

## کتابچه صیانت از حقوق گیرنده خدمت

بیمارستان شهید ایت الله دستغیب



۱۴۰۲-۱۴۰۳

(وامد صیانت از حقوق شهروندی و گیرنده خدمت)

## فهرست مطالب:

صفحه	عنوان
۳	مقدمه
۵	معرفی بیمارستان و خدمات قابل ارائه
۷	راهنمای ساختمان ها
۱۰	پوشش رده های مختلف کارکنان
۱۱	ایین نامه ضوابط بستری نمودن بیمار
۱۲	پوستر قوانین بیمارستان
۱۳	شرایط و ضوابط بیماران ایزوله
۱۴	فرایند پذیرش بیمار در اتفاقات
۱۶	فرایند پذیرش بیماران بستری در بخش های جراحی
۱۸	فرایند پذیرش بیماران عفونی در اورژانس
۱۹	اطلاع رسانی به گیرنده خدمت در خصوص نحوه درمان و اطلاعات تأثیر گذار در روند تصمیم گیری
۱۹	نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی
۱۹	هزینه های درمان و بیمه های طرف قرارداد
۲۰	نحوه حفاظت از اموال گیرنده خدمت
۲۱	شناسایی و حمایت از گروه های آسیب پذیر
۲۲	حفظ محرمانگی و تعیین سطح دسترسی افراد مجاز به اطلاعات بیماران
۲۳	حفظ حریم خصوصی بیمار
۲۴	شناسایی و پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی
۲۴	شناسایی و پاسخ به نیازهای آموزشی
۲۵	فراهم کردن امکان انجام مشاوره با پزشک دوم از داخل و یا خارج بیمارستان
۲۵	اخذ رضایت آگاهانه
۲۵	جلوگیری از دریافت وجه خارج از چارچوب قوانین و مقررات موجود توسط کارکنان بیمارستان
۲۶	نظام کارآمد رسیدگی به پیشنهادات ، انتقادات و شکایات بیماران و همراهان
۲۶	پذیرش همراه و فراهم نمودن امکانات رفاهی برای وی و عدم استفاده از همراه در روند درمان و ارائه خدمات
۲۶	استفاده از تلفن همراه توسط کارکنان بالینی و غیر بالینی در شیفت های موظف کاری
۲۷	نحوه گفتن خبر بد
۲۷	نحوه ارائه خدمات به بیماران مجهول الهویه
۲۸	راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت
۲۸	قانون انطباق و رعایت موازین شرعی

## مقدمه



هدف از تدوین کتابچه حاضر ضرورت اجرای حقوق گیرنده خدمت در این مرکز، دفاع از حقوق افراد (به خصوص بیمار) در راستای تکریم؛ حفظ حرمت و کسب اطمینان محافظت از جسم و جان در مواقع بیماری به ویژه در فوریت های پزشکی، بدون هرگونه تبعیض در نژاد، سن، جنس، خویشاوندی، رتبه و جایگاه اجتماعی، تحصیلات و ... می باشد

شایان توجه است که مداخلات آموزش محور در ارتقاء کیفیت خدمات و رضایتمندی مراجعه کنندگان تأثیر داشته و بدین ترتیب مطابقت خدمات ارائه شده با حقوق گیرنده خدمت ارتقاء پیدا می کند

بیمار حق دارد که از مراقبت توأم با احترام و تکریم برخوردار شود، از پزشکان و افراد دیگر تیم مراقبتی و درمانی خود در مورد تشخیص، نوع درمان و پیش آگهی بیماری، اطلاعات دقیقی کسب کند، در مورد ادامه یا رد درمان توصیه شده تصمیم گیری کند. برنامه درمانی اش محرمانه نگهداشته شده و در موارد قصور در خدمات پزشکی راهنمایی گردد.

## هوالشافی

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی کشور



# چکیده منشور حقوق بیمار در ایران

## ۱ - دریافت مطلوب خدمات سلامت، حق بیمار است.

ارائه خدمات سلامت باید:

- شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش ها، اعتقادات و فارغ از هرگونه تبعیض از جمله: قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.
- در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.
- در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانسی)، ارائه خدمات بدون توجه به تامین هزینه آن صورت گیرد. در موارد غیر فوری براساس ضوابط تعیین شده باشد.
- در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانسی)، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد و...

## ۲ - اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

محتوای اطلاعات باید شامل:

- ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان
- اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب، درد و ویژگی های فردی وی از جمله زبان، تحصیلات و... در اختیار وی قرار گیرد.
- بیمار می تواند به کلیه اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی خود دسترسی داشته، تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید و...
- ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی اعم از خدمات درمانی و غیردرمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش...

## ۳ - حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

محدوده انتخاب و شرایط تصمیم گیری درباره موارد ذیل می باشد:

- انتخاب پزشک معالج و مراکز ارائه کننده خدمات سلامت در چارچوب ضوابط.
- انتخاب و نظرخواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور.
- پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم گیری و انتخاب داده شود و ...

## ۴ - ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار (حق خلوت) و رعایت اصل رازداری باشد.

- رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثناء کرده باشد.
- در کلیه مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود و کلیه امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی فراهم گردد.
- فقط بیمار، گروه درمانی، افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند می توانند به اطلاعات پرونده بیمار دسترسی داشته باشند.
- بیمار حق دارد در کلیه مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد و ...

## ۵ - دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

- هر بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت نماید.
- بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایات خود آگاه شوند.
- خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات، مطابق مقررات در کوتاه ترین زمان ممکن جبران گردد و ...

مراجعه کننده گرامی:

- دستورالعمل کامل حقوق گیرندگان خدمت در کلیه ایستگاه های پرستاری بخش ها همچنین وب سایت بیمارستان جهت مطالعه موجود می باشد.

- شما می توانید در صورت داشتن هرگونه سوال در خصوص رعایت حقوق گیرندگان خدمت به مسوول وقت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات بیمارستان مراجعه نمایید.

مدیریت تحول اداری  
کمیته حریم آریا رجوع

متن کامل منشور حقوق گیرندگان خدمت در سایت الکترونیکی دانشگاه به آدرس <http://reform.sums.ac.ir> قابل دستیابی است

فرم شماره ۱۳۸۴

Date: The first issue

شگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز  
بیمارستان شهید آیت... دستغیب

## معرفی بیمارستان و خدمات قابل ارائه



### معرفی بیمارستان شهید آیت الله دستغیب :

بیمارستان با مساحت ۱۰۱۰۰ متر مربع و زیربنای ۹۹۳۶ مترمربع دارای ۷ بلوک ساختمانی مشتمل بر بخش های درمان ، آزمایشگاه تحقیقات و ژنتیک ، درمانگاه ،اداری ،دندانپزشکی ،تالاسمی و هموفیلی بوده و دارای ۱۲۵ تخت فعال و ۱۳۰ تخت مصوب است.

### خدمات بیمارستان

- خدمات تشخیصی و پاراکلینیک

تصویر برداری پزشکی: رادیولوژی، سونوگرافی، سونوگرافی اعصاب محیطی، اکو قلب کودکان و بزرگسالان

شگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز  
بیمارستان شهید آیت... دستغیب

طب فیزیکی و توانبخشی: فیزیوتراپی، نوار قلب

پاراکلینیک: بینایی سنجی، شنوایی سنجی، دندانپزشکی، داروخانه، آزمایشگاه طبی، آزمایشگاه ژنتیک و تشخیص قبل از تولد

• خدمات بستری:

خدمات بستری بیمارستان: اورژانس کودکان، بخش های داخلی و ریه اطفال، بخش چشم، بخش گوش و حلق و بینی

بخش های سرپائی بیمارستان: بخش های هموفیلی و تالاسمی (کولیز)

• خدمات اورژانس فوریت های پزشکی

بخش اورژانس این مرکز پذیرای کلیه بیماران اطفال می باشد.

نشانی: شیراز - چهارراه حافظیه - خیابان حافظ - روبروی اداره دخانیات

کد پستی ۷۱۴۵۶-۸۳۷۶۹

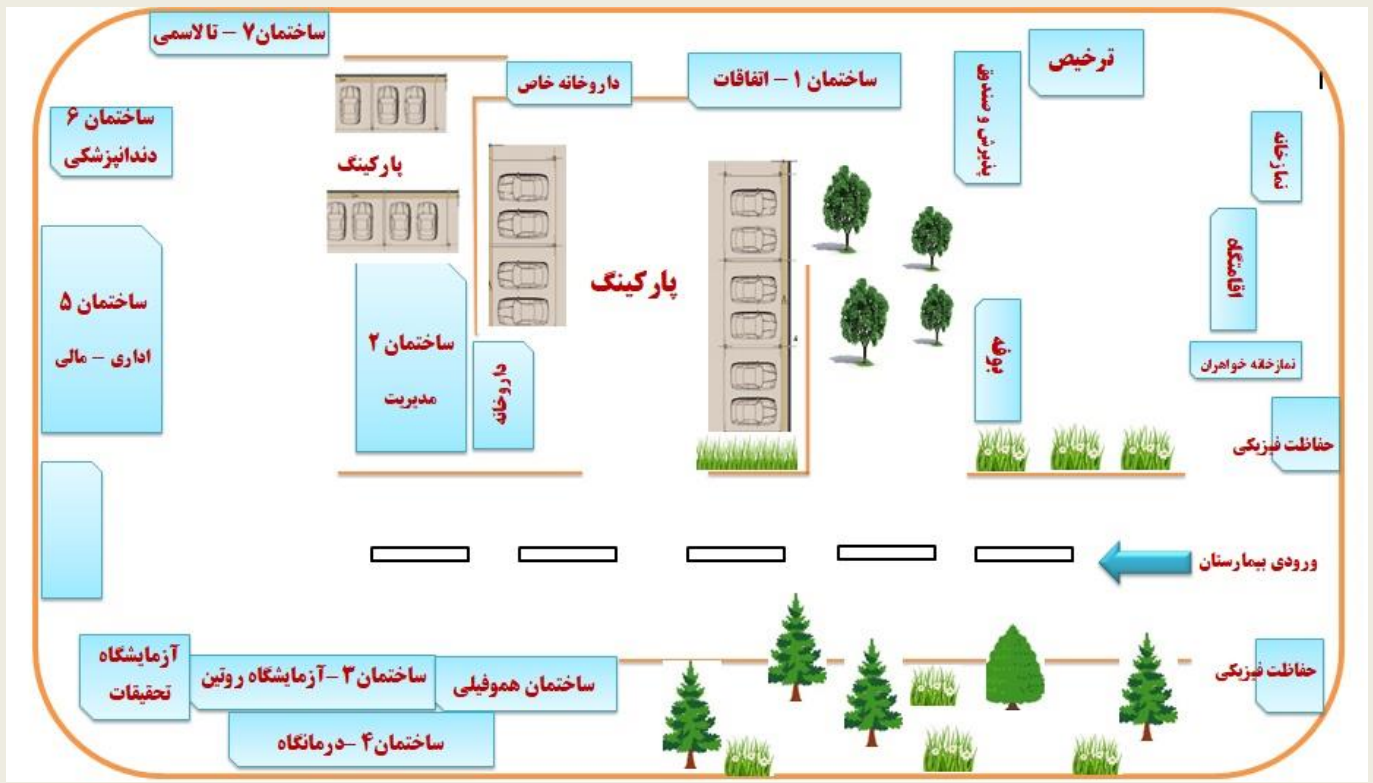
شماره تماس: ۳۲۲۸۸۰۶۴\_۶

فاکس مدیریت: ۳۲۲۹۸۰۹۲

وب سایت: <http://.dastgheib.sums.ac.ir>

پست الکترونیک: [dhospital@sums.ac.ir](mailto:dhospital@sums.ac.ir)

## راهنمای ساختمان‌ها:



### ❖ محدوده بیمارستان :

- اطلاعات و حفاظت فیزیکی
- نمازخانه و اقامتگاه همراه بیمار
- بوفه
- واحد ترخیص
- کارشناس بیمه
- پذیرش و صندوق

### ❖ ساختمان شماره ۱:

✓ طبقه همکف:

واحد رادیولوژی ، اسکرین ، بخش اتفاقات اطفال ، نوارقلب ، تزریقات ، تریاژ

بخش اتفاقات اطفال با ۱۸ تخت فعال و ۶ تخت تحت نظر ، بیماران ۳۰ روزه تا ۱۸ سال را با بیماری های داخلی اطفال پذیرش می کند.

لازم به ذکر است که کلیه بیماران به محض ورود به بخش اتفاقات توسط پرسنل تریاژ سطح بندی می شوند.

✓ طبقه اول:

کتابخانه ، سالن کنفرانس اندیشه ، دفتر پژوهش ENT ، بخش جراحی گوش و حلق و بینی ، خوابگاه پزشکان اسکرین، خوابگاه دانشجویان پزشکی ، دفتر مدیر خدمات پرستاری، سوپر وایزر آموزشی ، سوپر وایزر کنترل عفونت ، دفتر بهبود کیفیت ، دفتر آموزش سلامت بخش جراحی گوش و حلق و بینی :

دارای ۱۸ تخت فعال می باشد که ۱ اتاق IPD ( اتاق بیماران بین الملل ) دارد . اعمال جراحی درمانی و زیبایی گوش و حلق و بینی در این بخش انجام می شود.

✓ طبقه دوم:

اتاق بازی ، بخش اطفال ، سالن کنفرانس نرگس ، خوابگاه دانشجویان پزشکی .

بخش اطفال :

دارای ۲۴ تخت فعال و ۵ اتاق ایزوله می باشد . کلیه اطفال یک ماهه تا ۱۸ ساله که نیاز به بستری بیش از ۲۴ ساعت دارند در این بخش بستری می شوند.

#### ❖ ساختمان شماره ۲:

✓ طبقه همکف:

دفتر ریاست و مدیریت ، مسئول حراست ، مرکز تلفن ، دفتر پرستاری ، بخش جراحی چشم، مسئول امور حقوقی ، مسئول فنی داروخانه ، اتاق عمل ، CSR و دفتر بسیج جامعه پزشکی

✓ بخش جراحی چشم :

دارای ۱۸ تخت فعال می باشد. کلیه اعمال جراحی درمانی چشم در این بخش انجام می شود.

✓ اتاق عمل :

دارای ۴ اتاق فعال و ۶ تخت ریکاوری می باشد. اتاق عمل در شیفت های صبح و عصر در طول ایام هفته بجز جمعه و روزهای تعطیل رسمی فعال می باشد.

✓ زیرزمین :

لاندری، انبار عمومی، بایگانی مدارک پزشکی ، کارشناس تغذیه ، کارشناس بهداشت محیط ، سلف سرویس، تأسیسات و موتورخانه ، دفتر مسئول فنی و دفتر خدمات



### ❖ ساختمان شماره ۳:

ساختمان جامع تالاسمی و هموفیلی

- ✓ طبقه همکف: بخش آهن زدا
- ✓ طبقه اول: انجمن تالاسمی (نماینده دانشگاه در امور بیماران خاص) و کانون هموفیلی
- ✓ زیرزمین: سالن کنفرانس

### ساختمان شماره ۴:

✓ آزمایشگاه روتین و ژنتیک

آزمایشگاه ژنتیک: مشاوره سقط های مکرر و ناباروری، تشخیص قبل از تولد بیماری های ژنتیکی (PND) شامل تشخیص قبل از تولد تالاسمی و تشخیص قبل از تولد هموفیلی، نمونه برداری از مایع آمنیون و پرز جفتی (CVS, Amniocentesis)، بررسی ناهنجاری های کروموزومی جنین (QF-PCR)، بررسی اختلالات انعقادی بررسی سطح فعالیت تمام فاکتورهای انعقادی، بررسی فعالیت پلاکت های خون، انجام آزمایشات اولیه ازدواج (CBC- Electrophoresis)

✓ درمانگاه اطفال: از شنبه تا پنجشنبه صبح و عصر و در برخی اوقات جمعه ها و روزهای تعطیل صبح توسط متخصصین اطفال آماده پاسخگویی به مراجعین می باشد.

درمانگاه شامل: متخصصین گوش و حلق و بینی، چشم، بیهوشی، جراح عمومی، توانبخشی، قلب بزرگسال و غدد اطفال، عفونی، گوارش، اکو بزرگسال، واحد شنوایی سنجی و نوار قلب می باشد.

### ❖ ساختمان شماره ۵

✓ طبقه همکف

منابع انسانی، دبیر خانه، فناوری اطلاعات، تجهیزات پزشکی، کارشناس معاون آموزشی، آمار و مدارک پزشکی

✓ طبقه دوم

رئیس امور مالی، حسابداری هزینه ۱، حسابداری هزینه ۲، مسئول درآمد و سوپروایزر HIS، رسیدگی اسناد بیمه سرپایی ۱، رسیدگی اسناد بیمه سرپایی ۲، امین اموال، امور قراردادها، تدارکات و بهداشت حرفه ای

### ❖ ساختمان شماره ۶

دندانپزشکی

❖ ساختمان شماره ۷

✓ طبقه همکف: اتاق پزشکان، بخش هموفیلی، مددکاری، کارشناس بیمه بیماران خاص، پذیرش بیماران خاص و اتاق فرهنگسرا

بخش هموفیلی: ارائه خدمات به ۹۱۱ بیمار هموفیلی استان را به صورت سرپایی در شیفت صبح بر عهده دارد.

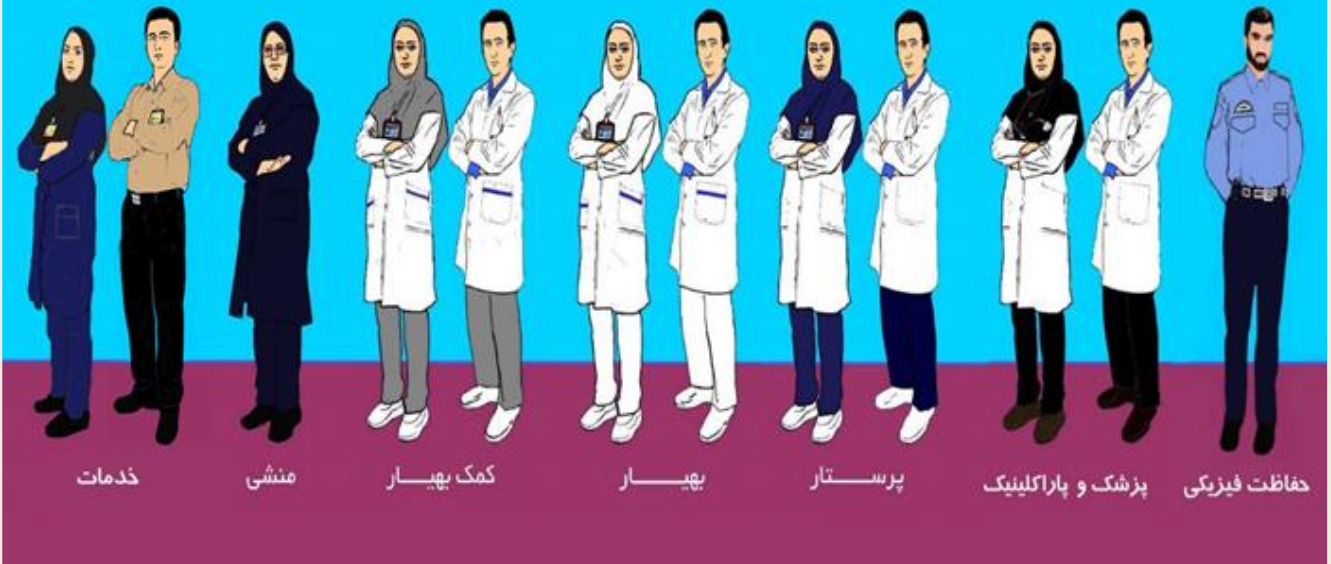
✓ طبقه اول: بخش تالاسمی - آزمایشگاه تالاسمی

بخش تالاسمی: با دارا بودن ۴۶ تخت فعال به خدماتی از قبیل تزریق خون، ویزیت فوق تخصص خون، ارجاع و پیگیری اقدامات

پاراکلینیکی جهت ۱۰۰۰ نفر از بیماران تالاسمی استان را بر عهده دارد.

شگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز  
بیمارستان شهید آیت الله دستغیب

پوشش رده‌های مختلف کارکنان بیمارستان



عنوان : آئین نامه ضوابط بستری

تاریخ بازنگری : سالانه

مدت اعتبار : تا اطلاع ثانوی

تاریخ : 99/10/10

### به موجب این آئین نامه از تاریخ ابلاغ اجرای مفاد زیر لازم الاجرا می باشد

- ۱) دفترچه بیمه بیمار باید دارای تاریخ اعتبار بوده و در بیماران بالای ۲ سال دارای عکس باشد .
- ۲) پرداخت علی الحساب بستری در اتفاقات با بیمه ۵۰۰/۰۰۰ ریال و به صورت آزاد جهت مراجعه کنندگان ایرانی سه میلیون ریال و جهت مراجعه کنندگان افغان پنج میلیون ریال می باشد .
- ۳) پرداخت علی الحساب بستری جهت اتاق عمل با توجه به بنر (اطلاع رسانی هزینه عمل ) جنب واحد پذیرش بستری ، بستگی به نوع عمل دارد .
- ۴) اعمال زیبایی تعهد بیمه ای ندارند و کل هزینه به صورت آزاد دریافت میگردد.
- ۵) در صورت داشتن بیمه تکمیلی دارای قرارداد با بیمارستان بیمار جهت دریافت معرفی نامه از بیمه تکمیلی راهنمایی گردد.
- ۶) صدور کد شبا در زمان پذیرش بستری بیمار الزامی می باشد و در صورت بروز خطا در سیستم علاوه بر پیگیری با واحد ترخیص به همراه بیمار نیز اطلاع رسانی الزامی می باشد. (گاهها به علت دو بیمه ای بودن یا قطع سامانه استحقاق سنجی )
- ۷) اطلاع رسانی میزان هزینه به بیمارانی که احتمال استفاده از وسایل مصرفی دارند که در تعهد بیمه نمی باشد.
- ۸) اطلاع رسانی به بیماران بستری که فرزند دختر ۱۸ سال و پسران بالای ۱۹ سال می باشند جهت ارائه گواهی تحصیلی یا اصل شناسنامه جهت تایید کارشناس بیمه.

حمید پناهیان

مدیر مرکز آموزشی درمانی شهید دستغیب



## هو الشافی

**مراجعین محترم از اینکه هنگام ملاقات و ورود به بخش های بستری به نکات ذیل توجه نموده و آنها را رعایت می نمایند سپاسگزاریم:**

- ❖ خودداری از دست دادن و روبوسی با بیمار
- ❖ خودداری از جابجایی یا دستکاری اتصالات بیمار
- ❖ ننشستن روی تفت بیمار و به همراه نداشتن فلاسک چای، زیرانداز، سبد بزرگ و گل طبیعی
- ❖ رعایت مقررات مخصوصاً سکوت و مفض آرامش
- ❖ رعایت شئون اخلاقی و مجاب اسلامی
- ❖ خودداری از تجمع یا مضور در اتاق سایر بیماران
- ❖ به همراه نیابردن کودکان زیر ۱۲ سال به منظور مفض سلامت و پیشگیری از انتقال عفونت
- ❖ عدم ورود وسایل نقلیه با توجه به کمبود فضای پارکینگ
- ❖ عدم استفاده از تلفن همراه در زمان راند پزشک توسط بیمار و همراه وی
- ❖ مفض فونسردی در زمان بروز مادئه احتمالی و توجه به راهنمای فروغ اضطراری (نصب شده در راهروی بفض ها )
- ❖ رعایت قوانین اتاق های ایزوله ( نصب شده در ورودی اتاق ایزوله )

« ساعات ملاقات کلیه بفض ها همه (روزه از ساعت ۱۴:۳۰ لغایت ۱۵:۳۰ می باشد ) »

❖ در زمان شیوع بیماری کرونا، ملاقات در کلیه بخش های بستری ممنوع می باشد.

## شرایط و ضوابط بیماران ایزوله

❖ ایزوله یا جداسازی بیماران به منظور حفظ سلامتی بیمار و همچنین سلامت سایر بیماران به تشخیص پزشک انجام می شود.

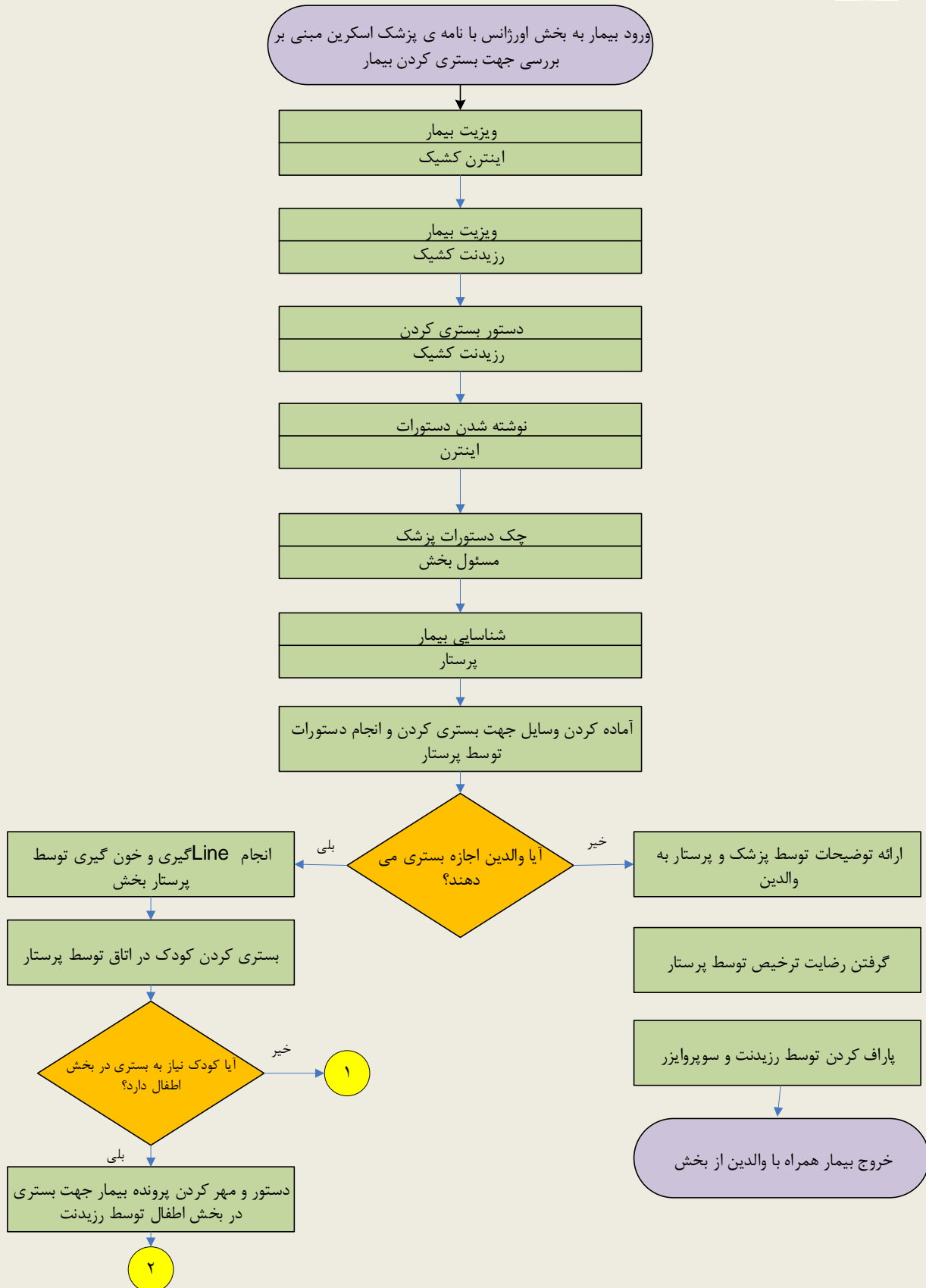
### توصیه های بیمارستان به شما مراجعین محترم:

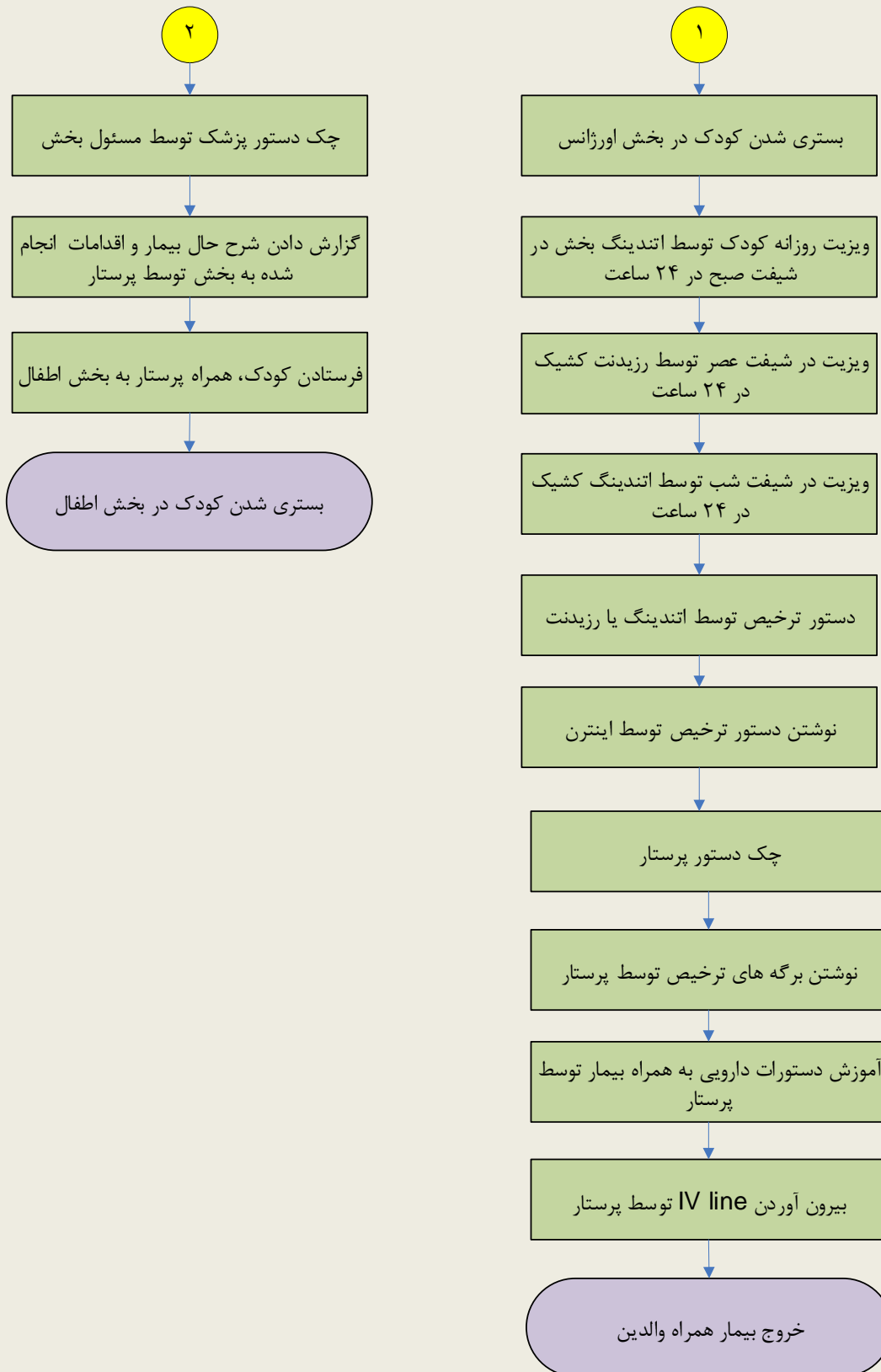
- ۱- بیماران بستری در اتاق ایزوله ملاقات ممنوع می باشند.
- ۲- به اقوام و دوستان خود در خصوص عدم ملاقات توضیح دهید.
- ۳- مادر بیمار لباس مخصوص بیماران ایزوله را به تن کند و هنگام خروج لباس مخصوص (گان) را از تن بیرون آورد.
- ۴- در زمان بستری بیمار در بخش، لباس و لوازم شخصی بیمار را به منزل ببرید.
- ۵- از آوردن پتو و لوازم شخصی مانند سبد و... خودداری کنید.
- ۶- سعی کنید کمترین تماس با بیمار و وسایل اطراف تخت بیمار داشته باشید.
- ۷- در صورت تماس حتما دست خود را به خوبی بشویید.
- ۸- از بسته بودن درب اتاق ایزوله در تمامی اوقات اطمینان حاصل نمایید.
- ۹- استفاده از وسایل حفاظت فردی در اتاق ایزوله الزامی می باشد.
- ۱۰- در ایزوله گوارشی و در اسهال های عفونی بعد از تماس با کودک حتما به خوبی دست های خود را بشویید .
- ۱۱- از ورود به اتاق سایر بیماران خودداری کنید
- ۱۲- آوردن گل طبیعی به منظور جلوگیری از عفونت بیمارستانی ممنوع است .
- ۱۳- شستشوی صحیح دست یا ضد عفونی نمودن دست ها را رعایت نمایید.
- ۱۴- بیمار شما در این مقطع به عنوان بیمار ایزوله می باشد بنابراین در این دوره بستری به توصیه های پرستار خود توجه کنید.
- ۱۵- بعد از خروج از اتاق حتما دست های خود را شستشو یا از محلول ضد عفونی استفاده نمایید.
- ۱۶- در تمام طول بستری بیمار بدلیل حفظ نظم و آرامش با پرسنل حفاظت فیزیکی همکاری نمایید .
- ۱۷- جابجایی بیمار در محدوده بخش تنها در موارد ضروری و با اجازه مسئول شیفت و با استفاده از وسایل حفاظت فردی (به خصوص ماسک) مقدور می باشد.

شکاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز  
بیمارستان شهید آیت الله دستغیب



نمودار جریان فرایند پذیرش بیمار در اورژانس





مدت زمان صرف شده جهت انجام فرایند: ۲۵ دقیقه

تاریخ آخرین بازنگری: ۱۴۰۲/۱۱/۰۱

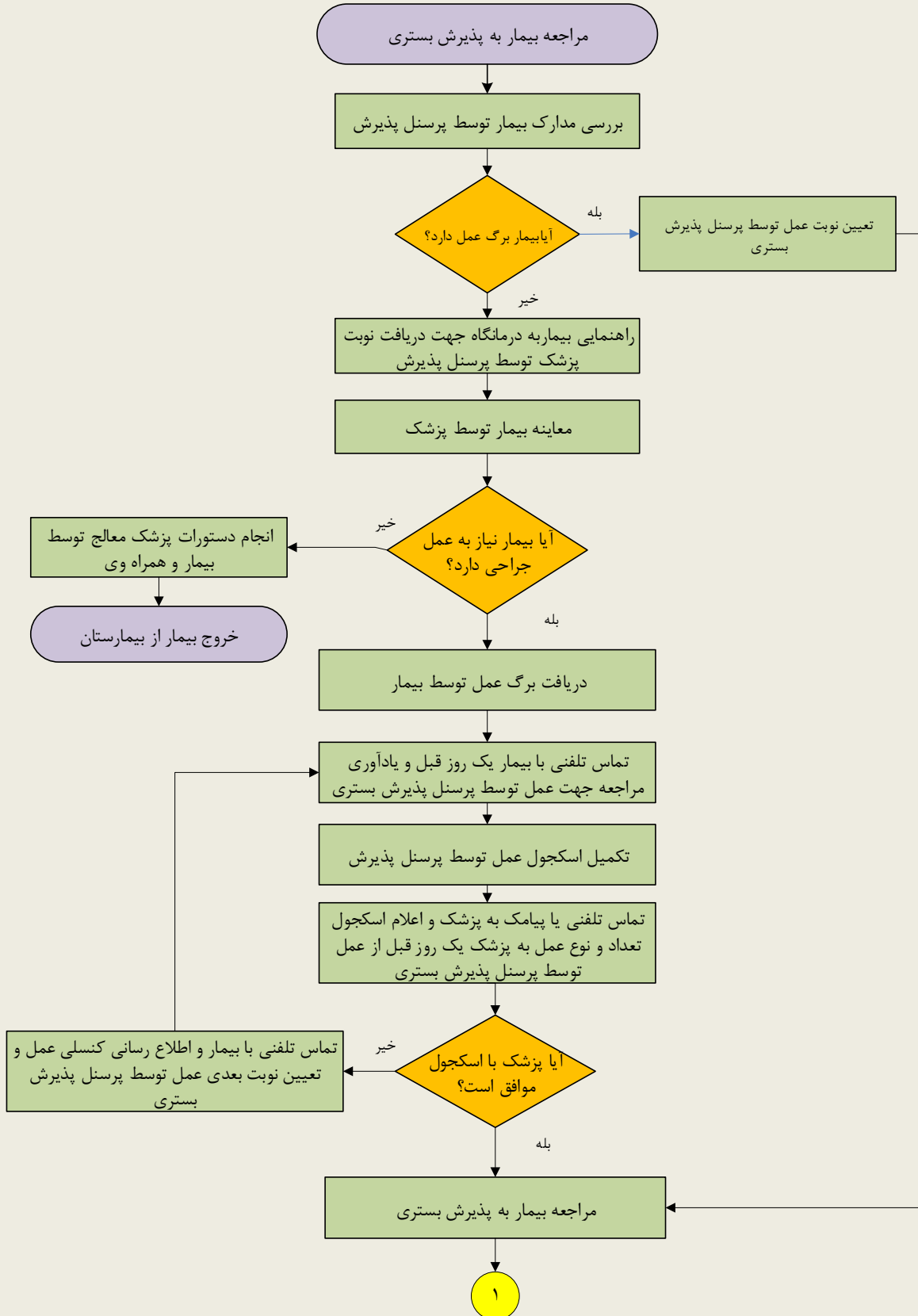
شماره سند: ۰۲-۰۲-TH-ER-PSS



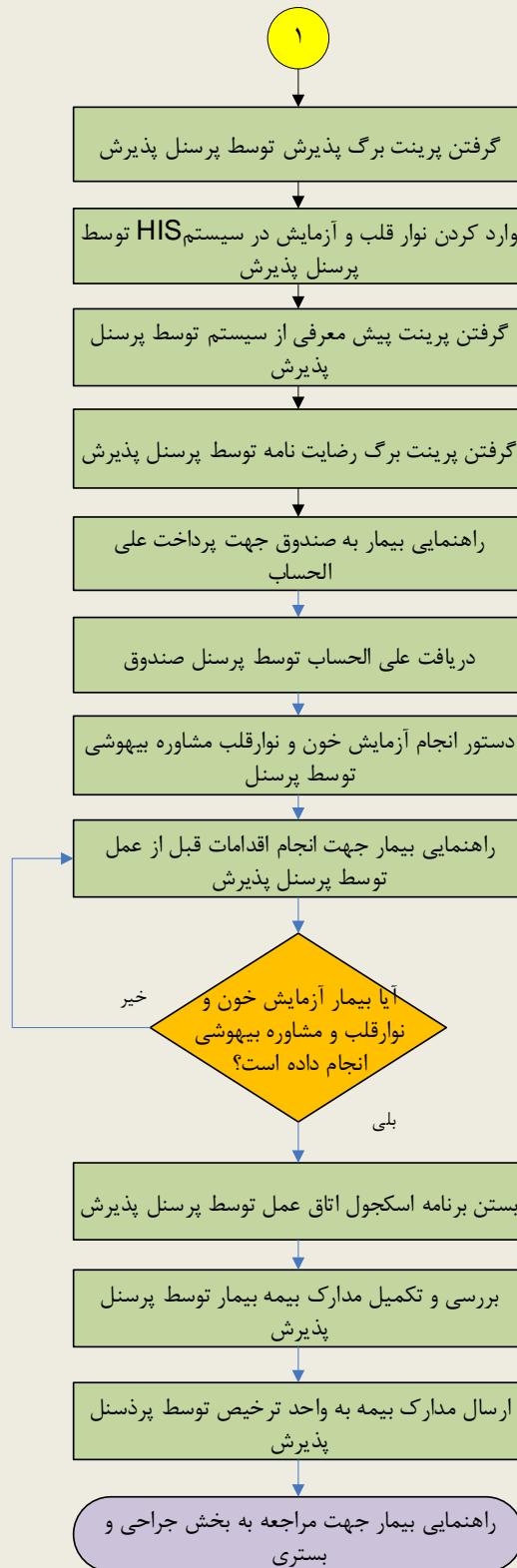
شکاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز  
بیمارستان شهید آیت... دستغیب



پذیرش و بستری بیمار در بخش های جراحی



شکاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز  
بیمارستان شهید آیت الله دستغیب



\* منظور از تخت مناسب، تخت با شرایط خاص، سایز، پوشش با ملحفه، کنار تخت، ایزوله و Bed side می باشد.

مدت زمان صرف شده جهت انجام فرایند: ۳۰ دقیقه الی ۲ ساعت

تاریخ آخرین بازنگری: ۱۴۰۲/۱۱/۰۱

شماره سند: TH-PED-PSS-۰۱-۰۳

شکاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز  
بیمارستان شهید آیت ا... دستغیب

**نحوه پذیرش بیماران عفونی در اورژانس (داخل بیمارستان)**

ردیف	مراحل انجام کار
۱	در بدو ورود تاریخچه بیمار را به طور دقیق دریافت کنید.
۲	در صورت داشتن علائم مشکوک به منطقه خاکستری ارجاع دهید.
۳	بزرگسالان را به ۱ اتاق اسکرین ۲ و اطفال را به اتاق ایزوله ارجاع دهید.
۴	به پزشک جهت ویزیت بیمار اطلاع رسانی نمایید.

➤ **عامل انجام کار:** پزشک ( اینترن اورژانس)

ردیف	مراحل انجام کار
۱	بیمار را با رعایت پروتکل بهداشتی ویزیت و معاینه نمایید.
۲	در صورت لزوم دستور بستری دهید.
۳	بیمار در منطقه خاکستری قرار دهید.
۴	دستورات بستری بیمار را نوشته و توسط رزیدنت تأیید نمایید.

➤ **عامل انجام کار:** پرستار دوره دیده

ردیف	مراحل انجام کار
۱	با رعایت پروتکل بهداشتی و استفاده از وسایل حفاظت فردی بربالین بیمار حاضر شوید.
۲	دستورات پزشک را چک نمایید.
۳	وسایل موردنیاز جهت بستری بیمار را آماده کنید.
۴	لاین گیری، دستورات دارویی، ارسال آزمایشات و فرستادن نمونه PCR را انجام دهید.
۵	کودک را در ناحیه خاکستری بستری نمایید.
۶	آموزش های موردنیاز بیمار در ارتباط با رعایت اصول بهداشتی ارائه دهید.
۷	بیمار را به بخش اطفال جهت ادامه روند درمان انتقال دهید.

## اطلاع رسانی به گیرنده خدمت در خصوص نحوه درمان و اطلاعات تأثیر گذار در روند تصمیم گیری

- ❖ بیمارستان موظف است در رابطه با موارد زیر به شما اطلاع رسانی نماید:
  - نحوه درمان
  - مزایا و عوارض نحوه درمان پیشنهادی
  - حق مشارکت بیمار در روند تشخیص و درمان
- ❖ پزشک معالج شما موظف است که در مورد روش های تشخیصی بیمارستان و روش های درمان و مزایا و عوارض هر روش برای شما توضیحات کاملی را ارائه نماید و به شما فرصت کافی برای تصمیم گیری داده می شود.
- ❖ شما می توانید روند سیر بیماری، نتایج آزمایشگاهی و سیر درمان را از کادر درمان پرسیده و آگاهانه تصمیم گیری نمائید

### نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی

- ❖ . بیمارستان حضور ۲۴ ساعته دستیار تخصصی اطفال و حضور پزشک متخصص اطفال جهت یک نوبت ویزیت بیماران در شیفت صبح و شیفت شب را در بیمارستان تضمین می نماید زمان حضور پزشک معالج متخصص اطفال در بخش اتفاقات از ساعت ۹ - ۱۲ و در بخش بستری اطفال نیز ۹ - ۱۲ می باشد و پزشک متخصص اطفال جهت یک نوبت ویزیت بیماران در شیفت شب از ساعت ۲۰ الی ۲۲ در بیمارستان حاضر می باشد و شما می توانید در مورد روند درمان بیمار با پزشکان مشورت نمایند

### هزینه های درمان و بیمه های طرف قرارداد

- ❖ بیمارستان پرداخت هزینه ها بر اساس تعرفه های مصوب وزارتخانه را تضمین می نماید
  - پرداخت هزینه های بستری بر اساس تعرفه های طرح تحول نظام سلامت می باشد که پرسنل پذیرش توضیحات لازم را ارائه خواهند داد
  - قاب هزینه های درمان در واحد پذیرش نصب شده است.
  - برای اطلاع از بیمه های طرف قرارداد می توانید به سایت بیمارستان به آدرس زیر مراجعه کنید:

<https://dastgheib.sums.ac.ir/page-dastgheibhp/fa/35/form/pld66007>

شکاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز  
بیمارستان شهید آیت الله دستغیب

تعهد بیمه		نوع بیمه
بستری	سرپایی	
دارد	دارد	بانک صادرات
دارد	دارد	بانک ملت
دارد	دارد	بانک ملی
ندارد	ندارد	ایران
دارد	ندارد	دانا
دارد	ندارد	دی
دارد	دارد	بانک سپه
دارد	ندارد	سینا
ندارد	ندارد	بیمه ملت
دارد	دارد	اتیه سازان
دارد	دارد	صدا و سیما
دارد	دارد	شرکت نفت (بازنشسته، شاغل)
دارد	ندارد	فلات قاره

➤ برای اطلاع از هزینه های درمان می توانید به سایت دانشگاه / اقتصاد درمان به آدرس زیر مراجعه کنید:

— <https://dastgheib.sums.ac.ir/page-dastgheibhp/fa/35/form/pld65275>

— بیمه خدمات سلامت (افراد عادی): ۱۰٪ هزینه درمان

— بیمه خدمات سلامت (بیماران خاص): ۱۰۰٪ هزینه درمان

— بیمه خدمات سلامت سائراقشار (ارجاع): ۹۵٪ هزینه درمان

— بیمه تأمین اجتماعی (افراد عادی): ۱۰٪ هزینه درمان

— بیمه تأمین اجتماعی (مستمری بگیر): ۹۵٪ هزینه درمان

— بیمه تأمین اجتماعی (بیماران خاص): ۱۰۰٪ هزینه درمان

### نحوه حفاظت از اموال گیرنده خدمت

- ❖ اموال گیرنده خدمت عبارت است از هرگونه ابزار، لوازم مصرفی و غیر مصرفی، تجهیزات، سخت افزار یا نرم افزار، دارو، سوابق درمانی و غیر درمانی اعم از کاغذی یا الکترونیکی یا مغناطیسی که گیرنده خدمت مالک آن است. متصدی پذیرش به هنگام تشکیل پرونده بیماران جراحی، در خصوص نیاوردن پول نقد و اشیاء قیمتی در روز عمل به بیمار توضیح می دهد.
- ۱- پرستاران در زمان درخواست دارو و لوازم مصرفی میزان مورد لزوم بیمار را پیش بینی کرده و به همان میزان درخواست می دهند.
- ۲- پرستاران آموزش های لازم در خصوص اهمیت سوابق درمانی را به بیمار و همراه وی ارائه می دهند.
- ۳- مسوول بخش با پیش بینی لوازم مصرفی جهت انجام امور آموزشی در بخش، بر عدم استفاده از لوازم مصرفی بیمار جهت این امور نظارت می کند
- ۴- پرسنل واحدهای پاراکلینیک در خصوص زمان و نحوه جواب دهی و نگهداری فایل های پاسخ دهی، به بیمار یا همراه وی آموزش می دهند.
- ۵- پرسنل در صورت مفقود شدن هر یک از اموال بیماران مراتب را به اطلاع مسئول شیفت، سوپروایزر، مسوول حفاظت فیزیکی می رسانید تا مطابق قانون فرآیند، اعمال گردد.
- ۶- پرسنل در صورت وجود همراه بیمار و با رضایت بیمار اموال را تحویل همراه بیمار می دهند.
- ۷- در صورت نبود همراه بیمار، اموال بیمار در صورت تمایل وی طی صورتجلسه ای که توسط سوپروایزر، مسوول حفاظت فیزیکی و مسئول شیفت تنظیم می گردد بصورت امانی حفظ و پس از حضور بیمار و یا همراه وی در حضور یک شاهد تحویل می گردد.
- ۸- در صورت تمایل بیمار به امانت اشیاء قیمتی و غیر مصرفی بیمار و یا همراه وی آن را ضمن صورتجلسه ای تحویل مسوول حفاظت فیزیکی می نماید

### ❖ سیاست بیمارستان در قبال اموال مفقودی به شرح ذیل می باشد:

- ۱-مورد مفقودی به اطلاع مسئول شیفت رسانده می شود.
- ۲-اینچارج /سرپرستار، سوپروایزر و مسوول حفاظت فیزیکی / نماینده مسوول حفاظت فیزیکی را مطلع می سازد.
- ۳-در صورت نیاز، مسوول حراست دوربین مدار بسته را چک می نماید.
- ۴-بیمار با پلیس ۱۱۰ تماس میگیرد و فرد شاکی موارد را از طریق مراجع انتظامی و قضایی پیگیری نماید.
- ۴-مسئول حفاظت فیزیکی / نماینده مسوول حفاظت فیزیکی یک نسخه از صورتجلسه پلیس ۱۱۰ را در بایگانی نگهداری نماید.

### ❖ سیاست بیمارستان در قبال اموال پیدا شده به شرح ذیل می باشد:

- ۱-کلیه اموال پیدا شده در تمامی بخش ها و واحدهای بیمارستان پس از تکمیل فرم مربوطه به واحد حفاظت فیزیکی ارجاع داده می شود.
- ۲-مسئول حفاظت فیزیکی / نماینده مسوول حفاظت فیزیکی در خصوص اموال پیدا شده مطابق قانون عمل می نماید.
- ۳-در صورت پیدا نشدن صاحب اموال پس از یکماه اموال طی یک صورتجلسه که توسط مسوول حفاظت فیزیکی و مسوول حراست نگارش میگردد به دفتر نهاد رهبری دانشگاه علوم پزشکی تحویل داده شود.

➤ در زمان ترخیص با اخذ امضاء، کپی یا اصل گرافی ها (عکس رادیولوژی) به شما تحویل داده می شود که بایستی به عنوان مستندات پزشکی حفظ و نگهداری شوند.

### شناسایی و حمایت از گروه های آسیب پذیر

❖ گروه های آسیب پذیر شامل کودکان ، افراد ناتوان ، سالمندان ، گیرندگان خدمت مجهول الهویه ، مادران باردار، جانبازان ، معلولان جسمی و ذهنی و افراد بدون سرپرست می باشند.

❖ گروه های پرخطر شامل:

۱- جوامع ناقلین بیماری های عفونی مانند بیمارانی که بطور مزمّن خون و فرآورده خونی دریافت می کنند که در معرض ابتلا به بیماری های منتشره از طریق خون و فرآورده های خونی هستند،

۲- بیماران با مشکلات زمینه ای مانند دیابت، فشارخون، سرطان

➤ بیمارستان در هر کدام از گروه های فوق تدابیر حمایتی مطلوبی را ارائه می دهد :

#### — کودکان بستری :

- حضور یکی از والدین در زمان انجام تست های تشخیصی و اقدامات درمانی به استثنای انجام آزمایش گرفتن آب کمر بلامانع است
- حضور مادر و یا یک فرد به صلاحدید قیم قانونی کودک در تمام مدت بستری الزامی است
- رعایت اصول ایمنی در تهیه تخت های بستری و سایر تجهیزات

#### — افراد ناتوان :

- برای جابجایی این افراد در صورت بزرگسال بودن ویلچر در قسمت اتاق نگهداری درب ورودی موجود می باشد که با ارائه کارت شناسایی معتبر در اختیار آنان قرار می گیرد.
- برای جابجایی کودکان ناتوان و معلول جسمی و ذهنی در اورژانس اطفال و بخش بستری اطفال ویلچر موجود می باشد.
- ورود ماشین های حامل معلولین جسمی و ذهنی ، سالمندان و افراد ناتوان بلامانع است.
- حضور همراه دوم در مورد کودکان با معلولیت جسمی و ذهنی با صلاحدید بخش بستری و درخواست همراهان بیمار بلامانع است .
- در پارکینگ بیمارستان محلی جهت پارک ماشین معلولین تعبیه شده است که با تابلو مشخص می باشد.

#### — گیرندگان خدمت مجهول الهویه :

- معرفی بیمار به مددکاری در شیفت صبح و سوپروایزر در شیفت عصر و شب جهت اطلاع
- تماس با مراجع ذی صلاح از سوی مددکار و سوپروایزر برای شناسایی بیمار
- ارائه خدمات درمانی و بهداشتی مطلوب

#### — زنان باردار :

- حضور همراه دوم در مورد کودکانی که مادر باردار دارند با صلاحدید بخش بستری و درخواست همراهان بیمار بلامانع است
- میان وعده به مادران باردار داده می شود
- وضعیت جسمی مادر باردار در طول شیفت ها برای استراحت کردن مد نظر قرار می گیرد

➤ برای رفاه حال مراجعین محترم بیمارستان فضای مناسبی را جهت اقامتگاه تعبیه نموده است که جهت شرایط استفاده از آن با سوپروایزر هماهنگی نمایید

### حفظ محرمانگی و تعیین سطح دسترسی افراد مجاز به اطلاعات بیماران

- ❖ بیمارستان برای حفظ امنیت بیمار و برای عمل به تعهدات اخلاقی خود رعایت اصول رازداری را تا حدی که سلامت و ایمنی بیمار و جامعه را با مخاطره مواجه نسازد تضمین می کند
- پزشک معالج، پزشک مشاور، سایر پزشکان مقیم و آنکال، رئیس بیمارستان، مترون، سرپرستاران و پرستاران، دانشجویان پزشکی در حال آموزش در مرکز دسترسی کامل به پرونده بیماران تحت درمان در بخش مربوطه
- کمیته های بیمارستانی مرگ و میر، عفونت و.....، نماینده حقوقی بیمارستان : دسترسی به کپی برابر اصل پرونده بیماران فوتی ها
- مدیر امور مالی: دسترسی به اطلاعاتی از پرونده که برای اهداف مالی مورد استفاده قرار گیرد .
- تبصره : الف: دسترسی به اطلاعات پرونده بیمار منوط به اجازه کتبی بیمار بالای ۱۸ سال و در بیمار زیر ۱۸ سال با اجازه ولی یا قیم قانونی که در برگه رضایت نامه لحاظ شده است می باشد .
- ب: اطلاعات پرونده بایستی کپی برابر اصل شود .
- بیمار بیشتر از ۱۸ سال با تقاضای کتبی بیمار و در زمان حجر بیمار یا بیماری که نسبت به اقدامات درمانی و شرایط خود هوشیاری ندارد (اغماء، وضعیتهای سایکوز، جنون و.....) بادرخواست کتبی مراجع قانونی، ولی یا نماینده قانونی رونوشت پرونده (کپی برابر اصل) و ضمائم تحویل داده می شود.
- بیماران زیر ۱۸ سال با درخواست کتبی مراجع قانونی، ولی یا نماینده قانونی وی رونوشت پرونده (کپی برابر اصل) و ضمائم تحویل داده خواهد شد .
- (در موارد فوتی، نماینده قانونی و وارث به شرط داشتن گواهی انحصار وراثت مشمول این بند می باشند)
- مسئولین بخش ها و واحد مدیریت اطلاعات سلامت :
- بر دسترسی همراهان بر رونوشت پرونده (کپی برابر اصل) و ضمائم طبق دستورالعمل نظارت می نمایند.

### حفظ حریم خصوصی

- بیمارستان حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت را به منظور ایجاد آرامش و رضایتمندی وی را متعهد می شود.
- مسئول بخش اورژانس کودکان و بخش اطفال جهت حفظ حریم شخصی سایر بیماران در شیفت صبح و عصر بنا بر نیاز، به پدر کودک به عنوان همراه و در شیفت شب به مادر کودک اجازه می دهند که در کنار کودک باشد، در صورت عدم امکان حضور مادر بر بالین کودک شرایط حضور پدر با قرار دادن کودک در اتاق یک تخته فراهم می گردد.
- کارکنان درمانی در اتاق های عمومی در زمان ارائه خدمت به بیمار که نیاز به حفظ حریم خصوصی می باشد اطراف تخت ها را به وسیله پرده محصور می نماید.
- کلیه کارکنان اعم از کادر درمان، خدمات، تأسیسات و پرسنل حفاظت فیزیکی قبل از ورود به اتاق بیمار و یا کنار زدن پرده ها با هماهنگی قبلی و با اجازه بیمار وارد می شوند.



## شکاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

### بیمارستان شهید آیت ا... دستغیب

- پرسنل اتاق عمل حریم خصوصی بیماران را طبق دستورالعمل وزارتخانه ای پوشش بیماران در اتاق عمل رعایت می نمایند.
  - ۱- جهت مراقبت از بیماران حتی المقدور از پرسنل همگن استفاده می نماید
  - ۲- در بدو ورود وی به بخش با توجه به جنسیت بیمار وی را به اتاق مربوطه هدایت می کند
  - ۳- در زمان بستری بیمار جهت حفظ محرمانگی در کارت بالای تخت بیمار فقط از نام پزشک و پرستار استفاده می نماید و از درج نام بیمار و تشخیص پزشکی بیماری وی خودداری می کند
  - ۴- در روی پرونده از درج هرگونه علامت جهت شناسایی نوع بیماری پرهیز می نماید
  - ۵- سرویس بهداشتی خانم ها و آقایان را در بدو بستری به بیمار و همراه وی نشان می دهد.
- بیمارستان جهت حفظ آرامش بیمار و حفظ حریم خصوصی در اطراف کلیه تخت های بیمارستان از پرده استفاده نموده است
- عدم حضور پرسنل همگن مانعی برای کمک رسانی فوری به گیرنده خدمت و ارائه خدمات در زمان اورژانس به بیماران نخواهد بود
- ( همگن بودن جنسیتی بیمار با پزشک، پرستار، سایر ارائه دهندگان خدمت در تمام بخش ها، اتاق عمل و ریکاوری، آزمایشگاه، رادیولوژی، بخش دیالیز، فیزیوتراپی، لاندری، CSR و ... الزامی است.
- ۶- هنگام انجام اقدامات تشخیصی - درمانی توسط پزشک غیر همگن با بیمار حضور پرستار همگن با بیمار و یا یکی از محارم وی الزامی است.

### شناسایی و پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی

- ❖ بیمارستان با هدف پاسخگویی به سؤالات بیماران، همراهان، کارکنان و پزشکان در زمینه مسائل عبادی و اعتقادی استقرار روحانی نماینده دفتر نهاد معظم رهبری را در بیمارستان تضمین می نماید.
- ساعت حضور روحانی در بیمارستان روزهای شنبه، دوشنبه، سه شنبه و چهارشنبه از ساعت ۸/۳۰ الی ۱۳ و روزهای یکشنبه از ساعت ۸/۳۰ الی ۱۲/۳۰ می باشد.
- در صورت داشتن سؤالات شرعی در سایر اوقات شماره روحانی را از ایستگاه پرستاری درخواست نمایید
- مهر، سجاده، زیرانداز و جهت نمای قبله جهت ادای فریضه نماز در اتاق های بخش موجود می باشد.
- نمازخانه برای بیماران و همراهان بیمارجنب اطلاعات درب ورودی بیمارستان مهیا می باشد.
- نماز ظهر و عصر به صورت جماعت، از شنبه تا چهارشنبه (به جز ایام تعطیل) همراه با قرائت آیاتی از قرآن برگزار می گردد.
- در بیماران سالمند در بخش های جراحی به بیماران در مورد سنگ تیمم، وضوی جبیره و نماز بعد از عمل جراحی آموزش داده می شود
- پرستار به بیماران سالمند در بخش های جراحی جهت ادای فرائض دینی کمک می کند.

### شناسایی و پاسخ به نیازهای آموزشی

## شکاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

### بیمارستان شهید آیت... دستغیب

- ❖ بیمارستان موظف است جهت ارتقای سطح مراقبتی بیماران و افزایش رضایتمندی بیماران و حفظ ایمنی بیمار مراحل آموزشی مدونی در بخش های بالینی ارائه نماید
- در تمام شیفت ها در بدو ورود بیمار به بخش اطلاعات و آموزش های بدو بستری با توجه به سن و تحصیلات بیمار و همراه توسط پرستار مسئول بیمار و در خصوص حقوق بیمار و منشور حقوق بیمار و محل نصب تابلو آن انجام می شود و از بیمار یا همراه بیمار امضاء و اثر انگشت گرفته می شود
- در تمام شیفت ها آموزش در زمینه مشکلات بیمار ، رژیم غذایی ، داروها ، درمان و مراقبت ها احکام بیماران توسط پرستار بخش انجام می شود و به سؤالات بیمار و همراه بیمار به زبان ساده پاسخگویی می شود
- در زمان ترخیص آموزش در زمینه پیگیری بیماری و ویزیت توسط پزشک ، رژیم غذایی ، داروها ، درمان و مراقبت ها توسط پرستار و پزشک انجام می شود و سؤالات بیمار و همراه پاسخ داده می شود
- ترخیص ایمن در کلیه بخش ها اجرا میگردد به این صورت که بارکد پمفلت های آموزشی طراحی و آدرس ایمیل و شماره تماس بر روی فرم ترخیص و آموزش نحوه استفاده را ا به کلیه بیماران به گونه ای که در منزل هم از طریق بارکد دسترسی به کلیه پمفلت های آموزشی دارند
- فیلم های آموزشی خود مراقبتی به اختصاص هر بخش توسط پرسنل همان بخش تهیه شده است
- مطالبی که بیمار باید بداند به صورت پرسش و پاسخ در دسترس کارکنان می باشد
- جزوات و پمفلت های آموزشی احکام بیماران در دستند بخش ها و در سایت بیمارستان در قالب بسته فرهنگی در دسترس می باشد.
- آموزش مجازی در بخش هموفیلی به صورت فیلم و عکس و شکل از طریق واتساپ در کانال های ایجاد شده ،انجام می شود.
- جهت بیماران کووید دو پمفلت آموزشی تهیه شده است، در اتاق بیماران موارد آموزشی با نصب برد در اتاق بیماران و گذاشتن موارد آموزشی بیماران در آن ، انجام می شود.

### فراهم کردن امکان انجام مشاوره با پزشک دوم از داخل و یا خارج بیمارستان

- ❖ بیمارستان متعهد می شود در زمانی که بیمار درخواست مشاوره با پزشک دیگری علاوه بر پزشک معالج خویش را دارد شرایط را در چارچوب قوانین مهیا می نماید
- بیمار و یا همراه وی حق دارد در خصوص بیماری از پزشک مورد اعتماد دیگری نظرخواهی کند
- در صورت بستری بودن در بیمارستان و تمایل به مشاوره با پزشک دیگر مراتب را به پرستار خود اطلاع دهید
- پرستار خواسته شما را به اطلاع پزشک معالجتان می رساند و سپس مدارک مورد نیاز از پرونده را در اختیارتان قرار می دهد
- بیمار ویزیت پزشک معالج دوم را تهیه و به پزشک مراجعه می نماید.
- پرستار نظرات شما پس از مشاوره با پزشک دیگر را به اطلاع تیم درمان می رساند.

### اخذ رضایت آگاهانه

## شکاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

### بیمارستان شهید آیت... دستغیب

- ❖ بیمارستان رضایت آگاهانه از مراجعین را توسط کارکنان آموزش دیده با مسئولیت پزشک معالج اخذ می نماید
  - پرستار و پزشک با هدف تصمیم گیری آگاهانه به بیمار در رابطه با عوارض احتمالی و همچنین مزایای انجام اقدامات درمانی و یا عمل جراحی مورد نیاز اطلاع رسانی می نماید
  - پزشک در ابتدا در خصوص روش های درمانی، عوارض درمان و راه های جایگزین توضیح داده سپس به شما فرصت تصمیم گیری خواهد داد
  - بیمار یا ولی قانونی وی در صورت رضایت به انجام عمل یا اقدام درمانی فرم رضایت نامه را تکمیل و امضاء می نماید
  - پرستار و پزشک متخصص نیز فرم رضایت نامه را امضاء می نمایند

### جلوگیری از دریافت وجه خارج از چارچوب قوانین و مقررات موجود توسط کارکنان بیمارستان

- ❖ بیمارستان متعهد می شود که تمامی پرسنل در حین انجام خدمت جهت اقدامات درمانی بیمار خارج از تعرفه های مصوب وزارتخانه متبوع وجهی از وی دریافت ننمایند و کلیه هزینه های درمانی توسط واحد حسابداری اخذ می گردد
  - پرسنل پذیرش در رابطه با هزینه های علی الحساب به بیمار و همراه وی توضیح می دهند و در ازای کلیه پرداخت ها به بیمار رسید ارائه می نماید و بیمار را جهت نگهداری رسیده ها نزد خود راهنمایی می نماید و در خصوص صورت حساب نهایی و مقایسه آن با رسیده ها تأکید می نمایند
  - **تابلوی تعرفه های درمان در واحد پذیرش جهت اطلاع مراجعین نصب شده است**

### نظام کارآمد رسیدگی به پیشنهادات، انتقادات و شکایات بیماران و همراهان

- ❖ بیمارستان موظف است با هدف ارتقاء کیفیت و افزایش رضایتمندی مراجعین شکایات، انتقادات و پیشنهادات بیمار و همراه بیمار را ثبت و بررسی نموده و نتایج را به فرد شاکی، منتقد و پیشنهاد دهنده اعلام نماید
  - فرایند رسیدگی به شکایات به صورت تابلو در تمام واحدها و بخش ها نصب گردیده است و مسئول رسیدگی به شکایات موظف است رضایت شاکی را جلب نماید
  - نظر سنجی از بیماران و همراهان وی با هدف ارتقاء کیفی خدمات و جلب رضایت آنان به صورت مستمر در بیمارستان انجام می شود
  - نحوه ارائه خدمات و آموزشها، پس از ترخیص طی تماس تلفنی از سوی بیمارستان از شما نظرخواهی می شود.

### پذیرش همراه و فراهم نمودن امکانات رفاهی برای وی و عدم استفاده از همراه در روند درمان و ارائه خدمات

- ❖ بیمارستان جهت حفظ آرامش و آسایش همراهان تمهیدات و تسهیلات رفاهی در نظر گرفته است
  - همراه بیمار جهت اخذ معرفی نامه استفاده از اقامتگاه توسط پرسنل پذیرش به سوپروایزر راهنمایی می شود
  - در خصوص دریافت غذای روزانه قوانین بیمارستان به شرح ذیل می باشد:
- غذای بیمار توسط پرستار بخش، در سیستم ثبت میگردد و جهت بیماران بالای دو سال، پرسنل آشپزخانه با ارائه دو منو غذایی در شیفت صبح جهت نهار و در شیفت عصر جهت شام، اقدام به تهیه غذای درخواستی می نمایند و هزینه غذای بیمار رایگان می باشد.

## شکاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

### بیمارستان شهید آیت... دستغیب

در خصوص غذای همراه ، در صورت درخواست همراه ، پرستار مربوطه در سیستم درخواست را ثبت می نماید و هزینه در صورت حساب بیمار لحاظ و هنگام ترخیص از بیمار دریافت می گردد.

- میان وعده به اطفال ، بیماران دیابتی و مادران باردار داده می شود.
- استفاده از همراه بیمار جهت انجام امور درمانی مثل دارو دهی ، راند تخت ، تهیه دارو ، بیماربری و بردن نمونه های آزمایشگاهی و ... ممنوع می باشد.

### استفاده از تلفن همراه توسط کارکنان بالینی و غیر بالینی در شیفت های موظف کاری

- ❖ بیمارستان متعهد می شود جهت آرامش و جلوگیری از وقفه درمان استفاده از تلفن همراه را توسط بیماران و کارکنان محدود نماید
  - پرستاران در زمان مراقبت از بیمار از تلفن همراه استفاده نمی نمایند
  - استفاده از تلفن همراه برای کلیه پرسنل حفاظت فیزیکی در زمان پست ممنوع می باشد
  - همراه بیمار در طول مدت حضور بر بالین بیمار تلفن همراه خود را در حالت سکوت قرار می دهد و در صورت امکان جهت پاسخگویی از بخش خارج می گردد

### نحوه گفتن خبر بد

- ❖ خبر بد عبارتست از هر اطلاعات یا خبری که دیدگاه فرد را نسبت به آینده تحت تأثیر منفی خود قرار دهد
  - بازگو نمودن خبر بد به بیمار به گونه ای که کمترین آسیب روانی یا جسمانی را برای وی در پی داشته باشد و تحمل آن برای بیمار یا همراه او امکان پذیر گردد / تقویت اعتماد بین پزشک و بیمار / افزایش رضایتمندی بیماران / حفظ کرامت انسانی بیمار و همراه وی
  - پرستار مسئول شیفت مکان مناسب و زمان مناسب گفتگو را آماده می نماید و پرستار مسئول شیفت با پزشک مربوطه هماهنگی کرده و سپس بیمار و یا همراه وی را به مکان گفتگو راهنمایی و همراهی می نماید و علاوه بر حفظ حریم خصوصی بیمار ، موقعیت مناسب را جهت راحتی وی فراهم می نماید( در بخش های بستری اتاق درمان و در اورژانس اتاق اسکرین ۲ و در درمانگاه اتاق پزشک پیش بینی شده است.)
  - پزشک معالج در حضور پرستار یا تیم درمانی یا خانواده بیمار با پرسیدن سؤال های مرتبط ، از میزان آگاهی بیمار و همراه وی در خصوص بیماری و شرایط آن مطلع می شود و کاملاً به صحبت های بیمار و همراه گوش فرا می دهد با توجه به میزان آگاهی بیمار ، اطلاعات مورد نیاز بیماری را در اختیار بیمار و همراه وی قرار می دهد و خبر را به صورت شفاف و بدون هر گونه پرده پوشی و لفافه ای بیان می کند و به سؤالات شما پاسخ می دهد
  - پرستار مسئول شیفت متناسب با سؤالات بیمار در زمینه مراقبت های پرستاری ، توضیحات لازم را ارائه می نماید
  - مددکار یا روانشناس در صورتی که بیمار از نظر روحی در شرایط پرخطر باشد با پزشک در خصوص انتقال وی به یکی از مراکز حمایتی برنامه ریزی می نماید جهت ارتباط و انتقال بیمار با مراکز مرتبط مثل کلینیک های درمانی - حمایتی و گروه های NGO هماهنگی های لازم را انجام داده و وی را راهنمایی می کند.

### نحوه ارائه خدمات به بیماران مجهول الهویه

- منظور از بیمار مجهول الهویه فردی است که هیچ گونه اطلاعات مشخص خانوادگی، اجتماعی و... از ایشان در اختیار نباشد
- بیمار مجهول الهویه توسط فرد یا پرسنل حفاظت فیزیکی به اورژانس منتقل می شود
- مسئول پذیرش جهت دستبند شناسایی بیمار از کلمه مجهول الهویه و یک عدد استفاده می نماید
- مسئول بخش به واحد مددکاری در شیفت صبح اطلاع می دهد
- سرپرستار بخش پس از بررسی بیمار، در صورت نیاز به مشاوره روانشناسی، درخواست مشاوره توسط پزشک را پیشنهاد می دهد
- پزشک کشیک و پرستار مسئول بیمار کلیه امور درمانی بیمار مجهول الهویه را انجام می دهند
- در صورت نیاز به اعزام بیمار به مراکز دیگر هماهنگی لازم توسط پزشک و سوپروایزر کشیک انجام می گردد
- مسئول مددکاری جهت تأیید و مشاوره بیمار مجهول الهویه به بخش مربوطه مراجعه می نماید و به واحد اورژانس اجتماعی ۱۲۳ و پلیس ۱۱۰ اطلاع رسانی می نماید این وظیفه در سایر شیفت ها به عهده سوپروایزر کشیک می باشد و در زمان ترخیص هزینه مربوط به بیمار مجهول الهویه را بررسی می نماید و با نظارت مدیر بیمارستان هزینه بیمار مجهول الهویه زیر یکصد هزار تومان را رایگان می نماید و در صورت هزینه درمانی بالاتر از یکصد هزار تومان با مؤسسات مربوطه جهت اخذ هزینه درمانی هماهنگ می نماید سوپروایزر کشیک یا مددکار جهت ترخیص بیمار با اورژانس ۱۲۳ یا کلانتری هماهنگ می نماید پرستار مسئول بیمار، بیمار را تحویل نماینده اورژانس ۱۲۳ یا کلانتری می نماید
- مسئول بخش به رابط حقوقی بیمارستان در شیفت صبح پذیرش بیمار مجهول الهویه را اطلاع می دهد
- رابط حقوقی بیمار جهت امور بیمه ای و سایر الزامات قانونی اقدام می نماید.

### راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان

- بیمارستان راهنمایی و هدایت گیرنده خدمت در سطح بیمارستان را با هدف ارائه خدمات به موقع و بهینه به مراجعین، افزایش رضایتمندی مراجعین و مدیریت زمان متعهد می شود
- مسئول واحد حفاظت فیزیکی جهت آموزش پرسنل در خصوص واحد اطلاعات برنامه ریزی می نماید
- مسئولین درمانگاه برنامه پزشکان را جهت دسترسی واحد حفاظت فیزیکی در سایت بیمارستان به روز رسانی می کنند
- مسوولین اسکرین و دندانپزشکی برنامه پزشکان را به صورت هفتگی و یا ماهیانه در اختیار واحد حفاظت فیزیکی قرار می دهند
- کلیه بیماران به استثنای بیماران الکتیو را به واحد تریاژ راهنمایی می نماید، نمونه ای از بروشورها و پمفلت های مورد لزوم مراجعین در واحد اطلاعات موجود می باشد،
- محوطه و بخش ها و ساختمان ها مجهز به تابلوی راهنما می باشد.

### قانون انطباق و رعایت موازین شرعی

رعایت اصول مورد احترام جامعه در مراکز بیمارستانی یکی از اجزای مهم رعایت حقوق گیرنده خدمت و حقوق شهروندی، بوده و از آنجا که یکی از مطالبات اکثریت مراجعین مراکز فوق، ضمن دریافت بهترین خدمات درمانی، برخورداری از احترام، رعایت حریم و توجه به این اصول است، مطابق مفاد قانون انطباق امور اداری و فنی مؤسسات پزشکی باموازین شرع مقدس، به شماره ۲۵۵۷ مورخ ۲۴ / ۸ / ۱۳۷۷ مجلس، و ابلاغی هیات وزیران به شماره ۲۸۶۲۴ / ت / ۲۳۸۸۸ مورخ ۲ / ۶ / ۱۳۸۰، موظف به رعایت مقررات این قانون و آیین نامه ابلاغی می باشند

### محیط مناسب جهت خدمات مورد نیاز بیماران در بخشهای درمانی و پاراکلینیک

۱- در موارد زیر حفظ حریم بیمار رعایت میگردد :

- حفظ خلوت، حریم خصوصی بیمار، رعایت شئون اخلاقی و حرفه ای در تمامی بخش ها، اتاق عمل و ریکاوری

- هنگام Shaving بیمار و گذاشتن سوند و فولی، تزریقات، EKG، عکسبرداری و خونگیری

- هنگام معاینه بیمار و در شرایطی که نیاز به برهنه کردن بخشی از بدن باشد.

- هنگام انجام امور سونوگرافی، ، اکو کاردیوگرافی و سایر موارد

۲- اطراف تمامی تختهای بخش ها بایستی پرده نصب شده است

۳- محل انجام خدمات خونگیری مراجعین خانم در آزمایشگاه کاملاً مجزا می باشد.

۴- لازم است هنگام اشغال کابین فیزیو تراپی با نصب تابلو مشخص گردیده است.

۵- رعایت حفظ حریم بیماران در اتاق عمل با روشن بودن چراغ اخطار هنگام اعمال جراحی

۶- از رفت و آمد غیر ضروری افراد هنگام انجام اعمال جراحی ، به محل معاینه و درمان بیماران جلوگیری می شود.

۷- عدم حضور افراد غیر مسئول و بیماران دیگر هنگام معاینه و درمان و اقدامات تشخیصی برای بیمار در درمانگاهها، بخش ها و سایر بخش

های پاراکلینیکی

۸- حفظ و رعایت حریم خصوصی بیماران حین انجام امور عکسبرداری و وجود و استفاده از اتاق رختکن در رادیولوژی

۹- سرویس بهداشتی بیماران خانم و آقا با نصب تابلو مشخص مجزا شده است.

### فراهم نمودن امکانات و تسهیلات عملی احکام شرعی برای بیماران

۱- در تمامی بخشهای بیمارستان ( اتاق بستری بیمار) بایستی جهت قبله مشخص شده است با تهیه و نصب تابلو جهت قبله در نمازخانه مرکز، تمامی اتاق بیماران، رختکن پرسنل

۲- ترالی حاوی پکیج عبادی - مذهبی جهت بیماران در تمامی بخشها موجود می باشد ( ترالی شامل سنگ تیمم ، جانماز، کتابهای مذهبی ،

چادر جهت بیماران زن ، و .....باشد) - (وجود و استفاده از امکانات عبادت بیماران در محدوده اتاق عمل جهت موارد احتمالی)

۳- نمازخانه ای مناسب و با امکانات کافی با در ورودی مجزا و نصب تابلو جهت فریضه نماز مهیا می باشد

۴- سرویس بهداشتی و وضوخانه مناسب نزدیک نمازخانه می باشد.

### انجام امور مراقبتهای کودکان زیر ۱۳ سال توسط پرستاران خانم

انجام امور مراقبتهای کودکان زیر ۱۳ سال به دلایل زیر توسط پرستاران زن انجام شود.

- حس عاطفه و مادرگونه پرستاران زن

- احساس امنیت مادر و کودک بیمار هنگام مراقبت از کودک

- برقراری ارتباط آسانتر کودکان با پرستاران زن

- حفظ آرامش مادران به دلیل نیاز مراقبتی و حضور مداوم آنها در بخش

### فراهم نمودن امکانات رعایت موازین شرعی و پوشش بیمار در اتاق عمل، ریکاوری

۱- لباس بیماران دارای ضخامت کافی، آستین بلند، گشاد و با بلندی مناسب می باشد و به تعداد کافی تهیه و در دسترس بیماران قرار می گیرد.

۲- از شنل کلاه دار و مقنعه کشدار و گان سه آستین به تعداد کافی جهت انتقال بیمار زن و گان سه آستین جهت انتقال کلیه بیماران به اتاق عمل، سایر بخشها و انتقال های بین بیمارستانی و اعزام استفاده می گردد و پس از اتمام عمل جراحی، پوشاندن مجدد گان و بستن مقنعه به بیمار به منظور رعایت و حفظ شئون اسلامی رعایت می گردد.

۳- تهیه و استفاده از رول یا غلتک انتقال بیمار به تعداد کافی ضروری است.

۴- به منظور حفظ حریم بیمار در اتاق عمل پوشش مناسب شیشه درهای اتاق عمل با طلق های مشجر است.

۵- به منظور حفظ حریم بیمار از رفت و آمدهای غیر ضروری حین اعمال جراحی خودداری می شود.

۶- به منظور حفظ حریم بیمار در های ورودی اتاق عمل هنگام اعمال جراحی کاملاً بسته می باشد.

۷- نحوه قرارگیری تخت های عمل بویژه تخت های GYN (عمل های جراحی زنان) در اتاق عمل به گونه ای است که پای بیمار به سمت در ورودی نمی باشد.

۹- نصب و استفاده از پرده اطراف تخت های ریکاوری به گونه ای باشد که امکان خلوت و رعایت موازین شرعی بیماران فراهم می باشد

### فراهم نمودن تسهیلات اجرای عملی احکام شرعی برای محتضر و میت

۱- بر اساس دستور دین مبین اسلام و طبق موازین شرعی قرارگیری پا یا صورت محتضر به سمت قبله رعایت میگردد.

۲- به منظور حفظ حریم محتضر و و با توجه به کرامت انسانی و احترام به خانواده وی، موازین شرعی و پوشش مناسب بیمار رعایت می شود.

۳- امور مراقبتی محتضر توسط پرستار همجنس انجام می شود.

۴- در صورت در خواست بیمار یا خانواده وی به منظور انجام احکام شرعی و عبادی و تنظیم وصیت نامه امور حقوقی، کارشناس مذهبی بیمارستان مطلع می گردد.

( لازم به ذکر است که مورد فوق جهت بیماران هوشیار که قادر به تصمیم گیری هستند، قابل اجرا می باشد.)

### فراهم نمودن تسهیلات اجرای عملی احکام شرعی برای میت

۱- در مراحل سوگ و در صورت در خواست همراهان میت حضور کارشناس روانشناس و مذهبی واحد مطلع می گردد.

۲- در امور مراقبتی مربوط به جسد و انتقال وی به سردخانه بایستی توسط پرسنل همجنس انجام شود.

## با آرزوی شفای عاجل برای تمام بیماران

امید داریم با ارائه هرچه بهتر خدمات، بتوانیم موجبات رضایت مراجعین محترم را فراهم نماییم.

شگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز  
بیمارستان شهید آیت ا... دستغیب