

<b>عنوان/موضوع خط مشی: راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان</b>	
<b>دامنه خط مشی و روش:</b> کادر درمانی بیمارستان- واحد اطلاعات - واحد پذیرش- واحد نگهداری مسئول IT - واحد ساختمان	<b>تاریخ بازنگری:</b> مهر ۹۵
<b>کد:</b> خ م / حقوق گیرندگان خدمت / ۱۶۵۱	<b>تاریخ ابلاغ:</b> آبان ۹۵
<b>صفحه:</b>	

#### تعاریف:

گیرنده خدمت: کسی که خود را به ارائه دهنده خدمت جهت دریافت خدمات بهداشتی درمانی معرفی می کند.

#### اهداف:

✓ افزایش رضایتمندی بیماران با توجه به پاسخگویی موثر و کافی به ابهامات و سوالات بیماران.

✓ برقراری ارتباطی صمیمانه و محترمانه با مراجعین و بیماران

#### خط مشی:

بیمارستان شهید بهشتی بابل در راستای دستیابی به اهداف بیان شده و به منظور راهنمایی صحیح گیرندگان خدمت اقدام به تدوین خط مشی فوق نموده است.

#### روش اجرایی:

- ۱) در وردی درب مرکز واحد اطلاعات قرار دارد که پاسخگوی سوالات بیماران و مراجعین خواهد بود
- ۲) مسئول واحد اطلاعات، بیمار و همراهان را در مورد پذیرش و بستری و ترخیص شدن راهنمایی می کند.
- ۳) پرستار، اطلاعات لازم را در مورد زمان ملاقات و زمان دسترسی به پزشکان را در اختیار بیمار و همراهان قرار می دهد.
- ۴) پرستار بخش، در خصوص هزینه های احتمالی و بیمه های طرف قرار داد به بیمار و همراهان اطلاع رسانی می کند
- ۵) پرستار مسئول بیمار در بخش ها اطلاعات لازم در خصوص بیماری، نحوه مراقبت از خود، داروهای مصرفی و .... بصورت چهره به چهره و یا پمفلت های آموزشی را به بیمار و یا همراه بیمار آموزش می دهد

- ۶) در راهروهای بیمارستان صندوق شکایات وجود دارد که توسط مسئول رسیدگی به شکایات رسیدگی می شود.
- ۷) واحد حقوق گیرندگان خدمت، چارت و اطلاعیه چگونگی رسیدگی به شکایات در بخشها ولابی ها نصب نموده است تا بیماران بتوانند از آن استفاده کنند
- ۸) مسئول IT بیمارستان وب سایت بیمارستان را به روز رسانی میکند و اطلاعات لازم در خصوص بیمارستان در آن بارگذاری خواهد شد
- ۹) اطلاعات مربوط به نحوه پذیرش، خدمات ارائه شده، تعرفه ها، قرار دادهای بیمه و بیمه های تکمیلی، پزشکان و درمانگاه و ..... در وب سایت بیمارستان وجود دارد و توسط مسئول IT به روز رسانی می گردد.
- ۱۰) واحد ساختمان اقدام به نصب خطوط راهنما در بخش اورژانس برای دسترسی آسان به بخش های پاراکلینیک و واحد پذیرش و ترخیص کرده است
- ۱۱) واحد ساختمان بخش ها و قسمت های مختلف بیمارستان را با تابلو های راهنما مشخص کرده است
- ۱۲) نگهبانان و کارمندان نیز باید به سوالات احتمالی بیماران و یا مراجعین جوابگو باشند

#### امکانات :

وجود واحد اطلاعات - حضور فرد مطلع در واحد اطلاعات لابی - تابلوهای راهنما - خطوط راهنما - وجود سایت به روز

#### ذینفعان :

کادر درمانی بیمارستان - واحد اطلاعات - واحد پذیرش - واحد نگهبانی - مسئول IT - واحد ساختمان -

بسمه تعالی  
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بابل  
مرکز آموزشی درمانی شهید مظلوم دکتر بهشتی

---

تهیه کننده:

تأیید کننده:

تصویب کننده:

<b>عنوان/موضوع خط مشی: رعایت و حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت</b>	
<b>تاریخ بازنگری: مهر ۹۵</b>	<b>دامنه خط مشی و روش: کادر درمان - تیم مراقبتی بیمارستان - واحد های</b>
<b>تاریخ ابلاغ: آبان ۹۵</b>	<b>پارا کلینیکی - دانشجویان پزشکی - پرستاری و پیراپزشکی</b>
	<b>کد: خ م / حقوق گیرندگان خدمت / ۱۶۵۲</b>
	<b>صفحه:</b>

#### تعاریف:

حریم خصوصی: حریم خصوصی یعنی یک فرد بتواند خود و یا اطلاعات مربوط به خود را مجزا کند و در نتیجه بتواند خود و یا اطلاعاتش را با انتخاب خویش در برابر دیگران آشکار کند

#### اهداف:

✓ ایجاد امنیت روانی در بیمار

✓ افزایش رضایت مندی

✓ حفظ اصل محرمانگی اسرار بیمار

#### خط مشی:

با توجه به اینکه رعایت حریم خصوصی نقش مهمی در رضایتمندی بیماران دارد و باعث ایجاد حس خوب و مثبتی از اقامت در آن مرکز می شود، مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی بابل با هدف احترام گذاشتن به حدود شخصی بیماران به تدوین این خط مشی پرداخته است. سیاست بیمارستان رعایت حریم خصوصی بیمار با تمام توان خود می باشد.

#### روش اجرایی:

۱) در هر بخشی پاراوان جهت انجام پروسیجرها و یا اقدامات تشخیصی درمانی که نیاز به حفظ حریم خصوصی دارد موجود است کادر درمانی در زمان لازم از آن استفاده می کنند.

- ۲) تمامی کارکنان تیم درمان نسبت به عدم ورود افراد متفرقه به بیماران آگاهی دارند و آن را رعایت می کنند
- ۳) تیم مراقبتی بیمار قبل از ورود به اتاق از بیمار کسب اجازه می کنند.
- ۴) تیم مراقبتی بیمار در هنگام معاینه و یا انجام پروسیجر با پاراوان و یا ملحفه پوشش و حجاب بیمار را حفظ می کنند.
- ۵) تیم مراقبتی بیمار مناطقی از بدن گیرنده خدمت که نیاز به مداخله ندارد را می پوشانند.
- ۶) در صورتی که دانشجویان گروه پزشکی تیم مراقبتی قصد معاینه بیمار را داشته باشند از بیمار و یا همراه اجازه می گیرند
- ۷) دانشجویان در حضور پزشک معالج یا ماما یا پرستار و یا مربی مربوطه با حفظ و رعایت حریم خصوصی و با رعایت قوانین انطباق، معاینه را انجام می دهند.
- ۸) پرستار در اتاق عمل برای انجام هر پروسیجر به جزء ناحیه مورد نظر سایر مناطق بدن بیمار را با شان می پوشاند.
- ۹) در صورتیکه بیمار در زمان معاینه درخواست حضور همراه را داشته باشد، تیم مراقبتی باید بر اساس قوانین بیمارستان به او این اجازه را بدهد
- ۱۰) تیم مراقبتی بیمار، استاندارد پوشش بیمار و حفظ حریم خصوصی بیمار را در کلیه موارد به ویژه ( اتاق عمل، ریکاوری، بخش های ویژه، تصویر برداری، آنژیو گرافی و جابجایی بین بخشی ) رعایت می کنند
- ۱۱) مسئولین بخش باید تا حد امکان استفاده از مراقبین همگن برای بیمار را مد نظر داشته باشند و بر رعایت این امر نظارت می کنند

#### امکانات :

پاراوان و یا پرده جدا کننده بین تخت های بیمار

البسه مناسب برای بیمار مرد و زن

وجود شان های مخصوص و در اندازه های مختلف برای اتاق عمل

**ذینفعان :**

کادر درمان - تیم مراقبتی بیمارستان - واحدهای پاراکلینیکی - دانشجویان پزشکی - پرستاری و پیراپزشکی

تصویب کننده:

تائید کننده:

تهیه کننده:

<b>عنوان/موضوع خط مشی :</b> حمایت از گروه های آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر	
<b>دامنه خط مشی و روش:</b> مدیریت بیمارستان - کادر درمانی و تیم مراقبتی	<b>تاریخ بازنگری:</b> مهر ۹۵
بیمارستان - واحد مددکاری - واحد نگهداری - حراست بیمارستان	<b>تاریخ ابلاغ:</b> آبان ۹۵
<b>کد:</b> خ م / حقوق گیرندگان خدمت / ۱۶۵۳	
<b>صفحه:</b>	

#### تعریف :

گروه های آسیب پذیر شامل : کودکان، زنان باردار، افراد ناتوان، سالمندان، بیماران مجهول الهویه، معلولان جسمی، افراد بدون سرپرست

#### اهداف :

- ✓ حمایت از مراجعین آسیب پذیر و در معرض خطر به صورت برنامه ریزی شده
- ✓ کاهش عوارض و خطاهای پزشکی در بیماران در معرض خطر و مجهول الهویه

#### خط مشی :

مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی بابل، جهت جلوگیری از کاستی های احتمالی و نیز انجام استاندارد امور تشخیصی درمانی برای گروه های آسیب و ارتقاء فرهنگ ایمنی توجه ویژه ای به مراجعین گروه آسیب پذیر ارائه می نماید. به منظور دستیابی به اهداف بیان شده اقدام به تدوین خط مشی فوق نموده است.

#### روش اجرایی :

- (۱) پرستار تریاژ و یا پرستار بخش مربوطه گروه های آسیب پذیر را در بدو ورود شناسایی می کند.
- (۲) پرستار مسئول، در صورت وجود بیمار با مشکل حرکتی و یلچر در اختیار وی قرار می دهد.
- (۳) مسئول شیفت در شیفت صبح به واحد مددکاری و در شیفت های عصر و شب به سوپر وایزر در خصوص این بیماران اطلاع رسانی می نماید.

- ۴) در صورت کودک آزاری طبق خط مشی و روش اجرای مربوطه اقدام می نماید. (اطلاع به نیروی انتظامی بیمارستان)
- ۵) پرستار مسئول بیمار در صورتی که بیمار نیاز به خدمت خاص داشته باشد راهنمایی لازم را انجام می دهد.
- ۶) پرستار مسئول، در صورتی که بیمار پر خطر باشد طبق خط مشی و روش اجرا اقدام می نماید.
- ۷) بخش مربوطه جهت رفاه حال بیماران سالمند و ناتوان ویلچر و یا برانکاردر در اختیار همراهان قرار می دهد.

#### مسئول مدد کاری:

- ۱) در شیفت صبح به بخش مربوطه مراجعه و با بیمار صحبت می کند.
- ۲) در صورت نیاز به مشاوره مالی و یا حقوقی، طبق خط مشی و روش اجرا اقدام می نماید.
- ۳) جهت حمایت مالی یا از امکانات بیمارستان استفاده می نماید و یا با مراکز خیریه تماس می گیرد.

#### سوپر وایزر کشیک:

- ۱) در شیفت های عصر و شب طبق دستورالعمل موجود حمایت مالی از بیمار بعمل می آورد.
- ۲) به انجام کلیه امور درمانی مربوط به بیمار نظارت می نماید.

#### امکانات:

-----

#### ذینفعان:

مدیریت بیمارستان - کادر درمانی و تیم مراقبتی بیمارستان - واحد مددکاری - واحد نگهداری - حراست بیمارستان - بیماران و همراهان



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بابل  
مرکز آموزشی درمانی شهید مظلوم دکتر بهشتی

---

تصویب کننده:

تائید کننده:

تهیه کننده: