



نام محور: حمایت از حقوق گیرنده خدمت/تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت

عنوان: خط مشی توضیح/ اظهار پشیمانی و عذر خواهی خسارت جسمی، روحی، روانی و مالی ناشی از ارائه خدمات به مراجعین/بیمار/همراهان (بدون هرگونه پنهان کاری)

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد	نسخه
۱۴۰۱/۸/۲۱	۱۴۰۲/۸/۲۱	۴ تا ۱	خ-ج-۱-۱-۷	D	

➤ **دامنه:** کلیه کارکنان بیمارستان

➤ **ذینفعان و صاحبان فرآیند:** کارکنان بیمارستان، بیمار، همراه بیمار، مراجعین

➤ **خط مشی / سیاست / هدف:** بیمارستان سیاست توضیح، اظهار پشیمانی و عذرخواهی از مراجعین/بیمار/همراهان را با هدف جلب رضایتمندی و رعایت حقوق گیرنده خدمت را اتخاذ می نماید.

➤ **تعاریف** تیم توضیح و اظهار پشیمانی تیمی متشکل از مسئول فنی بیمارستان، مدیربیمارستان، مترون، نماینده حقوقی، مسئول رسیدگی به امور بیماران و مسئول بخش یا واحد مربوطه می باشد.

مصادیق مشمول جبران شامل موارد: سقوط بیمار منجر به آسیب پایدار یا مرگ، واکنش ناشی از تزریق خون ناسازگار، سوختگی با کوتر در اتاق عمل، انجام عمل اشتباه بر روی عضو یا بیمار اشتباه، آمبولی ریوی پس از اعمال جراحی، عوارض بیهوشی یا جراحی منجر به مرگ یا عارضه پایدار، خونریزی یا هماتوم شدید بعد از جراحی منجر به مرگ یا عارضه پایدار، تزریق یا مصرف خوراکی اشتباه داروهای پرخطر منجر به مرگ یا عارضه پایدار، تکرار موارد منجر به مرگ یا عوارض شدید ناشی از یکنوع درمان دارویی یا جراحی در بازه زمانی کوتاه، شوک آنافیلاکسی ناشی از تزریق یا مصرف خوراکی دارو منجر به مرگ یا عوارض پایدار، سایر خطاهای درمانی یا وقایع ناخواسته ایمنی بیمار منجر به مرگ یا عارضه پایدار می باشد.

میزان و شدت آسیب وارده شامل: آسیب های موقت نیاز به بستری یا طولانی کردن بستری، آسیب دائمی به بیمار، مداخله برای حفظ زندگی و نقش داشتن در مرگ می باشد.

➤ **روش اجرا:**

رئیس خدمات پرستاری یک نفر را به عنوان رابط بیمه مسئولیت حرفه ای تعیین می نماید. رابط مسئولیت حرفه ای به کارکنان در خصوص استفاده از بیمه مسئولیت حرفه ای اطلاع رسانی های لازم را ارائه می نماید.

-خطای رخ داده طبق سنجه (گزارش وقایع ناخواسته ۵-۶-۱-الف) بررسی میگردد.



نام محور: حمایت از حقوق گیرنده خدمت/تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت

عنوان: خط مشی توضیح/ اظهار پشیمانی و عذر خواهی خسارت جسمی، روحی، روانی و مالی ناشی از ارائه خدمات به مراجعین /بیمار/همراهان (بدون هرگونه پنهان کاری)

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد	نسخه
۱۴۰۱/۸/۲۱	۱۴۰۲/۸/۲۱	۴ تا ۱	خ-ج-۱-۱-۷	D	

دبیر کمیته اخلاق پزشکی :

۱- در کمیته اخلاق حرفه ای سنجه های حقوق گیرنده خدمت در خصوص تعیین مسئولان و کارکنانی که لازم است فرایند اظهار پشیمانی و عذر خواهی از مراجعین /بیمار/همراهان را انجام دهند را مطرح می نماید و پیشنهادات و نظرات اعضاء کمیته را جمع بندی و با نظر مدیریت اسامی تیم توضیح دهنده که بایستی اعلام پشیمانی و عذر خواهی نمایند را اعلام می نماید.

۲- سوپروایزر آموزشی دوره مهارت های ارتباطی را جهت کلیه کارکنان برگزار می نماید.

۳- در صورت بروز مصادیق مشمول جبران، در شیفت صبح مسئول بخش و در شیفت عصر و شب اینچارج به اطلاع کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار میرساند.

۴- مسئول ایمنی بیمارستان طی ۲۴ ساعت ولیه بعد از وقوع حادثه جلسه ای در دفتر مدیریت با حضور تیم توضیح و عذر خواهی تشکیل می دهد و از بیمار یا ولی قانونی وی جهت شرکت در جلسه دعوت می نماید.

۵- تیم عذر خواهی ارتباطی صادقانه، باز و منسجم با بیمار یا فرد حامی وی برقرار می نماید.

۶- تشریح کامل رخداد به صورت شفاف و بدون هرگونه پنهان کاری توسط مسئول فنی بیمارستان به بیمار یا ولی قانونی ایشان ارائه می شود.

۷- در صورتی که بیمار یا ولی قانونی وی انتظاراتی منطقی داشته باشد تیم عذر خواهی آن را بررسی و در صورت امکان جهت برآورده سازی آنها اقدام می نماید.

۸- بر اساس میزان و شدت آسیب وارده خسارت مالی به بیمار مانند: هزینه های طولانی شدن بستری و خدماتی که برای جبران خسارت وارده به بیمار انجام میشود توسط بیمارستان یا بیمه مسئولیت حرفه ای کارکنان پرداخت می شود.

۹- در صورت شکایت بیمار، موضوع دیه از مراجع قانونی پیگیری و پرداخت می گردد.



نام محور: حمایت از حقوق گیرنده خدمت/تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت

عنوان: خط مشی توضیح/ اظهار پشیمانی و عذر خواهی خسارت جسمی، روحی، روانی و مالی ناشی از ارائه خدمات به مراجعین/بیمار/همراهان (بدون هرگونه پنهان کاری)

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد	نسخه
۱۴۰۱/۸/۲۱	۱۴۰۲/۸/۲۱	۴ تا ۱	خ-ج-۱-۱-۷	D	

۱۰-مسئول ایمنی و کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار حادثه اتفاق افتاده را با حفظ جوانب محرمانگی در کمیته مربوطه در اسرع وقت با حضور کارکنان درگیر مطرح می نماید

➤ منابع، امکانات و کارکنان مرتبط: مسئول فنی بیمارستان، مدیر، مترون، پرسنل درمانی، پزشک، واحد رسیدگی به امور بیماران، نماینده حقوقی، مقررات داخلی، کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار

➤ فرد پاسخگو: مسئول حقوق گیرنده خدمت

➤ روش نظارت و پاسخگویی: مشاهده، مستندات

➤ پیوست (ضمائم): ندارد

➤ منابع: تجربیات بیمارستان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی فارس

مرکز آموزشی درمانی شهید آیت... دستغیب



نام محور: حمایت از حقوق گیرنده خدمت/تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت

عنوان: خط مشی توضیح/ اظهار پشیمانی و عذر خواهی خسارت جسمی، روحی، روانی و مالی ناشی از ارائه خدمات به مراجعین /بیمار/همراهان (بدون هرگونه پنهان کاری)

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد	نسخه
	۱۴۰۱/۸/۲۱	۱۴۰۲/۸/۲۱	۴ تا ۱	خ-ج-۱-۱-۷	D

مشخصات افراد	نام و نام خانوادگی	سمت
تهیه کنندگان	حمید پناهیان	مدیر بیمارستان
	ساناز صفایی	مدیر خدمات پرستاری
	مریم تابع بردبار	مسئول حقوق گیرنده خدمت
	میترا سهامی	دبیر کمیته اخلاق
	محمدباقر زحمتکشان	نماینده حقوقی
	فریده معماری	مسئول پیگیری امور بیماران
	فاطمه عسگری	کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار
تایید کننده	ساناز صفایی	مدیر خدمات پرستاری
تصویب کننده و ابلاغ کننده	دکتر کاظم صمدی	رئیس بیمارستان