیرش بیمار

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
/ /	۹۴/۳/۱۵	۹۵/۳/۱۵	۲ از ۲	PR-۰۰-۶-۱

مسئول پاسخگویی خط مشی: مسئول تکریم ارباب رجوع

روش نظارت بر خط مشی: مشاهده

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: ندارد

پیوست (ضمائم): ندارد

منابع و مراجع: تجربه بیمارستان

تهیه کنندگان		تایید کننده		تصویب کننده و ابلاغ کننده	
مرضیه رضایی	واحد درآمد	ریاست بیمارستان	ریاست بیمارستان	رییس بیمارستان	
لیلا انصاری	پرستار				

بسمه تعالی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: حفاظت اموال گیرنده خدمات				
کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-001001	۲ از ۱	۹۴/۳/۱۵	۹۳/۳/۱۵	۹۳/۳/۲۵

دامنه کاربرد: بخش ها

مخاطبین: سوپر وایزر، مدارک پزشکی

تعریف: اموال بیمار شامل اموالی که بیمار با خود از خارج بیمارستان به بیمارستان وارد کرده مثل، زیورآلات و وسایل شخصی.

هدف:

- ایجاد محیط امن در بیمارستان جهت رفاه حال بیماران
- آگاه نمودن بیمار از حقوق
- ایجاد چارچوب اخلاقی برای بیمارستان
- شناسائی حمایت و ارتقاء حقوق بیمار

خط مشی:

جلوگیری از مفقود شدن وسایل بیمار
 اموال به گیرنده‌ی خدمت و همراهان وی
 اطلاع رسانی در خصوص حفاظت از بیمار

روش اجرایی:

- مسئول پذیرش بیماران سرپایی هنگام پذیرش از بیمار در خصوص اینکه بیمارستان هیچگونه تعهدی در قبال اموال بیمار ندارد امضا و اثر انگشت می‌گیرد.

- نگهداری وسایل و اموال گیرنده‌ی خدمت

- لیست برداری و یا تنظیم صورت جلسه جهت اموال بیمار

- ارجاع امانت سپرده شده به سوپر وایزر

- تحویل امانت سپرده شده به همراهی تأیید شده

بسمه تعالی				
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی				
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه				
نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: حفاظت اموال گیرنده خدمات				
کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-00-10-1	۲ از ۲	۹۴/۳/۱۵	۹۳/۳/۱۵	۹۳/۳/۲۵






مسئول پاسخگویی خط مشی: سوپروایزر

روش نظارت بر خط مشی: مشاهده

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: اموال و وسائل بیمار

پیوست (ضمائم): ندارد

منابع و مراجع: تجربه بیمارستان

تصویب کننده ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
رییس بیمارستان		ریاست بیمارستان		پرستار	لیلا انصاری 
				مسئول مدارک پزشکی	نرجس خارستانی 
				مسئول بخش	کبری زارع قشلاقی 

بسمه تعالی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه				
نام واحد: بخش اورژانس				
عنوان خط مشی: اعزام بیمار				
تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۱ از ۱	PR-۰۰-۲-۲

دامنه کاربرد: بخش ها

مخاطبین: سوپروایزر و پرستار

تعریف: انتقال بیمار به بیمارستان دیگر جهت ادامه درمان و انجام اقدامات تکمیلی

هدف: انتقال بیمار به مرکز درمانی مجهز تر

خط مشی: فرایندی که در آن بعد از انجام اقدامات اولیه و اورژانسی برای بیمار ، بدلیل نیاز به اقدامات پیشرفته تر درمان بیمار به مرکز مجهزتری فرستاده می شود (باتوجه به دستور پزشک)

روش اجرایی:

۱. داشتن دستور پزشک معالج مبنی بر اعزام
۲. ثبت فرم اعزام توسط پزشک معالج
۳. انجام اقدامات اولیه با توجه به دستور پزشک جهت آماده نمودن بیمار برای اعزام
۴. گرفتن پذیرش از بیمارستان مقصد
۵. هماهنگی با آنکال متخصص
۶. هماهنگی با دفتر پرستاری بیمارستان مقصد و اطلاع به سوپروایزر
۷. هماهنگی با دفتر پرستاری بیمارستان مقصد و اطلاع به سوپروایزر
۸. فراخوان پرسنل و آمبولانس جهت آمادگی برای اعزام
۹. انجام اقدامات حمایتی تا انتقال بیمار به آمبولانس
۱۰. در صورتیکه بیمارستان مقصد پذیرش ندادند هماهنگی با ستاد هدایت جهت اخذپذیرش
۱۱. ثبت اقدامات انجام شده جهت اعزام بیمار
۱۲. اعزام بیمار به مرکز مورد نظر

بسمه تعالی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه				
نام واحد: بخش اورژانس				
عنوان خط مشی: اعزام بیمار				
تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۲ از ۲	PR-۰۰-۲-۲






مسئول پاسخگویی خط مشی: مدیر خدمات بیمارستان

روش نظارت برخط مشی: بازدیدهای بخش ها و بررسی پرونده و فرم اعزام

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: ندارد

پیوست(ضمائم): فرم اعزام

منابع و مراجع: گایدلاین های وزارتخانه

تصویب کننده و ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
	رییس بیمارستان		ریاست بیمارستان	مسئول بخش 	کبری زارع قشلاقی
				پرستار 	لیلا انصاری
				پرستار 	امید رضا کشاورز

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: حمایت از گروه‌های آسیب پذیر

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۲ از ۱	PR-۰۰-۱-۳

دامنه کاربرد: بخش ها

مخاطبین: پزشکان و پرستاران

هدف:

- رسیدگی و تکریم ارباب رجوع
- حفظ شخصیت بیمار و احترام به وی
- حمایت از بیماران و گروه های آسیب پذیر

گروه‌های آسیب پذیر: معلولان ذهنی و جسمی، معلول بلاصاحب و افراد مجهول الهویه، افراد ناتوان، کودکان بیماران سرپرست، افراد سالمند، نابینایان، خانم‌های باردار، بیماران روانی، افراد بی سرپرست و دیگر جمعیت‌های در معرض خطر.

خط مشی:




- ۱- در این مرکز در بخش‌های بالینی، پرستاران می‌بایست بیماران آسیب‌پذیر و در معرض خطر را شناسایی کرده و به پزشک معالج اطلاع دهد.
- ۲- بیمارستان ملزم می‌باشد بر اساس رعایت حقوق گیرندگان خدمت گروه‌های آسیب‌پذیر و در معرض خطر را در مورد حمایت درمانی، روحی و مالی در حد امکانات موجود مساعدت نماید.

روش اجرایی:

- ۱- پرستاران و پزشکان در صورت شناسایی بیماران آسیب‌پذیر بیمار را به واحد دفتر پرستاری معرفی می‌کنند.
- ۲- شناسایی بیماران آسیب‌پذیر توسط مترون در راندهای روزانه انجام می‌شود.

بسمه تعالی				
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی				
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه				
نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: حمایت از گروه‌های آسیب پذیر				
کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-00-1-3	۲ از ۲	۹۴/۳/۱۵	۹۳/۳/۱۵	۹۳/۳/۲۵

- ۳- پرستار بر بالین بیمار حضور پیدا می کند.
- ۴- در صورت نداشتن اینکه بیمه نباشد، توسط واحد پرستاری اعلام می گردد.
- ۵- پیگیری تجهیزات و اقلام دارویی مورد نیاز بیمار توسط واحد پرستاری تهیه می گردد.
- ۶- توسط واحد پرستاری و یا گروه پزشکی مشاوره روانشناسی انجام می شود.
- ۷- انجام مشاوره روانپزشکی در صورت صلاحدید پزشکان معالج انجام می گیرد.
- ۸- بیمه و هزینه بیماران آسیب پذیر با تشخیص پرسنل ، امور حقوقی و مدیریت بیمارستان بررسی و مساعدت لازم انجام میگرد.
- ۹- بیماران بعد از درمان و ترخیص با هماهنگی واحد پرستاری و امور حقوقی به خانواده، بستگان یا مراکز نگهداری ارجاع داده می شود.
- مسئول پاسخگویی خط مشی: مسئول پرستاری**
- امکانات و تسهیلات مورد نیاز: ندارد پیوست(ضمائم): ندارد**
- پیوست: ندارد**
- منابع و مراجع: تجربه بیمارستان**

تصویب کننده و ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
رییس بیمارستان		رییس بیمارستان		مترون	
				مسئول بخش	سمانه عباسی
				پرستار	لیلا انصاری

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: ارائه خدمات به بیمار در حال احتضار

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
/ /	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۲ از ۱۱	PR-۰۰-۵-۲-۱۵

دامنه کاربرد: بخش ها

مخاطبین: پزشکان و پرستاران

تعریف: ندارد

هدف: ندارد

خط مشی:

- ۱- کلیه پرسنل بخش‌های بستری جهت حفظ حرمت به گیرنده خدمت که در مراحل پایانی زندگی است مراقبت‌های محترمانه و توأم با مهربانی و همدردی و همدلی را ارائه می‌نماید.
- ۲- مسئول شیفت می‌بایست شرایطی را فراهم نماید که گیرنده خدمت در حال احتضار در آخرین لحظات زندگی خویش از مصاحبت و همراهی افرادی که مایل به دیدارشان است برخوردار گردد.
- ۳- مسئول کشیک می‌بایست جهت آرامش بیمار در صورتی که خود بیمار درخواست نماید می‌توان از حضور مشاور مذهبی در بیمارستان بر بالین بیمار کمک گیرد.

روش اجرایی:

- ۱- مصاحبت بیمار با افراد مورد نظر بر اساس اعتقادات مثل روحانی بیمارستان (در صورت درخواست بیمار)
- ۲- جازه ملاقات در تمام ساعات غیر ملاقات.
- ۳- دادن توضیحات لازم توسط پرسنل به بیمار و همراهان بیمار.
- ۴- برگزاری کلاس‌های نحوه ارتباط مؤثر با مراجعین برای تمامی پرسنل بیمارستان.
- ۵- اطلاع‌رسانی توسط پوستر جهت دسترسی به روحانی.

بسمه تعالی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه				
نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: ارائه خدمات به بیمار در حال احتضار				
کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-00-5-2-15	۲ از ۲	۹۴/۳/۱۵	۹۳/۳/۱۵	۹۳/۳/۲۵



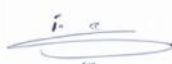

روش نظارت بر خط مشی: مشاهده

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: ندارد

پیوست(ضمائم): ندارد

منابع و مراجع: تجربه بیمارستان

مسئول پاسخگویی: مسئول تکریم ارباب رجوع

تصویب کننده و ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
	رییس بیمارستان		ریاست بیمارستان		معصومه معتضدیان (مترون)
				مسئول بخش	سمانه عباسی
				پرستار	لیلا انصاری
					کبری زارع قشلاقی

بسمه تعالی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه				
نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرنده خدمت				
کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-00-1-8	۲ از ۱۱	۹۴/۳/۱۵	۹۳/۳/۱۵	۹۳/۳/۲۵

دامنه کاربرد: بخش‌ها

مخاطبین: پزشکان و پرستاران

تعریف: ندارد

هدف:

- برآوردن نمودن رفاه ممکن در زمینه‌ی نیازهای عبادی و اعتقادی

- جلب رضایت گیرندگان خدمت

- کرامت کارکنان و بیماران

- افزایش انگیزه با مسایل اعتقادی جهت پرسنل

خط مشی:

این بیمارستان ملزم می‌باشد به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرندگان خدمت و همراهان آنان در چارچوب مذاهب رسمی کشور در حیطه امکانات موجود در مرکز تحت نظارت مدیریت بیمارستان فراهم نماید.

روش اجرایی:

۱- نمازخانه در بیمارستان اختصاص داده شده است.

۲- پخش اذان ظهر و مغرب از طریق پیچ در بیمارستان انجام می‌شود.

۳- امکان دسترسی به مهر و جانماز در بخش‌ها وجود دارد.

۴- امکان دسترسی به سنگ تیمم و قبله‌نما در کلیه بخش‌های بستری ایجاد شده است.

بسمه تعالی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه				
نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرنده خدمت				
کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-00-1-8	۲ از ۲	۹۴/۳/۱۵	۹۳/۳/۱۵	۹۳/۳/۲۵

- ۵- پرسنل در خصوص نیازهای عبادی و اعتقادی بیمار و همراهان وی را راهنمایی می‌کنند
- ۶- نماز جماعت هر روزه در محل نمازخانه با حضور روحانی بر گزار میشود
- ۷- مهر، سجاده، قران و ادعیه برای بیمار و همراهان در نمازخانه در نمازخانه گرفته شده است
- ۸- چادر رنگی و مفاتیح و قران و ادعیه جهت استفاده ی نمازگذاران در محل نمازخانه مهیا می باشد





مسئول پاسخگویی خط مشی: مسئول تکریم ارباب رجوع

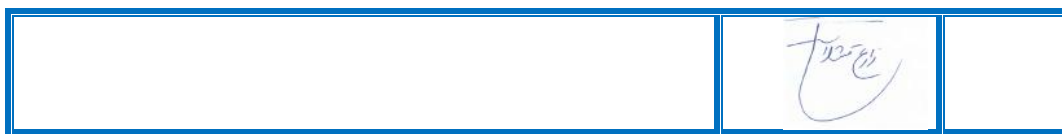
روش نظارت بر خط مشی: مشاهده

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: ندارد

پیوست (ضمائم): ندارد

منابع و مراجع: تجربه بیمارستان

تصویب کننده و ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
 رئیس بیمارستان		 رئیس بیمارستان		مترون 	معصومه معتضدیان
				پرستار 	لیلا انصاری
					کبری زارع قشلاقی



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: رعایت اصل محرمانه بودن اطلاعات (تنها گیرنده خدمت، گروه درمانی و افراد مجاز از طرف گیرنده خدمت امکان دسترسی به اطلاعات دارند) موجود در پرونده بیمار

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۲ از ۱۱	PR-۰۰-۱-۵

دامنه کاربرد: بخش ها

مخاطبین: کلیه کارکنان بخش های بیمارستان

تعریف: ندارد

هدف

۱- امنیت و حفظ ایمنی و مدیریت خطر در خصوص اطلاعات گیرنده خدمت

۲- جلوگیری از سوء استفاده های احتمالی از اطلاعات گیرنده خدمت

خط مشی:

- محدوده نمودن دسترسی به پروندهها

- آموزش به کارکنان

- رعایت اصول محرمانه نگهداشتن اطلاعات گیرنده خدمت.

روش اجرایی:

فرستادن پرونده به اتاق مدارک پزشکی

نگهداری هر گونه سند محرمانه در سایر واحدها مجاز نمی باشد.

نگهداری هر گونه کپی از مکاتبات محرمانه برای گزارش دهندگان مجاز نمی باشد

بیمارستان اطمینان حاصل می نماید که تنها گیرنده خدمت، گروه درمانی، افراد مجاز از طرف گیرنده خدمت و افرادی که به

حکم قانون مجاز تلقی می شود، می توانند به اطلاعات دسترسی باشد

بیمارستان در صورت درخواست گیرنده خدمت، تصویر تمام اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی را در دسترسی قرار می دهد

کارکنان، از قوانین و قواعد ناظر بر محرمانه بودن اطلاعات آگاه هستند و به اطلاع بیمار می رسانند که چگونگی، سازمان

محرمانه بودن اطلاعات را مد نظر قرار می دهند.

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: رعایت اصل محترمانه بودن اطلاعات (تنها گیرنده خدمت، گروه درمانی و افراد مجاز از طرف گیرنده خدمت امکان دسترسی به اطلاعات دارند) موجود در پرونده بیمار

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۲ از ۲	PR-۰-۱-۵

۵- پزشکانی که در مراحل بعد عهده دار درمان بیمار هستند (پزشک خانواده) می توانند با ارسال نامه ممهور به مهر نظام پزشکی تقاضای پرونده نمایند.

۶- پزشکان و پیراپزشکان محقق و پژوهشگر با ارائه معرفی نامه رسمی از معاونت آموزشی بیمارستان می توانند به پرونده دسترسی داشته باشند.



مسئول پاسخگویی خط مشی: مسئول مدارک پزشکی


روش نظارت بر خط مشی: مشاهده

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: پرونده بیمار

پیوست (ضمائم): ندارد

منابع و مراجع: تجربه بیمارستان

تصویب کننده و ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
	رییس بیمارستان		رییس بیمارستان	مترون	معصومه معتضدیان
				پرستار	لیلا انصاری

	مدارک پزشکی 	نرجس خارستانی
--	--	------------------

بسمه تعالی				
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی				
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه				
نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: حفظ حریم خصوصی در خدمت گیرندگان				
کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-00-1-6	۲ از ۱	۹۴/۳/۱۵	۹۳/۳/۱۵	۹۳/۳/۲۵

دامنه کاربرد: بخش ها
مخاطبین: پزشکان و پرستاران

تعریف: ندارد

هدف:

- ایجاد چارچوب اخلاقی برای بیمارستان
- شناسائی، حمایت و ارتقاء حقوق بیمار
- حفظ حریم خصوصی و اسرار بیماران

خط مشی:

- ۱- این بیمارستان خود را مؤظف می داند حفظ حریم خصوصی گیرندگان خدمت و همراهان را رعایت و امکانات لازم را فراهم آورد.
- ۲- کلیه کادر درمان در این مرکز ملزم می باشند قبل از انجام هر گونه پروسیجر درمانی حریم خصوصی بیمار را رعایت کرده و در حد امکانات موجود در مرکز قانون انطباق را تحت نظارت مسئول کشیک رعایت نمایند.
- ۳- کمیته رضایت خدمت گیرندگان با تعامل با تیم مدیریت بیمارستان ملزم می باشد تمامی امکانات و تسهیلات لازم را برای حفظ حریم خصوصی بیمار را در مرکز فراهم نماید.

روش اجرایی:

- ۱- طراحی فضا و تختها بیماران بستری به گونه ای است که بیمار در صورت تمایل بتواند ساعاتی تنها باشد.
- ۲- استفاده از پرده جهت جداسازی تخت های بیماران در هر اتاق انجام می شود.

۳- به هنگام ورود به اتاق بیمار در صورتی که بر اساس درخواست بیمار و یا انجام کارهای وی بسته شده باشد، توسط پزشکان و پرستاران و تمامی پرسنل در زدن رعایت می شود.

بسمه تعالی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: حفظ حریم خصوصی در خدمت گیرندگان				
تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۲ از ۲	PR-۰-۱-۶

۴- فضایی جهت حضور نزدیکان بیمار در لحظات حساس مانند احتضار، مشورت قبل از عمل و یا در صورت درخواست بیمار برقرار می گردد.

۵- رعایت حداقل زمان و مشخص کردن محدوده و موضوع عمل در هنگام برهنه کردن بدن بیمار توسط پزشک، و پرستار انجام می شود.




مسئول پاسخگویی خط مشی: مسئول تکریم ارباب رجوع



روش نظارت بر خط مشی: مشاهده

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: پاراوان؛ پرونده بیمار، پرده اطراف تخت

پیوست (ضمائم): ندارد

منابع و مراجع: تجربه بیمارستان

تصویب کننده و ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
	رییس بیمارستان		رییس بیمارستان	پرستار 	لیلا انصاری
				مسول بخش	کبری زارع قشلاقی

		
		سمانه عباسی

بسمه تعالی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه				
نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: ارائه خدمات توسط پرسنل همگن				
تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۳ از ۱۱	PR-۰۰۰-۳-۶

دامنه کاربرد: بخش ها

مخاطبین: پرستاران و پزشکان

تعریف: ندارد

پرسنل همگن: افرادی که از نظر جنسیت مانند هم باشند.

هدف:

جلب اسایش و رضایت بیماران
شناسائی، حمایت و ارتقای حقوق بیمار

خط مشی:

- این مرکز ملزم می باشد بر اساس منشور حقوق بیمار و قانون انطباق و اعتباربخشی فرهنگی در حد امکان جهت ارائه خدمات مراقبتی و درمانی از پرسنل همگن استفاده کند.
- کلیه کادر درمانی بخش های این مرکز موظف به استفاده از پرسنل غیر همگن در هنگام کمک رسانی فوری و اورژانسی به گیرنده خدمت می باشند.

روش اجرایی:

- ۱- استفاده از پرسنل زن در تمام بخش‌های کودکان در تمامی شیفت‌ها.
- ۲- استفاده از پرسنل زن جهت بیماران خانم در کلیه بخش‌ها.
- ۳- بستن برنامه‌های کمک بهیاران جهت ارائه خدمات مراقبتی توسط پرسنل همگن.

بسمه تعالی				
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی				
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه				
نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: ارائه خدمات توسط پرسنل همگن				
تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۳ از ۲	PR-۰۰-۳-۶

- ۴- استفاده از پرسنل زن در بخش‌های بستری اتفاقات

- ۵- استفاده از پرسنل همگن در بخش‌های مراقبت‌های ویژه در تمامی شیفت‌ها.
- ۶- بستن برنامه در تمامی بخش‌ها و در تمامی شیفت‌ها در صورت امکان با در نظر گرفتن پرسنل صورت می‌گیرد.

مسئول پاسخگویی خط مشی: مسئول طرح تکریم ارباب رجوع

روش نظارت بر خط مشی: مشاهده

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: وجود پرسنل همگن در بخش‌ها

پیوست (ضمائم): ندارد

منابع و مراجع: قانون انطباق




بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: ارائه خدمات توسط پرسنل همگن

کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-۰۰-۳-۶	۳ از ۳	۹۴/۳/۱۵	۹۳/۳/۱۵	۹۳/۳/۲۵

تصویب کننده و ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
	رییس بیمارستان		مدیریت بیمارستان		مصطفی دانش (مدیر بیمارستان)
				مترون	معصومه معتضدیان
				پرستار	لیلا انصاری

بسمه تعالی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه				
نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: عدم تأخیر در ارائه خدمات زمانی که پرسنل همگن نباشند				
کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-004-6	۳ از ۱۱	۹۴/۳/۱۵	۹۳/۳/۱۵	۹۳/۳/۲۵

دامنه کاربرد: بخش ها
 مخاطبین: پزشکان و پرستاران
 تعریف: ندارد

خط مشی:

طبق قانون انطباق مصوبه وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی این قانون در کلیه بیمارستانها و مراکز درمانی و آموزشی در سه حیطه جهت کلیه کارکنان زن-کلیه کارکنان مرد و کلیه بیماران لازم الاجرا می‌باشد. بنابراین این مرکز درمانی-آموزشی نیز مانند سایر مراکز درمانی مؤظف است که طرح قانون انطباق را در سه حیطه اجرا نماید.

روش اجرایی:

- ۱- در این مرکز جهت رفاه حال بیماران اتاق خانمها از آقایان جدا در نظر گرفته شده است.
- ۲- امور مراقبتی بیماران زن توسط پرستار زن و بیماران مرد توسط پرستاران مرد انجام می‌شود. در شیفت‌های صبح و عصر و شب در صورت نداشتن پرسنل همگن در آن بخش توسط سوپروایزر مربوطه، از سایر بخش‌ها نیروی درخواستی خواسته می‌شود.
- ۳- مراقبت‌های اختصاصی بیماران به تفکیک جنس توسط همان گروه مراقبتی همگن انجام می‌شود مانند سونداژ بیماران مرد.
- ۴- در این مرکز مکان جداگانه‌ای بعنوان رختکن برای پرسنل و پزشکان و خدمات زن و مرد در نظر گرفته شده است.
- ۵- پوشش بیماران مرد به صورت گان و کلاه و بهنگام ورود به اتاق عم و در بخش نیز به صورت بلوز و شلوار یکدست با یک رنگ خاص در نظر گرفته شده است.

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: عدم تأخیر در ارایه خدمت زمانی که پرسنل همگن نباشند

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۳ از ۲	PR-۰۰-۴-۶

- ۶- پوشش بیماران زن بهنگام رفتن به اتاق عمل گان ب همراه کلاه یا روسری که موهایشان را بپوشاند در برخی بخش‌ها از چادر یکبار مصرف هم جهت فرستادن بیمار به اتاق عمل استفاده می‌شود در بخش‌ها بیماران زن از پیراهن گشاد و شلوار و روسری استفاده می‌کنند.
- ۷- انتقال بیمار بر روی تخت اتاق عمل بوسیله ملحفه انجام گرفته تا از تماس مستقیم با بدن بیمار پیشگیری شود.
- ۸- در بیمارانیکه لازم است مانیتور قلبی شوند. گذاشتن الکترودها به عهده پرسنل همگن می‌باشد.
- ۹- تغییر وضعیت بیمار حتی الامکان با پرسنل همگن انجام می‌شود.
- ۱۰- در هنگام پرپ کردن بیمار کلیه اعضای بدن او توسط پرستار سیرکولار پوشانده شده به جز ناحیه عمل.
- ۱۱- بعد از اتمام عمل جراحی بیمار با پوشش کامل به برانکارد انتقال داده شود و به ریکاوری منتقل می‌شود.
- ۱۲- نظارت و کنترل بر حسن اجرای این طرح بر عهده پرستاران- دفتر پرستاری- ریاست بیمارستان‌ها- حوزه معاونت فرهنگی دانشگاه می‌باشد.
- ۱۳- بهنگام گرفتن ECG، پرده‌های اطراف بیمار کشیده می‌شود.

بسمه تعالی				
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی				
بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه				
نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: عدم تأخیر در ارائه خدمات زمانی که پرسنل همگن نباشند				
تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۳ از ۳	PR-۰۰-۴-۶

مسئول پاسخگویی خط مشی: مسئول بخش

روش نظارت بر خط مشی: مشاهدات و مستندات



امکانات و تسهیلات مورد نیاز: وجود پرسنل همگن در بخش. وجود گانه‌های مطابق با استاندارد در بخش‌ها

پیوست (ضمائم): ندارد

منابع و مراجع:

- کتابچه دستورالعمل قانون انطباق ارسالی از وزارت بهداشت

- تجربه بیمارستان

تصویب کننده و ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
	رییس بیمارستان		مدیریت بیمارستان		اقای دانش (مدیر بیمارستان)
				مترون 	معصومه معتضدیان
				پرستار 	لیلا انصاری

بسمه تعالی				
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی				
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه				
نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: آموزش‌های ضروری برای استمرار درمان گیرنده خدمت				
کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-001-9	از ۲	۹۴/۳/۱۵	۹۳/۳/۱۵	/ /

دامنه کاربرد: بخش‌ها

مخاطبین: پزشکان و پرستاران

تعریف: کادر درمان

هدف: خدمت رسانی صحیح به بیمار

آگاهی رسانی به بیمار و همراه وی

پیگیری مراحل درمان و آموزش

خط مشی:

- بیمار و خانواده ایشان بر اساس حقوق گیرندگان خدمت حق دارند اطلاعاتی در مورد فرایند بیماری و درمان از طریق پرسنل در هر سمت درمانی کسب نمایند.
- پرسنل این واحد جهت بهبود نظام مند و پیوسته از نظر دانش-مهارت و رفتارهایی که به رفاه آنان و سازمان کمک می نماید و همچنین جهت افزایش کارآیی و کسب شرایط بهتر برای دست یافتن به مقامات بالاتر می بایست تحت آموزش قرار گیرند.

روش اجرایی:

توضیحات و اطلاعات لازم در خصوص بیماری و نحوه ادامه ی درمان توسط پزشک به بیمار ارائه می گردد

آموزش های لازم در فرم آموزش ترخیص بیمار

آموزش های لازم به بیمار قبل و بعد و در حین درمان در خصوص تغذیه ،فعالیت مصرف دارو و مراجعات بعدی توسط پرستار

مسول بیمار ارائه می گردد

نیازهای آموزشی بیماران ها شناسائی می شود

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: آموزش های ضروری برای استمرار درمان گیرنده خدمت

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۲ از ۲	PR-۰-۱-۹





مسئول پاسخگویی خط مشی: مدیر خدمات پرستاری

روش نظارت بر خط مشی: مستندات آموزش

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: CD، پمفلت آموزشی

پیوست (ضمائم): ندارد

منابع و مراجع: تجربه بیمارستان

تصویب کننده و ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
	رییس بیمارستان		ریس بیمارستان	پرستار 	لیلا انصاری
				سو پر وایزر آموزشی 	شعله رحیمی

بسمه تعالی				
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی				
بیمارستان جواد الائمه (ع) خرامه				
نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: انتخاب پزشک مشاور جهت نظرخواهی در خارج از بیمارستان (براساس خواسته بیمار)				
تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۲ از ۱	PR--۳-۱۰

دامنه کاربرد: بخش ها

مخاطبین: پزشکان و پرستاران

تعریف: ندارد

هدف:

- آرایه خدمات به موقع و مطلوب و موثر جهت بیماران

- کمک به تصمیم گیری بیمار و همراه

خط مشی:

گیرنده خدمت حق دارد پزشک دیگری به غیر از پزشک بیمارستان را به عنوان مشاور انتخاب کند و در این بیمارستان در حد امکان تحت نظر پزشک معالج این امر انجام می گیرد.

روش اجرایی:

۱- بیمار یا ولی قانونی او از سرپرستار بخش درخواست می کند تا پزشک دیگری در تأیید یا رد نظر متخصص بیمارستان بیمار را ویزیت نماید.

۲- پس از موافقت پزشک بخش، بیمار می تواند توسط پزشک مورد نظر ویزیت شده و دستورات پزشک به اطلاع اتندینگ بخش رسانده می شود.

۳- در صورت موافقت اتندینگ با برنامه درمانی پیشنهادی پزشک دوم دستورات وارد پرونده شده و اجرا می گردد.

۴- اگر بیمار خواست بر اساس نظر پزشک دوم به بیرون از بیمارستان برود باید از طرف بخش مربوطه خلاصه پرونده نوشته شده توسط پزشک معالج جهت ویزیت خارج از بیمارستان به بیمار داده شود.

مسئول پاسخگویی خط مشی: معاونت آموزشی بیمارستان

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: انتخاب پزشک مشاور جهت نظرخواهی در خارج از بیمارستان (براساس خواسته بیمار)

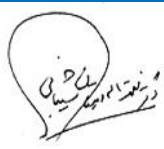
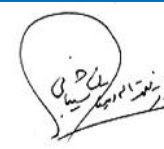

کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-00-3-10	از ۲	۹۴/۳/۱۵	۹۳/۳/۱۵	۹۳/۳/۲۵

روش نظارت بر خط مشی: مستندات و مشاهده

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: ندارد

پیوست (ضمائم): ندارد

منابع و مراجع: تجارب بیمارستان

تصویب کننده و ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
	رییس بیمارستان		ریاست بیمارستان		آقای دانش (مدیر بیمارستان)
				مترون	معصومه معتضدیان
				پرستار	لیلا انصاری

بسمه تعالی				
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی				
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه				
نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: اخذ رضایت آگاهانه توسط کارکنان آموزش دیده				
کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-۰۰-۲-۱۰	۴ از ۲	۹۴/۳/۱۵	۹۳/۳/۱۵	۹۳/۳/۲۵

دامنه کاربرد: بخش ها

مخاطبین: پرستاران و پزشکان بیمارستان

تعریف: ندارد

هدف: اطلاع رسانی به بیمار و ارتقای آگاهی وی از ژروسجر تشخیصی درمانی تهاجمی، کمک به تصمیم گیری وی
خط مشی:

مشارکت بیمار در امر درمان وی
انجام صحیح فرایند اخذ رضایت آگاهانه.

روش اجرایی:

فرم رضایت آگاهانه طراحی شده و در کمیته مورد تایید قرار گرفته است

فرم تایید شده توسط مسول تدارکات تکثیر شد و در اختیار بخش ها گذاشته شد است

فرم رضایت و براءت به کلیه پرسنل علی الخصوص پرسنل جدید الورد در حین آموزش بدو ورود آموزش داده میشود.

فرم در بخش های بالینی توسط پزشک جهت بیمار توضیح داده شده و توسط پزشکو پرستار مربوطه مهر و امضا می گردد

بیمار و همراه وی (ترجیا قیم بیمار) در پایان فرم مربوط را امضا و اثر انگشت خود را درج مینمایند

در هر مرحله از فرایند در صورت امتناع بیمار از درمان فرم براءت جهت بیمار تکمیل می گردد

در صورت عدم حضور پزشک مربوطه در بیمارستان مثلا جهت ترانسفوزیون خون این فرایند توسط پرستار بیمار صورت

میگیرد

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: اخذ رضایت آگاهانه توسط کارکنان آموزش دیده

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
/ /	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۴ز۲	PR-۰۰-۲-۱۰

امضاء و اثر انگشت فرم توسط پزشک مربوطه و پرسنل درمانی اخذ می گردد

رضایت عمل و درمان بیمار هنگام پذیرش توسط واحد پذیرش اخذ می گردد

لیستی از اقدامات و عمل هائی (درمان) که نیاز به اخذ رضایت آگاهانه دارند تهیه و تدوین شده است

این لیست مشخص که نیاز به اخذ رضایت کتبی از گیرنده خدمت یا ولی قانونی او دارد، در دسترس است و رضایت آگاهانه براساس آن اخذ میگردد، حداقل شامل موارد ذیل است:

اقدامات تشخیصی درمانی تهاجمی و جراحی

بیهوشی و آرامبخشی متوسط تا عمیق

استفاده از خون و فرآورده های خونی

تحقیقات

لیست مزبور جهت تأیید به اطلاع ریاست بیمارستان رسانده میشود

لیست مزبور به همراه عوارض، فواید و درمان جایگزین به بخشها لرسال میگردد

بیمارستان طی فرآیندی مستند توسط کارکنان آموزش دیده و با مسئولیت پزشک معالج، از گیرنده خدمت رضایت آگاهانه از گیرنده خدمت و در صورت لزوم ولی قانونی وی، به زبان ساده و قابل درک، در اختیار گیرنده خدمت قرار میگیرند

رضایت اخذشده همراه تاریخ ساعت امضای اثر انگشت گیرنده خدمت و در صورت لزوم ولی قانونی وی بوده در پرونده گیرنده خدمت درج میگردد

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: اخذ رضایت آگاهانه توسط کارکنان آموزش دیده

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
/ /	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۴:۳	PR-۰۰-۲۰۱۱

طی فرایند که بیمارستان مشخص کرده و کارکنان تعلیم دیده اجرای آن را به عهده دارند رضایت آگاهانه بیمار کسب م شود یکی از راها عمده ای که از طریق آن بیماران در تصمیم گیری مرتبط به مراقبت خودشان شرکت مییابند؛ اخذ رضایت آگاهانه است

برای دادن رضایت، بیمار می بایست از عوامل مرتبط با مراقبت برنامه ریزی شده که مستلزم یک تصمیم گیری آگاهانه است، مطلع شود به عنوان مثال، رضایت آگاهانه رامیتوان زمانی گرفت که فرد به عنوان بیماری بستری در سازمان پذیرش میشود و قبل از برخی درمانها یا روشهایی که احتمال خطر در آنها زیاد است

بیماران و خانواده ها، از آزمایشات، روشها و درمانهایی که مستلزم کسب رضایت از آنهاست، مطلع میگردند برای مثال، بصورت شفاهی با امضای فرم رضایت و..

مسئول پاسخگویی خط مشی: کارشناس ایمنی بیمار، مسئول بخش






روش نظارت بر خط مشی: مشاهده:مسئول بخشها

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: فرم رضایت لیست اقدامات و عملهای که نیاز به اخذ رضایت دارند

پیوست(ضمائم): ندارد

بسمه تعالی				
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی				
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه				
نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: اخذ رضایت آگاهانه توسط کارکنان آموزش دیده				
تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
/ /	۹۳/۳/۱۵	۹۵/۳/۱۵	۴ از ۴	PR-۰۰-۲-۱۱

منابع و مراجع: ایمنی بیمار و منشور حقوق بیمار

تصویب کننده و ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
	رییس بیمارستان		مدیریت بیمارستان	مترون 	معصومه معتضدیان
					لیلا انصاری
				مسئول بخش 	کبری زارع قشلاقی

بسمه تعالی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: جلوگیری از دریافت وجه از گیرندگان خدمت در خارج از چهارچوب قوانین و مقررات				
کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-001-12	۳ از ۱۱	۹۴/۳/۱۵	۹۳/۳/۱۵	۹۳/۳/۲۵

دامنه کاربرد: بخش ها

مخاطبین: پرسنل حسابداری

تعریف: ندارد

هدف:

- حمایت از بیماران آسیب پذیر
- عدم پرداخت هزینه اضافی توسط گیرنده خدمت
- جلوگیری از سوء استفاده های احتمالی

خط مشی:

- ۱- در این مرکز دریافت وجه نقد بدون دادن رسید قانونی، ممنوع می باشد.
- ۲- بیمارستان جهت بررسی و تأیید صحت اسناد بدست آمده در هزینه و درآمد در مقاطع زمانی متوالی و مستمر نسبت به برقراری سیستم کنترل داخلی اقدام نماید.

روش اجرایی:

A. در قسمت هزینه:

- ۱- مدارک هزینه ای قبل از پرداخت توسط حسابرس داخلی بررسی می شود.
- ۲- تأیید و ارجاع جهت پرداخت توسط حسابرس داخلی به قسمت اعتبارات انجام می شود.

B. در قسمت درآمد:

- ۱- بیمارستان پس از دریافت وجه به بیمار رسید می دهد و در زمان ترخیص در صورت نگرفتن تخفیف ریز صورت حساب به بیمار تحویل می دهد.

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

م واحد: گیرندگان خدمت

ننوان خط مشی: جلوگیری از دریافت وجه از گیرندگان خدمت در خارج از چهارچوب قوانین و مقررات

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۳ از ۳	PR-۰۰۱-۱۲

۲- در بحث نقدی بررسی دریافت‌های نقدی هر ۲۴ ساعت در ابتدای روز بعد توسط کارشناس حسابداری انجام می‌شود.

۳- واریز وجه به بانک توسط کارشناس معتمد انجام می‌شود.

C. در قسمت درآمد غیرنقدی:

۱- بررسی پرونده‌های بیماران در طول بستری توسط کارشناس ترخیص جهت تأیید موارد چارج شده انجام می‌شود.

۲- بررسی اسناد ارائه شده به بیمه توسط کارشناسان اقتصاد درمان در راستای اطمینان از قبول تعهد بیمه‌ای موارد چارج شده و کسب درآمد مورد نظر انجام می‌شود.

۳- در پایان سال مالی کلیه مستندات جمع آوری شده توسط حسابرس مستقل بررسی می‌گردد.

۴- گزارش اشکالات موجود به ریاست بیمارستان ارائه می‌گردد.

مسئول پاسخگویی خط مشی: مسئول حسابداری

روش نظارت بر خط مشی: مشاهده

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت






عنوان خط مشی: جلوگیری از دریافت وجه از گیرندگان خدمت در خارج از چهارچوب قوانین و مقررات

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۳ از ۳	PR-۰۰-۱-۱۲

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: ندارد

پیوست (ضمائم): ندارد

منابع و مراجع: تجربه بیمارستان

تهیه کنندگان		تایید کننده		تصویب کننده و ابلاغ کننده	
مصطفی دانش		ریاست بیمارستان		رییس بیمارستان	
لیلا انصاری					
مرضیه رضایی		مسئول درآمد			

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: حفاظت گیرنده خدمت در برابر حملات فیزیکی و صدمات روحی روانی

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۴ از ۱۱	PR-۰۰-۱-۲-۱۵

دامنه کاربرد: بخش ها

مخاطبین: کلیه کارکنان

تعریف: ندارد

هدف:

- حمایت از حقوق بیمار
- ایجاد چارچوب اخلاقی برای بیمارستان
- جلوگیری از هرگونه حملات و صدمات احتمالی گیرنده خدمت

خط مشی:

- ۱- جهت مقابله با هر گونه صدمه فیزیکی به بیماران کلیه راهکارهای امنیتی می‌بایست از طریق تعامل بخش‌های مرکز و واحد انتظامات مقیم در مرکز صورت پذیرد.
- ۲- کلیه پرسنل انتظامات صرفاً مجاز به استفاده از ابزار و وسایل حفاظتی مجاز تحت نظارت حراست دانشگاه جهت مقابله با حملات فیزیکی احتمالی می‌باشند.
- ۳- در صورت بروز هر گونه حملات فیزیکی خارج از کنترل نیروهای انتظامی مرکز این موضوع می‌بایست از طریق تعامل واحد حراست با مراجع انتظامی و واحد حقوقی خارج از مرکز پیگیری گردد.
- ۴- کلیه پرسنل ملزم می‌باشند هر گونه مخامصه و تهاجم فیزیکی و یا وضعیت امنیتی نامطلوب را به اصلاع واحد انتظامات (نگهبانی) مرکز برسانند.

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: حفاظت گیرنده خدمت در برابر حملات فیزیکی و صدمات روحی روانی

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۴ از ۲	PR-۰۰-۱-۲-۱۵

روش اجرایی:

- ۱- مسئول بخش و پرسنل در صورت مشاهده حملات فیزیکی، مورد را سریعاً به واحد انتظامات مرکز اطلاع می‌دهد.
- ۲- واحد انتظامات مرکز از پرسنل خود افرادی را جهت بررسی وضعیت موجود به محل اعزام می‌نماید.
- ۳- پرسنل اعزام شده پس از بررسی وضع موجود متناظر با آموزش‌هایی که دیده‌اند اقدام به آرام سازی جو موجود می‌نمایند.
- ۴- در صورت نیاز به اقدامات واکنشی فیزیکی مجوز این مورد می‌بایست از مسئول مربوطه مرکز اخذ می‌گردد.
- ۵- در صورتی که اقدامات فیزیکی موجود کفایت لازم را در مورد حملات فیزیکی ننماید پرسنل اعزام شده از طریق مسئول مربوطه اقدام به اخذ کمک از پلیس ۱۱۰ می‌کند.
- ۶- موارد درگیری توسط واحد انتظامات و پلیس ۱۱۰ صورت جلسه می‌گردد و در صورت نیاز جهت مراحل قضایی به مسئول حقوقی بیمارستان اطلاع داده می‌شود.

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: حفاظت گیرنده خدمت در برابر حملات فیزیکی و صدمات روحی روانی

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۴:۳	PR--۱-۲-۱۵

روش اجرایی

- ۱- پرسنل پرستاری در صورت مشاهده مشکلات روحی و روانی بیمار موضوع را به مسئول شیفت، پزشک معالج اطلاع می‌دهد.
- ۲- سوپروایزر پس از درخواست از بخش بر بالین بیمار حضور پیدا و وضعیت بیمار را بررسی مینماید.
- ۳- پزشک معالج یا مسئول شیفت بنا به صلاحدید اقدام به فراخوان روانشناس بالینی مرکز می‌نماید.
- ۴- پزشک معالج یا روانشناس بالینی در صورت صلاحدید تقاضای ارجاع بیمار به مراکز دیگر انجام میشود.
- ۵- پرسنل مددکاری با روانشناس بالینی در مورد بیمار مشورت می‌نمایند.
- ۶- اقدامات مقرر از سوی روانشناس بالینی یا روانپزشک به صورت مکتوب توسط مشاوره دهنده ثبت گردد و به پزشک معالج ارائه می‌دهند.
- ۷- پزشک معالج پس از بررسی برگه مشاوره و تأیید موارد مربوطه جهت اجراء موارد مقرر را در اختیار کادر پرستاری قرار می‌دهد.
- ۸- پرستار مسئول بیمار اقدامات مقرر را در مورد بیمار اجراء نموده و در صورت لزوم حمایت‌های لازم را از کادر پرستاری مقیم و یا واحدهای مرتبط مرکز اخذ می‌نماید.
- ۹- پرسنل مسئول بیمار به صورت دوره‌ای وضعیت روحی و روانی بیمار را پایش نموده و به پزشک معالج وی اطلاع‌رسانی می‌نماید.
- ۱۰- در صورت بروز هرگونه تغییر نامطلوب در وضعیت روحی و روانی بیمار مسئول شیفت بخش به پزشک معالج اطلاع‌رسانی نماید.

مسئول پاسخگویی خط مشی: مسئول انتظامات و سوپروایزر

روش نظارت بر خط مشی: مشاهده

بسمه تعالی				
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی				
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه				
نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: حفاظت گیرنده خدمت در برابر حملات فیزیکی و صدمات روحی روانی				
کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-00-1-2-15	4 از 4	94/3/15	93/3/15	93/3/25

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: پرسنل انتظامات مستقر در بیمارستان

پیوست(ضمائم): ندارد

منابع و مراجع: دستورالعمل سیستم‌های امنیتی و حفاظتی کشوری

تصویب کننده و ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
 رئیس بیمارستان		 ریاست بیمارستان		مترون 	معصومه معتضدیان
				مسئول بخش 	کبری زارع قشلاقی
				پرستار 	لیلا انصاری
				مسئول بخش 	سمانه عباسی

سمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: پذیرش همراه بیمار، فراهم نمودن امکانات رفاهی همچون غذا و تسهیلات لازم برای استراحت و خواب

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
/ /	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۲ از ۱	PR-۰۰-۲-۲-۱۵

دامنه کاربرد: بخش ها

مخاطبین: پزشکان و پرستاران

تعریف: ندارد

هدف:

- ایجاد چارچوب اخلاقی برای بیمارستان

- شناسایی، حمایت و ارتقاء حقوق گیرنده خدمت

خط مشی:

در این مرکز در جهت رضایت بیماران و همراهان آنها در حد امکانات خدمات رفاهی را با تعامل با همه واحدها ارائه می‌دهد. مسئول واحد رضایت خدمت گیرندگان می‌بایست نیازهای خدمت گیرندگان و همراه وی را شناسایی کند و به اطلاع مدیریت و کمیته مربوطه برساند.

روش اجرایی:

- ۱- صندلی تاشو به مقتضای هر بخش در اختیار همراهان بیمار قرار می‌گیرد.
- ۲- گوشی تلفنجهت تماس از بیرون با بیمار دز بخش موجود است
- ۳- در صورت لزوم ویلچر در اختیار بیماران گذاشته می‌شود
- ۴- حس اعتماد توسط پرسنل ایجاد وهمدلی و بر خورد دوستانه در عین حال جدی با همراهان صورت گیرد
- ۵- آموزش لازم توسط پرستاران به بیمار و همراهان وی ارائه می‌گردد
- ۶- بیمارستان به گیرنده خدمت اجازه می‌دهد تا در مراحل تشخیصی از جمله معاینات فرد معتمد همراه داشته باشد و در همین راستا اقداماتی جهت رفاه حال و دسترسی های آسان وی در نظر گرفته است

مسئول پاسخگویی خط مشی: مسئول امور مالی






بسمه تعالی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: پذیرش همراه بیمار، فراهم نمودن امکانات رفاهی همچون غذا و تسهیلات لازم برای استراحت و خواب				
کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-00-2-2-15	۲ از ۲	۹۴/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	/ /

روش نظارت بر خط مشی: مشاهده

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: بوفه، تلفن عمومی،

پیوست(ضمائم): ندارد

منابع و مراجع: تجربه بیمارستان

تصویب کننده و ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
 رئیس بیمارستان		 ریاست بیمارستان			مصطفی دانش (مدیر)
					معصومه معتضدیان
				پرستار 	لیلا انصاری

بسمه تعالی
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: استفاده از تلفن همراه

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
/ /	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	از ۲	PR-۰۰-۴-۲-۱۵

دامنه کاربرد: بخش ها

مخاطبین: پزشکان و پرستاران

تعریف: ندارد

هدف: جلوگیری از اختلال در عملکرد کارکنان

خط مشی:

رعایت موازین و قوانین در استفاده از تلفن همراه

روش اجرایی:

تلفن همراه کارکنان در محل کار بایستی حتی امکان خاموش و یا بصورت بیصدا باشد
استفاده از آهنگ های غیر مجاز و آواز دهنده ممنوع است
پاسخگویی به تلفن همراه هنگام جلسات و کار فقط در هنگام ضرورت و با مسئول ما فوق مجاز است
فیلمبرداری و سایر اقدامات نظیر بلوتوت ... در محل کار ممنوع می باشد

بسمه تعالی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه				
نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: استفاده از تلفن همراه				
تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۲ از ۲	PR-۰۰-۴-۲-۱۵




مسئول پاسخگویی خط مشی: مسئولین واحدها


روش نظارت بر خط مشی: مشاهده

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: ندارد

پیوست (ضمائم): ندارد

منابع و مراجع: سیاست بیمارستان

تصویب کننده و ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
	رییس بیمارستان		مدیریت بیمارستان		مصطفی دانش (مدیر بیمارستان)
				مترون	معصومه معتضدیان
				پرستار	لیلا انصاری

		
--	---	--

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: حروف اختصاری مجاز و چگونگی استفاده از آنان در مستندات به ویژه در پرونده بیمار با در نظر گرفتن ایمنی بیمار

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۲ از ۱	PR-۰۰-۵-۲-۱۵

دامنه کاربرد: بخش ها

مخاطبین: پزشکان، پرستاران و فراگیران

تعریف: ندارد

هدف:

کاربرد صحیح حروف اختصاری

درک صحیح و سریع تیم درمان از حروف اختصاری بکار برده شده در مستندات پرونده

خط مشی:

کلیه پزشکان، پرستاران تحت نظارت رئیس بخش مکلف هستند به منظور حصول اطمینان از کامل بودن مستندات و حفظ ایمنی بیماران در راستای سیاست‌های مدیریت کلان بیمارستان و وزارت بهداشت و درمان، نسبت به تکمیل پرونده و ثبت مستندات بطور کامل و خوانا اقدام نموده و صرفاً از حروف اختصاری مجاز بین‌المللی استفاده نمایند.

روش اجرایی:

۱- در هنگام ثبت دستورات پزشک اعم از دارو و یا خدمات پاراکلینک و یا روشهای مراقبتی، رژیم غذایی، نوشتن شرح حال، تشخیص، دستور ترخیص تصمیمات، همچنین در هنگام نوشتن گزارشات پرستاری و یا اقدامات تشخیصی و یا مشاوره‌ها، لازم است صرفاً از حروف اختصاری مجاز بین‌المللی استفاده می‌گردد.

بسمه تعالی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه				
نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: حروف اختصاری مجاز و چگونگی استفاده از آنان در مستندات به ویژه در پرونده بیمار با در نظر گرفتن ایمنی بیمار				
تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۲ از ۲	PR--۵-۲-۱۵

۲- پرستار از کاربرد اصطلاحات غیر ضروری اجتناب می نماید و نگارش ساده و روان و قابل فهم را همیشه در نظر دارد
 پرسنل پرستاری مجاز هستند برای نشان دادن واحدها از اختصارات مجاز استفاده کنند

مسئول پاسخگویی خط مشی: مسئول مدارک پزشکی

روش نظارت بر خط مشی: مشاهده

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: ندارد

پیوست(ضمائم): ندارد

منابع و مراجع: دستورالعمل های دریافتی و تجربه بیمارستان

تصویب کننده و ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
	رییس بیمارستان		ریاست بیمارستان		معصومه معتضدیان
				سوپروایزر آموزشی	شعله رحیمی
				پرستار	لیلا انصاری

بسمه تعالی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه				
نام واحد: طرح تکریم ارباب رجوع				
عنوان خط مشی: جهت گفتن خبر بد				
تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۴ از ۱۱	PR-۰۰-۳

دامنه کاربرد: بخش ها

مخاطبین: پزشکان و پرستار و کلیه کارکنان

تعریف: خبر بد، خبری بد است که شنونده با شنیدن آن احساس کند شخص یا چیزی بسیار مهم و عزیزی را از دست دهد یا تغییر مهم و ناگواری در زندگی او اتفاق افتاده است. طوری که نسبت به آینده، دچاره بیم و نگرانی شود یا به دلیل از دست رفتن امیدها و آرزوهای خود احساس خشم و اندوه کند.....

هدف: اعلام خبر بد به صورت ماهرانه- مدبرانه- متجرانه - دوراندیشانه و جامع گرانه به همراه بیمار

خط مشی: بیمارستان موظف است مراحل گفتن خبر بد را طبق فرایند ان به آرامی طی نماید و از گفتن هر گونه خبر بد به همراه بیمار به صورت ناگهانی پر هیز نماید.

روش اجرایی:

۱- شروع و تدارکات و طرح ریزی محتوای خبر

۲- سوپر وایزر آموزشی و مدیر بیمارستان و معاونت آموزشی در خصوص نحوه انتقال خبر بد به کلیه پرسنل درمانی آموزشی لازم را میدهند

۳- فرد گوینده خبر بد نباید خبر را به طور ناگهانی برای همراه بیمار بیان کند و از رک گویی باید بپرهیزد.

۴- اعلام کننده خبر باید شرایطی - محیطی - عاطفی و اجتماعی و حتی علمی مناسب برای بیان خبر را داشته باشد.

۵- پزشک یا پرستار گوینده خبر بعد از آگاه کردن همراه بیمار باید مدتی در کنار او باقی بماند تا پایداری شرایط جسمی و روحی فرد شنونده اطمینان حاصل کند.

۶- پرسنل پرستاری و پزشکی بشدت باید از پنهان کاری بپرهیزند زیرا ممکن است عواقب ناخوشایند در فرد به جا بگذارد

بسمه تعالی				
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی				
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه				
نام واحد: طرح تکریم ارباب رجوع				
عنوان خط مشی: جهت گفتن خبر بد				
کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-00-3	۴:۱۲	۹۴/۳/۱۵	۹۳/۳/۱۵	۹۳/۳/۲۵

۷- پرستار یا پزشک فرد را به یک محیط آرام و ترجیحاً مخصوصی دعوت می نماید

۸- پزشک و پرستار نزدیکان بیمار را در گیر می نمایند و اجازه می دهند تا همراه بیمار یکی از بستگان یا نزدیک را به انتخاب خود به همراه بیاورند

۹- پزشک و پرستار همراه بیمار را دعوت به نشستن می نمایند.

۱۰- پزشک و پرستار ارتباط خود را حین بازگو کردن خبر قطع نمی نمایند.

۱۱- پزشک یا پرستار اطلاعات را بازگو می نماید .

۱۲- پزشک یا پرستار پس از بازگو کردن خبر بد از اینکه همراه بیمار اطلاعات کافی به صورت مطلوب دریافت کرده است و اطمینان حاصل می نمایند.

۱۳- در بخش های بستری خبر بد توسط پزشک متخصص یا عمومی به بیمار و همراهان وی گفته می شود. و در صورت عدم حضور آنها سوپروایزر شیفت این مسولیت را به عهده دارد.

۱۴- در بخش احیاء رهبر تیم احیاء خبر بد را به همراه بیمار بازگو می کند.

۱۵- پس از مطرح کردن خبر بد پزشک و پرستار باید از پایداری شرایط روحی و جسمی همراه بیمار اطمینان حاصل می نمایند.

۱۶- پزشک و پرستار در حین بازگو کردن خبر بد باید از ابهام گویی و گفتن اصطلاحات پزشکی که برای همراه بیمار قابل درک نیست به شدت بپرهیزد.

۱۷- اطلاعات داده باید واضح -علمی - شفاف و خلاصه باشد.

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: طرح تکریم ارباب رجوع

عنوان خط مشی: جهت گفتن خبر بد

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۴ز۳	PR-۰-۳

۱۸- در صورتی که همراه بیمار درخواست اطلاعات بیشتری داشته باشد تیم درمان باید همکاریهای لازم با وی انجام داده و اطلاعات لازم را به ایشان ارائه نماید.

۱۹- پزشک و پرستار باید به حالت های همراه بیمار توجه کنند و اجازه دهند هیجانان خود را بروز دهند و سعی نمایند با ایشان همدلی و همدردی نمایند.

۲۰- پرسنل کادر درمانی باید به همراه بیمار اظهار نمایند که احساسات آنها را درک می کنند و پاسخی همدردانه نشان دهند.

۲۱- پرسنل کادر درمانی باید در حضور همراه بیمار که خبر بدی دریافت نمودند، از شوخی - خنده - و.....بشدت بپرهیزند

مسئول پاسخگویی خط مشی: پزشکان و پرستار ، مسئول طرح تکریم و ارباب رجوع

روش نظارت بر خط مشی: مشاهده






امکانات و تسهیلات مورد نیاز: ندارد

پیوست(ضمائم): ندارد

کاربرد مخاطبین: ندارد

منابع و مراجع: تجربه بیمارستان

بسمه تعالی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه				
نام واحد: طرح تکريم ارباب رجوع				
عنوان خط مشی: جهت گفتن خبر بد				
کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-003	۴ از ۴	۹۴/۳/۱۵	۹۳/۳/۱۵	/ /

تصویب کننده و ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
 رئیس بیمارستان	 رئیس بیمارستان		آقای دانش (مدیر بیمارستان)		
				مترون 	معصومه معتضدیان
					لیلا انصاری

بسمه تعالی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه نام واحد: گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: استفاده نکردن از همراه بیمار در کارهای درمانی و خدماتی				
کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR--۱-۷	۲ از ۱	۹۴/۳/۱۵	۹۳/۳/۱۵	/ /

دامنه کاربرد: بخش ها

مخاطبین: پرستاران و پزشکان بیمارستان

تعریف: ندارد

هدف: جلوگیری از اختلال عملکرد کارکنان

خط مشی:

- ۱- در این مرکز کلیه امور درمانی و خدماتی مرتبط با روند درمانی بیماران توسط کارکنان تحت نظارت مسئول شیفت انجام می شود.
- ۲- کلیه کارکنان این مرکز در واحدهای کلینکی و پاراکلینکی می بایست از بدو پذیرش و بستری بیماران یا مددجویان تمام امور درمانی و خدماتی را به عهده گرفته و نیازهای بهداشتی، تشخیصی، درمانی، دارویی و تجهیزاتی را در محدوده شرح وظایف خود تأمین نمایند.

روش اجرایی:

- ۱- پرستاران، بهیاران در محدوده شرح وظایف خود خدمات مراقبتی و درمانی و رفاهی بیماران را انجام می دهند.
- ۲- پزشکان و گروه های درمانی در حیطه شرح وظایف و مسئولیت های خود کلیه امور تشخیصی و درمانی بیماران را عهده دارند.

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: استفاده نکردن از همراه بیمار در کارهای درمانی و خدماتی

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۴/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۲ از ۲	PR-۰۰۱-۷

۳- واحدهای پاراکلینکی به صورت شبانه‌روزی خدمات مربوط به بیماران را انجام می‌دهند.

۴- خدمات به صورت شبانه‌روزی انتقال بیمار به بخش‌های مختلف بیمارستان و جابجایی نمونه‌های آزمایشگاهی، دارویی و تشخیصی را انجام می‌دهند.

۵- در صورت امکان پذیر نبودن خدمات درمانی، تشخیصی دارویی و تجهیزاتی در این مرکز با تعامل ایجاد شده توسط مسئول واحد/مسئول شیفت با خانواده بیمار از مساعدت ایشان استفاده می‌گردد

مسئول پاسخگویی خط مشی: مسئول تکریم ارباب رجوع

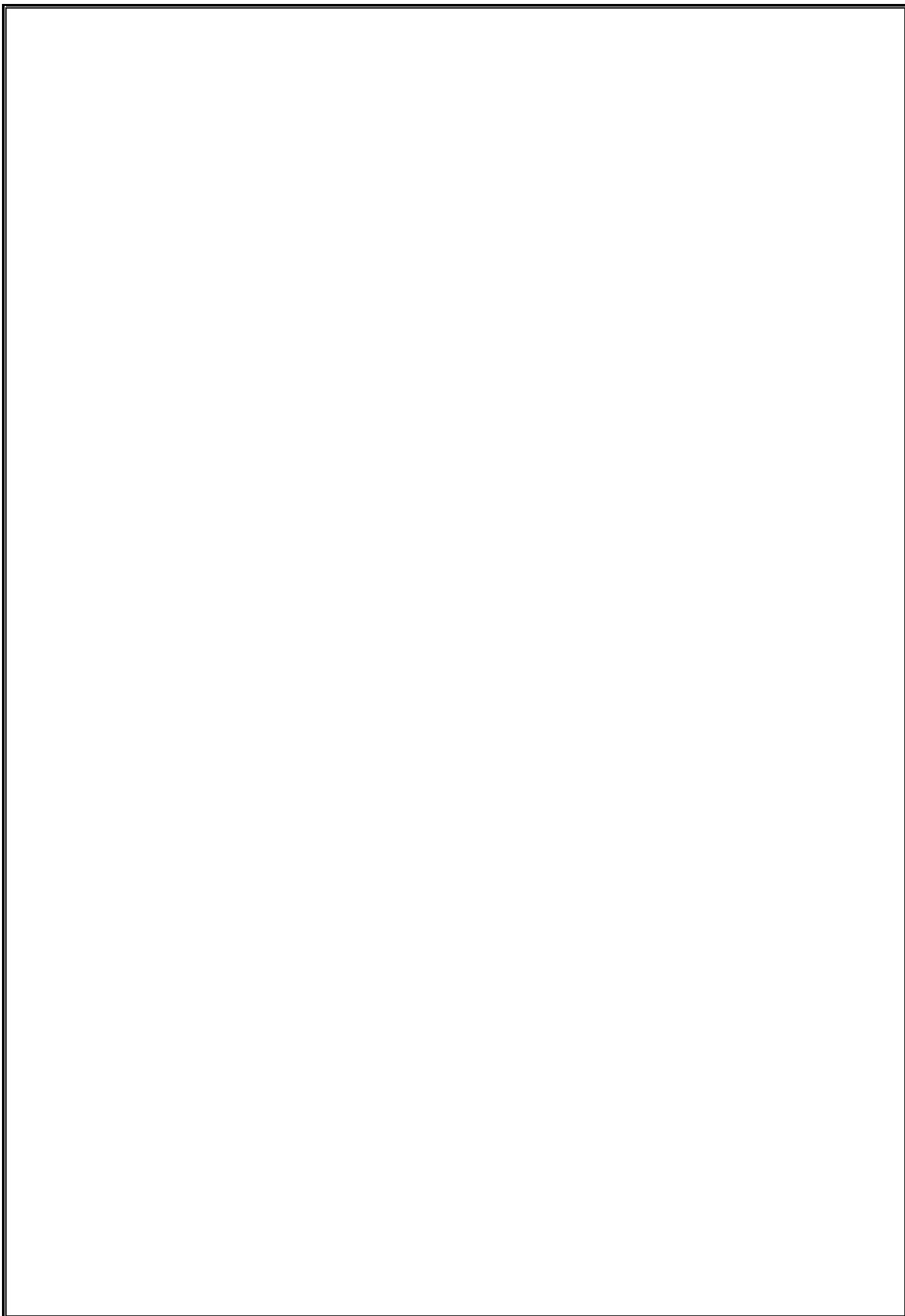
نظارت بر خط مشی روش: بازرسی، نظارت

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: منابع انسانی، دارویی، تجهیزاتی

پیوست(ضمائم): ندارد

منابع : تجربیات بیمارستان

تهیه کنندگان	تاییدکننده	تصویب کننده و ابلاغ کننده
آقای دانش (مدیر بیمارستان)	مدیریت بیمارستان	رییس بیمارستان
معصومه معتضدیان	مترون	
لیلا انصاری	پرستار	



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی شیراز

بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: رضایت سنجی بیماران

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۳ از ۱	PR--۱-۱۱

دامنه کاربرد: بخش ها

مخاطبین: کلیه کارکنان شاغل در بیمارستان (کادر، پاراکلینیک، اداری و پشتیبانی)

تعریف:

رضایتمندی: احساس یا نگرش بیماران نسبت به بیمارستان و خدمات ارائه شده به آنها میباشد سنجش رضایت مندی بیماران به عنوان یک ابزار پایش کیفیت مراقبتها ی ارایه شده در سیستم های بهداشتی در جهت ارتقای کیفیت ارایه به بیماران و مراجعین به کار گرفته می شود.

هدف: افزایش سطح رضایت مندی

خط مشی: باید رضایتمندی بیماران و مراجعین به بیماران و مراجعین به بیمارستان یک شاخص مهم در ارزیابی کیفیت ارایه خدمات بیمارستان محسوب گردد

باید سنجش رضایت مندی بیماران از کلیه واحدها ارائه خدمات پرستاری بصورت دوره‌ای باشد.

اطلاعات مرتبط نحوه رضایت سنجی بایستی به خوبی به اطلاع کارکنان کادر در مانی در بیمارستان برسد

پرسشنامه رضایت سنجی باید کاملا شفاف و خوانا باشد

رضایت سنجی باید به صورت دوره‌ای و در بازه زمانی مشخص (مثلا فصلی) قابل انجام باشد.

به منظور ایجاد اعتماد در بیماران باید فرد پرسشگر ضمن معرفی خود با لحنی آرام اهداف اصلی از جمع اوری اطلاعات

رضایت سنجی را توضیح داده و در پرسشنامه به محرمانه تلقی شدن اطلاعات و نظریات جمع اوری شده اشاره شود.

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی شیراز

بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: رضایت سنجی بیماران

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۳ از ۲	PR-۰۰-۱-۱۱

ممیزی صورت گرفته از نتایج رضایت سنجی باید ثبت و پیگیری شود ::

روش اجرایی:

پرسشنامه میزان رضایت مندی بیماران توسط واحد حاکمیت بالینی تدوین و مورد استفاده قرار می گیرد.

یک فرم رضایت سنجی در اختیار بیمار قرار می گیرد و بیمار آن را تکمیل می کند.

مسئولیت ورود اطلاعات موجود در پرسشنامه ب تجزیه و تحلیل پرسشنامه بر عهده دفتر حاکمیت بالینی است.

دفتر حاکمیت بالینی پیرو تحلیل به عمل آمده نسبت به استخراج نقاط قوت و نقط قابل بهبود اقدام می نماید.

دفتر حاکمیت بالینی نسبت به پایش شاخصهای مرتبط با رضایت اقدام می نماید و روند تغییرات حاصله در شاخصهای مربوطه را ارزیابی قرار می دهد.

نتیجه نظر سنجی و ارزیابی درجه رضایت مندی بیماران توسط حاکمیت بالینی به ریس بیمارستان منعکس تا بهد از رویت در صورت صلاحدید به مسولان مربوطه ابلاغ گردد.

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی شیراز

بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه

نام واحد: گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: رضایت سنجی بیماران

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۳/۲۵	۹۳/۳/۱۵	۹۴/۳/۱۵	۳ از ۳	PR-۰۰-۱-۱۱






مسول پاسخ گویی خط مشی: حاکمیت بالینی

روش نظارت بر خط مشی: مشاهده

امکانات و تسهیلات مورد نیاز: مستندات

پیوست (ضمائم): ندارد.

منابع و مراجع: سیاست بیمارستان

تصویب کننده و ابلاغ کننده		تایید کننده		تهیه کنندگان	
	رییس بیمارستان		ریاست بیمارستان		مترون معصومه معتضدیان
					مسئول بخش سمانه عباسی
					پرستار لیلا انصاری

بسمه تعالی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه نام واحد: حقوق گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: دریافت و رسیدگی به شکایت بیماران و ملاقات کنندگان				
تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۹/۱	۹۳/۸/۳۰	۹۴/۸/۳۰	۱	PR-۰-۱-۱۲

دامنه کاربرد: کلیه واحد های بیمارستان

مخاطبین: کارکنان کل بیمارستان ، بیماران و همراهیان

تعاریف:

شاکی: شخص، سازمان یا نماینده آن که شکایتی را مطرح می کند.

شکایت: درخواست احقاق حق از نقص قوانین و مقررات عدم اجرای ضوابط در دستگاههای اجرایی و میزان

کمیت و کیفیت خدمات در مقایسه با استانداردهای ارائه خدمات عمومی است.

بیمار یا متقاضی دریافت خدمت: سازمان یا شخصی که خدمت را دریافت می کند.

هدف:

ارتقا بهبود کیفیت در جهت افزایش و رضایتمندی مراجعین و رسیدن به آرامش و جلب اعتماد ایشان

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: حقوق گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: دریافت و رسیدگی به شکایت بیماران و ملاقات کنندگان

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۹/۱	۹۳/۸/۳۰	۹۴/۸/۳۰	۲	PR-۰-۱-۱۲

خط مشی:

بیمارستان خود را ملزم به بررسی و رسیدگی به شکایت - انتقادات - پیشنهادات با حفظ ضریب امنیتی و با هدف ارتقا بهبود کیفیت در جهت افزایش رضایتمندی مراجعین و رسیدن به آرامش بیشتر و جلب اعتماد ایشان و در نهایت اعلام نتایج به فرد شاکی منتقد و پیشنهاد دهنده می نماید .

روش اجرا:

۱. جهت برقراری ارتباط تلفنی : شماره تلفن مستقیم و غیر مستقیم واحد رسیدگی به شکایات در تمام بخشها بصورت تابلو نصب شده است
۲. جهت مکاتبه حضوری : واحد شکایات در واحد اداری آماده دریافت شکایات کتبی و حضوری می باشد.
۳. برای دریافت شکایات کتبی صندوقی در کلیه واحدها به همین منظور نصب شده است.
۴. فرمی تحت عنوان " فرم ثبت و پیگیری شکایات " توسط دفتر حاکمبهبود کیفیت تهیه و به کلیه بخشها و واحدهای بیمارستان ابلاغ گردید.

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: حقوق گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: دریافت و رسیدگی به شکایت بیماران و ملاقات کنندگان

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۹/۱	۹۳/۸/۳۰	۹۴/۸/۳۰	۳	PR-۰-۱-۱۲

۵. انواع شکایات وارده شناسایی شده و به هر کدام در فرم مذکور یک کد اختصاص داده شده است.
۶. فرایند " دریافت و رسیدگی به شکایات در شیفت صبح و ۲۴ ساعته " توسط کمیته بهبود کیفیت تهیه و به کلیه بخشها و واحدها ابلاغ گردید .

۷. کلیه شکایات ارائه شده به دفتر رسیدگی به شکایات (حضور، تلفنی، مکاتبه ای و ...) توسط مسئول شکایات وارد فرم ثبت شکایات شده و یک کد اختصاص داده می شود تا جهت پیگیری شکایات از آن استفاده کنند.

۸. با توجه به اینکه رسیدگی مستقیم و برقراری ارتباط با مسئول واحد و فرد شاکی، مشکل را سریعتر حل میکند و سبب ایجاد اعتماد بیشتر میشود لذا مسئول رسیدگی به شکایات در شیفت صبح مواقع در واحد رسیدگی به شکایات حضور می یابد.

۹. شکایات بر اساس مستندات توسط مسئول شکایات اولویت بندی شده و مورد بررسی و رسیدگی قرار می گیرد.

۱۰. در صورت عدم توجیه شاکی و نیاز به بررسی شکایت توسط ریس یا مدیر بیمارستان، مورد توسط مسئول شکایات به مسئولین رده بالا جهت پیگیری و دریافت جواب گزارش می شود

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: حقوق گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: دریافت و رسیدگی به شکایت بیماران و ملاقات کنندگان

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۹/۱	۹۳/۸/۳۰	۹۴/۸/۳۰	۴	PR-۰-۱-۱۲

۱۱. در صورت عدم توجیه شاکی توسط مسئولین رده بالای بیمارستان و نیاز به بررسی در سطح معاونت درمان دانشگاه، مورد توسط مسئول شکایات به آن معاونت جهت پیگیری و دریافت جواب گزارش می شود. بر اساس مندرجات دفتر ثبت شکایات و فرم شکایت و براساس نوع پیگیری صورت گرفته در اسرع وقت نسبت به تهیه جواب و اعلان به فرد شاکی، اقدامات لازم توسط مسئول شکایات صورت می گیرد.

۱۲. بر اساس گزارش های تحلیلی شکایات وارده به واحد رسیدگی به شکایات فهرستی از اقدامات اصلاحی تهیه و در کمیته بهبود کیفیت جهت ارائه برنامه عملیاتی مطرح می گردند.

۱۳. بازخورد شکایات به صورت گزارش تحلیلی و اقدامات اصلاحی صورت گرفته توسط دفتر بهبود کیفیت به کلیه مسئولین واحدها و بخشها ارائه میگردد.

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

بیمارستان جوادالائمه(ع) خرامه

نام واحد: حقوق گیرندگان خدمت				
عنوان خط مشی: دریافت و رسیدگی به شکایت بیماران و ملاقات کنندگان				
تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۹/۱	۹۳/۸/۳۰	۹۴/۸/۳۰	۵	PR-۰-۱-۱۲

مسئول پاسخگویی خط مشی:

مسئولیت اجرای این سند بر عهده مسئول واحد رسیدگی به شکایات بیمارستان می باشد.

مسئولیت نظارت بر اجرای این سند به عهده مسئول بهبود کیفیت بیمارستان می باشد.

مسئولیت بازنگری این سند بر عهده مسئول رسیدگی به شکایات بیمارستان می باشد.

مسئولیت تصویب سند به عهده ریاست بیمارستان می باشد.

روش نظارت بر خط مشی: مشاهدات و مستندات

بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه

نام واحد: حقوق گیرندگان خدمت

عنوان خط مشی: دریافت و رسیدگی به شکایت بیماران وملاقات کنندگان

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۳/۹/۱	۹۳/۸/۳۰	۹۴/۸/۳۰	۶	PR-۰-۱-۱۲

امکانات و تسهیلات مورد نیاز:

- فضای فیزیکی
- خط تلفن مستقل
- صندوق رسیدگی به شکایات
- سامانه رسیدگی به شکایات
- سایت بیمارستان و شکایت الکترونیک

پیوست (ضمائم)

- فرم رسیدگی به شکایات و فرایند رسیدگی به شکایت

منابع و مراجع:

دستورالعمل رسیدگی به شکایت

تهیه کنندگان	نایب کننده	تصویب کننده و ابلاغ کننده
حمیده میرزایی	دکتر نعمت اله دهقان شیبانی	دکتر دهقان شیبانی
