



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

بیمارستان قلب الزهرا (س) و کودکان شهید حجازی



نام واحد: حفظ حقوق گیرنده ی خدمت

عنوان خط مشی / دستورالعمل : نحوه اطلاع رسانی بدون هرگونه پنهانکاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار / خانواده / مراجعین

کد	تعداد صفحات	مدت زمان اعتبار	تاریخ آخرین بازنگری	سنجه مربوطه
PI-PS-01-05	4	دو سال	1404/06/01	ج-1-1-7

بخشهای درمانی (بستری و پاراکلینیک)	دامنه کاربرد:
بیمار - همراه بیمار - مراجعین	ذینفعان:
	صاحبان فرآیند:
عوارض یا پیامدهای ناخواسته و عدم توفیق در درمان بیماری یا جراحی است که انتظار بهبودی و درمان آن می رفته است.	تعاریف:
با توجه به الزام اطلاع بیمار / همراه بیمار از تمامی مراحل درمان، پیامد، عوارض و ... (طبق منشور حقوق بیمار) مرکز آموزشی درمانی قلب الزهرا(س) و کودکان شهید حجازی با تعیین افراد مشخصی جهت اعالم وقایع ناخواسته رخ داده و اظهار پشیمانی و عذرخواهی به بیمار، نسبت به اطلاع رسانی وقایع ناخواسته منجر به خسارت به بیمار / همراه وی اقدام می نماید.	سیاست / خط مشی:
حمایت از حقوق گیرنده خدمت در حفظ شان و منزلت انسانی و حفظ حریم خصوصی ارائه خدمات سلامت مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری در جهت اجرای منشور حقوق بیمار	هدف:
مسئول تکریم بیمارستان (زینب یوسفی)	مسئول پاسخگویی:
مشاهده عملکرد پرسنل طی راندهای حضوری مسئول تکریم بیمارستان - مصاحبه با بیماران توسط مسئول تکریم	نحوه نظارت بر اجرای خط مشی:
ندارد	امکانات و تجهیزات مورد نیاز:
ندارد	پیوست و ضmann:
تجربیات بیمارستان - استانداردهای اعتباربخشی ملی - منشور حقوق بیمار	منابع و مراجع:

الف: تعیین مصادیق مشمول جبران با محوریت کمیته اخلاق بیمارستان و حداقل شامل موارد 15 گانه وقایع تهدید کننده حیات است و کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار در صورت بروز می بایست به کمیته اخلاق گزارش نماید. مواردی که در این بیمارستان صدق میکند شامل:

- 1) سقوط بیمار منجر به آسیب پایدار یا مرگ
- 2) واکنش ناشی از تزریق خون ناسازگار
- 3) عفونت بیمارستانی شدید که منجر به مرگ یا عارضه پایدار

تهیه کنندگان:				
نام و نام خانوادگی	زینب یوسفی	صدیقه الهیاری	معصومه قربان پور	سمیه مرادی
سمت	مسئول حقوق گیرنده خدمت	CCU4 سرپرستار	هماهنگ کننده ایمنی بیمار	مددکار اجتماعی
نام و نام خانوادگی	عاطفه اشتیاقیان			
سمت	مسئول درمانگاه			
نام و نام خانوادگی	مریم محمد حسینی			
سمت	دبیر کمیته اخلاق			
نام و نام خانوادگی	دکتر حجت الله روستا			
سمت	رئیس بیمارستان			



بسمه تعالی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

بیمارستان قلب الزهرا (س) و کودکان شهید حجازی

نام واحد: حفظ حقوق گیرنده ی خدمت

عنوان خط مشی / دستورالعمل : نحوه اطلاع رسانی بدون هر گونه پنهانکاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار / خانواده / مراجعین

کد	تعداد صفحات	مدت زمان اعتبار	تاریخ آخرین بازنگری	سنجه مربوطه
PI-PS-01-05	4	دو سال	1404/06/01	ج-1-1-7

(4) سوختگی با کوتر در اتاق عمل (5) انجام عمل جراحی بر روی عضو یا بیمار اشتباه (6) جا ماندن جسم خارجی در بدن بیمار پس از عمل جراحی (7) آمبولی ریوی پس از اعمال جراحی (8) عوارض بیهوشی یا جراحی منجر به مرگ یا عارضه پایدار (9) خونریزی یا هماتوم شدید بعد از جراحی منجر به مرگ یا عارضه پایدار (10) ایجاد زخم فشاری درجه 3 یا 4 و یا زخم های فشاری تونلی در بیماران بستری (11) تزریق یا مصرف خوراکی اشتباه داروهای پرخطر منجر به مرگ یا عارضه پایدار بیمار (12) تکرار موارد منجر به مرگ یا عوارض شدید ناشی از یک نوع درمان دارویی یا جراحی در بازه زمانی کوتاه (13) شوک آنافیالکسی ناشی از تزریق یا مصرف خوراکی دارو منجر به مرگ یا عوارض پایدار (14) سایر خطاهای درمانی یا وقایع ناخواسته ایمنی بیمار منجر به مرگ یا عارضه پایدار ب: مصادیق خسارت جسمی، روحی روانی وارده به بیمار جهت تعیین معیار جبران شامل : (1) آسیب های موقت - نیاز به بستری یا طولانی کردن بستری (2) آسیب دائمی به بیمار (3) نیاز به مداخله برای حفظ زندگی (4) نقش داشتن در مرگ
--

تهیه کنندگان:				
نام و نام خانوادگی	زینب یوسفی	صدیقه الهیاری	معصومه قربان پور	سمیه مرادی
سمت	مسئول حقوق گیرنده خدمت	CCU4 سرپرستار	همانگ کننده ایمنی بیمار	مددکار اجتماعی
نام و نام خانوادگی	عاطفه اشتیاقیان			
سمت	مسئول درمانگاه			
نام و نام خانوادگی	مریم محمد حسینی			
سمت	دبیر کمیته اخلاق			
نام و نام خانوادگی	دکتر حجت الله روستا			
سمت	رئیس بیمارستان			



بسمه تعالی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

بیمارستان قلب الزهرا (س) و کودکان شهید حجازی

نام واحد: حفظ حقوق گیرنده ی خدمت

عنوان خط مشی / دستورالعمل : نحوه اطلاع رسانی بدون هرگونه پنهانکاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار / خانواده / مراجعین

کد	تعداد صفحات	مدت زمان اعتبار	تاریخ آخرین بازنگری	سنجه مربوطه
PI-PS-01-05	4	دو سال	1404/06/01	ج-1-1-7

روش کار :

- 1- پرسنل کادر درمان بنابر صالحدید مدیریت مربوطه، موظف به داشتن بیمه مسئولیت هستند.
- نکته 1: نیروهای پرستاری، بهیار، کمک بهیار اجازه شروع به کار تا زمان ارائه بیمه نامه مسئولیت به بیمارستان را ندارند.
- نکته 2: کادر پزشکی طبق بندهای قرارداد پزشکان موظف به داشتن بیمه مسئولیت هستند.
- نکته 3: تمامی مسئولین فنی واحدهای پاراکلینیک (داروخانه، آزمایشگاه، دندانپزشکی و ...) موظف به داشتن بیمه مسئولیت هستند.
- 2- کلیه اعضای کادر درمان، موظف به حفظ جوانب محرمانگی وقایع می باشند .
- 3- پرسنل کادر درمان به محض آگاهی از بروز هرگونه خطا، موارد را به کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار گزارش می نمایند.
- 4- کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار در صورت بروز هرگونه عارضه یا پیامد ناخواسته که منجر به خسارت یا آسیب به بیمار/خانواده یا مراجعین شده، در اسرع وقت (کمتر از 24 ساعت) با حفظ جوانب محرمانگی، به کمیته اخلاق بیمارستان گزارش می نماید.
- 5- دبیر کمیته اخلاق، کادر ارشد حرفه های بیمارستان را در جریان حادثه و میزان/ شدت آسیب یا خسارت قرار میدهد و مدیران ارشد بیمارستان در کمیته اخلاق در مورد ساز و کار جبران خسارت بیماران، پیش بینی لازم را به عمل می آورند.
- 6- در خصوص نحوه جبران خسارت وارده، به صورت موردی در کمیته اخلاق بیمارستان تصمیم گیری می شود و بیمار در قبال هزینه های جبرانی مانند افزایش طول مدت اقامت و هزینه های مرتبط با آن اعم از هتلینگ، دارو و لوازم و ... مسئولیتی ندارد.
- 7- طبق مصوبات کمیته اخلاق، سوپروایزر بالینی وظیفه دارد: به دنبال بروز وقایع ناخواسته، شرایط بیمار را طی 24 ساعت بعد از وقوع حادثه پیگیری نموده و از طریق تشریح کامل رخداد به صورت باز، شفاف و صادقانه برای افراد خسارت دیده، با ایشان ارتباط برقرار نماید .
- 8- مسئول رسیدگی به شکایات وظیفه دارد مراتب عذرخواهی، تاسف و پشیمانی بیمارستان را به ایشان اعلام دارد.
- 9- سوپروایزر بالینی پس از ارائه توضیحات کامل در مورد وقایع رخ داده به مراجعین/ بیمار، به ایشان در مورد پیگیری حق و حقوق بیمار (جبران خسارت) و تلاش در جهت پیشگیری از بروز مجدد آن توسط مسئولین مربوطه در بیمارستان اطمینان می دهد.
- نکته: تشخیص موارد خسارت جسمی، روحی روانی در کمیته مرگ و میر صورت می گیرد.
- 10- سوپروایزر بالینی، طی برقراری ارتباط مناسب و منسجم با افراد خسارت دیده، انتظارات منطقی ایشان را به منظور پیگیری های بعدی شناسایی می نماید.

تهیه کنندگان:		نام و نام خانوادگی	سمت	زینب یوسفی	صدیقه الهیاری	معصومه قربان پور	سمیه مرادی
		نام و نام خانوادگی	سمت	مسئول حقوق گیرنده خدمت	CCU4 سرپرستار	هماهنگ کننده ایمنی بیمار	مددکار اجتماعی
		نام و نام خانوادگی	سمت	عاطفه اشتیاقیان			
		نام و نام خانوادگی	سمت	مسئول درمانگاه			
تأیید کننده:		نام و نام خانوادگی	سمت	مریم محمد حسینی			
		نام و نام خانوادگی	سمت	دبیر کمیته اخلاق			
تصویب کننده:		نام و نام خانوادگی	سمت	دکتر حجت الله روستا			
		نام و نام خانوادگی	سمت	رئیس بیمارستان			



بسمه تعالی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

بیمارستان قلب الزهرا (س) و کودکان شهید حجازی

نام واحد: حفظ حقوق گیرنده ی خدمت

عنوان خط مشی / دستورالعمل : نحوه اطلاع رسانی بدون هرگونه پنهانکاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار / خانواده / مراجعین

کد	تعداد صفحات	مدت زمان اعتبار	تاریخ آخرین بازنگری	سنجه مربوطه
PI-PS-01-05	4	دو سال	1404/06/01	ج-1-1-7

11- براساس مصوبات کمیته اخلاق، بیمارستان دارای رویکرد حمایتی برای کارکنان (از جمله حمایت عاطفی از کارکنان درگیر حوادث) منطبق با مبانی فرهنگ منصفانه ایمنی بیمار می باشد.

نکات مورد توجه :

الف) چارچوبها برای اطلاع رسانی بدون هرگونه پنهان کاری به مراجعین/بیمار/همراهان در مورد نتایج و پیامدهای بد درمان شامل هفت مرحله آمادگی، شروع مکالمه، بیان واقعیات، گوش دادن فعال، تأیید آن چه بیان شده است، نتیجه گیری مکالمه و مستند کردن می باشد .

ب) قبل از اطلاع رسانی بدون هرگونه پنهان کاری مرور و بررسی تمامی واقعیات دخیل در حادثه حائز اهمیت می باشد. لذا سوپروایزر بالینی و کارکنان درگیر در واقعه رخ داده در مکان مناسبی (متناسب با شرایط بخش، در صورت امکان در بخش مربوطه یا دفتر پرستاری یا دفتر مدیریت) در مورد وقایع رخ داده بحث و تبادل نظر می نماید.

تهیه کنندگان:				
نام و نام خانوادگی	زینب یوسفی	صدیقه الهیاری	معصومه قربان پور	سمیه مرادی
سمت	مسئول حقوق گیرنده خدمت	CCU4 سرپرستار	همانگ کننده ایمنی بیمار	مددکار اجتماعی
نام و نام خانوادگی	عاطفه اشتیاقیان			
سمت	مسئول درمانگاه			
تأیید کننده:				
نام و نام خانوادگی	مریم محمد حسینی			
سمت	دبیر کمیته اخلاق			
تصویب کننده:				
نام و نام خانوادگی	دکتر حجت الله روستا			
سمت	رئیس بیمارستان			



بسمه تعالی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

بیمارستان قلب الزهرا (س) و کودکان شهید حجازی

نام واحد: حفظ حقوق گیرنده ی خدمت

عنوان خط مشی / دستورالعمل : نحوه اطلاع رسانی بدون هر گونه پنهانکاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار / خانواده / مراجعین

کد	تعداد صفحات	مدت زمان اعتبار	تاریخ آخرین بازنگری	سنجه مربوطه
PI-PS-01-05	4	دو سال	1404/06/01	ج-1-1-7

تهیه کنندگان:	نام و نام خانوادگی	زینب یوسفی	صدیقه الهیاری	معصومه قربان پور	سمیه مرادی
	سمت	مسئول حقوق گیرنده خدمت	CCU4 سرپرستار	هماهنگ کننده ایمنی بیمار	مددکار اجتماعی
	نام و نام خانوادگی	عاطفه اشتیاقیان			
	سمت	مسئول درمانگاه			
تأیید کننده:	نام و نام خانوادگی	مریم محمد حسینی			
	سمت	دبیر کمیته اخلاق			
تصویب کننده:	نام و نام خانوادگی	دکتر حجت الله روستا			
	سمت	رئیس بیمارستان			