

بسم الله الرحمن الرحيم

عید قربان بر شما همکاران محترم مبارک

حقوق گیرنده خدمت

- 1- دریافت اطلاعات
- 2- مطلوبیت خدمات سلامت
- 3- گروه های آسیب پذیر
- 4- گیرنده خدمت در حال احتضار
- 5- محرمانه بودن اطلاعات
- 6- حفظ حریم خصوصی
- 7- همراه گیرنده خدمت
- 8- پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرنده خدمت
- 9- آموزش
- 10- انتخاب آزادانه و مشارکت
- 11- رضایت آگاهانه
- 12- نحوه دریافت رضایت هزینه خدمات از گیرنده خدمت
- 13- نظام کارآمد رسیدگی به شکایات
- 1- سنجش رضایت گیرنده خدمت
- 15- خط مشی ها و روش ها

منشور حقوق بیمار

- 1- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است
- 2-اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.
- 3-حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار محترم شمرده شود.
- 4-اصل رازداری و احترام به حریم خصوصی بیمار رعایت شود.
- 5-دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

مردم حق دارند

1- و ساختار، فرایندها و برنامه های اصلی
حقوق خود در نظام ارائه خدمات سلامت به
از منطق خوبی آگاه شوند.

مردم حق دارند

2- در صورت تصمیم به بهره مندی از خدمات هر یک از برنامه های نظام ارائه خدمات سلامت از همه جنبه برنامه های

مردم حق دارند

3- در هنگام مراجعه به نظام ارائه خدمات به گونه ای با آن رفتار شود که بر اساس عرف محلی و ارزش های فردی مودبانه تلقی شود.
(نتیجه=0 رضایت، بهبودی کاملتر و سریعتر، تبعیت از توصیه های خدمتگر و تداوم مراجعه و دریافت خدمت

مردم حق دارند

4 در محیط و تحت شرایطی خدمت کنند که حریم خصوصی آنان حفظ شود

مردم حق دارند

5- در صورت تمایل بدانند که اطلاعاتی که در اختیار نظام ارائه خدمات قرار میدهند چه افرادی و با چه اهدافی بهره بردای می کنند. نظام ارائه خدمات باید محرمانه ماندن اطلاعات را بر مبنای نظام بهره برداری تعریف شده تضمین کند.

مردم حق دارند

6- از عوامل موثر بر سلامت خود چه در دوران سلامت و چه در دوران بیماری آگاه شوند.

مردم حق دارند

7- از خدماتی بهره مند شوند که مبتنی بر بهترین شواهد موجود علمی باشد.

مردم حق دارند

8- در هنگام دریافت خدمت هیچگونه وجهی بابت آن پرداخت نکنند.

(ناعادلانه ترین روش تامین مالی نظام سلامت، پرداخت در هنگام دریافت خدمت است. سوداگری در نظام ارائه خدمات سلامت از مهمترین علل عدم تامین اجتماعی است.

مردم حق دارند

9- در صورت تمایل از تمام گزینه های مختلف خدمت متناسب با نیاز خود آگاه شوند و خدمتی را که خود انتخاب می کنند دریافت نمایند.

مردم حق دارند

10- در هنگام تماس با نظام ارائه خدمات ارتباط موثری را تجربه کنند.

مردم حق دارند

11- در مکانی خدمت دریافت کنند که از نظر بهداشتی و رفاهی قابل قبول باشد.

مردم حق دارند

12-پس از احساس نیاز زمان دسترسی آنان به نظام ارائه خدمات در محدوده ای باشد که بیشترین منفعت را برای آنان به دنبال داشته باشد.

مردم حق دارند

14-پس از آنکه به دنبال احساس نیاز خود را به نظام ارائه خدمات رساندند، نظام ارائه خدمات مسئولیت برخورداری آنان را از تمام خدمات مورد نیازشان بر عهده بگیرد.

مردم حق دارند

15- کادر درمانی مورد نظر خود را انتخاب کنند.

مردم حق دارند

16- در تمام مراحل دریافت خدمت خصوصا هنگام بستری شدن در بیمارستان، متناسب با تمایل خود، از امکانات اجتماعی برخوردار باشند.

مردم حق دارند

17- در هر زمان که اراده کرد از نظام ارائه خدمات و خدمتگران شاغل در آن شکایت کند.

پاسخگویی به نیاز های عبادی و اعتقادی گیرندگان خدمت

*نام دانشگاه

*نام بیمارستان

/نام بخش/واحد یا دامنه مربوطه

*عنوان: پاسخگویی به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرندگان
خدمت

*کد خط مشی

*تاریخ ابلاغ

*تاریخ آخرین بازنگری

*تاریخ بازنگری بعدی

تعاریف (گیرندگان خدمت-مذهب-نیازهای عبادی و اعتقادی)

پاسخگویی به نیاز های عبادی و اعتقادی گیرندگان خدمت

***خط مشی:**

- پاسخگویی به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرندگان خدمت و همراهان آنها، در چارچوب مذاهب رسمی کشور
- این بیمارستان خود را موظف می داند به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرندگان خدمت و همراهان آنها در چهارچوب مذاهب رسمی کشور پاسخ دهد.

پاسخگویی به نیاز های عبادی و اعتقادی گیرندگان خدمت

مخاطبین: کلیه پرسنل بیمارستان یا
پرستاران، سرپرستاران، پرستاران مسئول
شیفت، روحانی و مشاور مذهبی

پاسخگویی به نیاز های عبادی و اعتقادی گیرندگان خدمت

مسئول پاسخگویی: نماینده کمیته اخلاق پزشکی
با ابلاغ رسمی رئیس کمیته

پاسخگویی به نیاز های عبادی و اعتقادی گیرندگان خدمت

- جدول اسامی تهیه کنندگان خط مشی
- تایید کننده: رئیس کمیته اخلاق پزشکی بیمارستان با امضا و مهر-کمیته اعتبار بخشی بیمارستان
- ابلاغ کننده: رئیس بیمارستان با امضا و مهر
- شماره صفحات:
- منابع: رساله....،مراجع سایر مذاهب....، تجربه بیمارستان....،گایدلاین های وزارتخانه

روش اجرا

پس از پذیرش بیمار در بخش پرستاری که برای ارزیابی اولیه بیمار بر بالین وی حاضر می شوید و پس از بررسی وضعیتی بالینی بیمار از وی در خصوص عبادت و نیازهای اعتقادی خود و همراهانش سوال کرده و به فراخور پاسخ وی راهنمایی لازم را در مورد مکان نمازخانه به همراه بیمار و بیمار بدهید.

**1- در هر اتاق جهت قبله کاملاً مشخص بر روی دیوار
چسبانده شده است.**

روش اجرا

2- در کشوی میز هر بخش جای نماز و مهر قرار داده شده است.

3- نمازخانه درواقع شده که با راهنمایی های سرپرستار و یا پرستاران بخش بیماران همراهان میتوانند از مکان فوق استفاده نمایند.

4-خاک تمیمم در داخل بخش موجود است که در صورت نیاز به بیمار و یا همراه او داده شود.

5-سیر نمازخانه با راهنما از طبقه همکف مشخص گردیده است.

6- در صورت داشتن سوالات شرعی با شماره تلفن ...آقا/خانم....تماس گرفته شود.

روش نظارت بر اجرای خط مشی و روش مذکور

-بررسی و بازخورد هفتگی به کارکنان و گزارش
ماهانه به کمیته اخلاق

- کنترل مستندات(شماره تلفن مشاور مذهبی و ..)
- مشاهدات(کنترل هفتگی بر اساس چک لیست شامل امکانات و تسهیلات مورد نیاز مانند نمازخانه، فضای عبادت پیروان سایر ادیان، وضوخانه، وسایل داخل نمازخانه و محتویات داخل کثو با مشاهده مستقیم و غیر مستقیم

روش نظارت بر اجرای خط مشی و روش مذکور

مصاحبه: با بیماران و همراهان آنها (هر هفته 10 نفر
در خصوص اینکه مطابق خط مشی و روش عمل
شده است یا نه)، مصاحبه با
پرستاران، سرپرستاران، پرستاران مسئول شیفت و
روحانی و مشاور مذهبی

روش نظارت بر اجرای خط مشی و روش مذکور

- گزارش و پیگیری:

- شاخص:

- 1- **بر مبنای درونداد** (درصد فراهم بودن امکانات و تسهیلات چک شده در هر ماه، درصد مجریان آگاه از روش خط مشی و روش مربوطه)
- 2- **بر مبنای فرایند** (درصد عمل به خط مشی و روش مربوطه توسط مجریان، درصد بازدیدها و گزارشاتی که به موقع انجام و ارسال شده است، درصد مشکلاتی که برای آنها مداخلات اصلاحی طراحی و تصویب شده است، درصد مداخلات اصلاحی که اعمال شده اند).
- 3- **بر مبنای برونداد و پیامد** (درصد بیماران آگاه از خدمات بیمارستان، درصد رضایت گیرندگان خدمت از خدمات بیمارستان در این خصوص، رضایت مجریان در این رابطه)