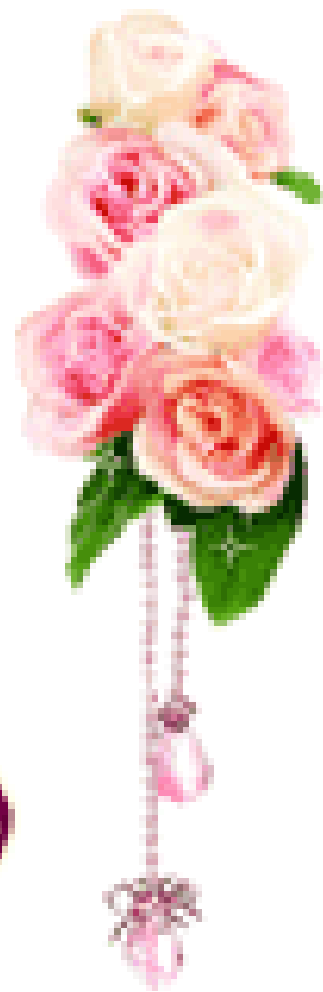


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# استاندارد های اعتبار بخشی ملی محور حقوق گیرندگان خدمت با تاکید بر اخلاق بالینی

تهیه کننده : زهره هادیان  
کارشناس مسئول نظارت اداره پرستاری استان  
تیر ماه ۹۸

# مقدمه و اهداف

یکایک افراد جامعه متعهد به حفظ و احترام به کرامت انسان ها می باشند. این امر در شرایط بیماری از اهمیت ویژه ای برخوردار است. بر اساس قانون اساسی توجه به کرامت والای انسانی از اصول پایه نظام جمهوری اسلامی بوده ، دولت موظف است خدمات بهداشتی – درمانی را برای یکایک افراد کشور تأمین کند .

**بر این اساس ارائه خدمات سلامت باید عادلانه و مبتنی بر احترام به حقوق و رعایت کرامت انسانی بیماران صورت پذیرد**

## 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 بخشی 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 فوریتهای ارتباطی و رجوع

محور حمایت از گیرنده خدمت

**احترام به حقوق گیرنده خدمت**

## ج- ۲- ۱ بیمارستان از رعایت منشور حقوق بیماران اطمینان حاصل می نماید.

ج- ۲- ۱- ۱ منشور حقوق بیمار در معرض دید مراجعین است.

ج- ۲- ۱- ۲ کارکنان باید از منشور حقوق بیمار آگاهی داشته باشند و به آن عمل نمایند.

ج- ۲- ۱- ۳ برنامه های آموزشی در زمینه اخلاق بالینی و منشور حقوق بیماران باید برنامه ریزی و اجرا شود.

## ج- ۲ - ۲ بیمارستان از رعایت حریم شخصی بیماران اطمینان حاصل مینماید.

ج- ۲ - ۲ - ۱ از هرگونه علائم یا نوشته ای که تشخیص بیماری و یا سایر اطلاعات درمانی محرمانه بیمار را آشکار نماید، خودداری شود.

ج- ۲ - ۲ - ۲ خدمات درمانی و تشخیصی سرپایی با رعایت حریم شخصی به مراجعین و بیماران ارائه شود.

ج- ۲ - ۲ - ۳ پوشش بیماران با رعایت موازین شرعی، اخلاق حرفه ای و تامین امنیت روانی بیمار و حفظ حریم او تامین شود.

ج- ۲ - ۲ - ۴ معاینه های زنان و زایمان در موارد ضرورت انجام توسط افراد غیر هم جنس، با حضور محارم بیمار یا یک نفر از کارکنان فنی زن انجام شود.

## ج- ۲ - ۲ بیمارستان از رعایت حریم شخصی بیماران اطمینان حاصل مینماید.

ج- ۲ - ۲ - ۵ ارایه خدمات به بیماران با رعایت موازین انطباق، توسط کارکنان همگن و با رعایت احترام به منزلت انسانی انجام شود

ج- ۲ - ۲ - ۶ اقامت بیماران در بخشهای بستری عادی بزرگسالان، به صورت تفکیک اتاق های بستری خانم ها و آقایان است.

ج- ۲ - ۲ - ۷ حفاظت از اموال گیرنده خدمت برنامه ریزی شده و بر اساس آن عمل شود.

ج- ۲ - ۲ - ۸ در اتاق های بیش از یک تخت، با رعایت اصول زیبا شناختی و عدم نقض فاصله استاندارد بین تخت ها، حریم هریک از تخت ها محفوظ است



ج- ۲ - ۳ نظام کارآمد رسیدگی به شکایت در بیمارستان طراحی شده و بر اساس آن عمل می شود.

ج- ۲ - ۳ - ۱ نحوه رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات بیماران در معرض دید مراجعین در سطح بیمارستان است.

ج- ۲ - ۳ - ۲ شکایت های وارده اعم از کتبی و شفاهی، رسیدگی و ضمن ارائه بازخورد به متقاضی در صورت لزوم، جبران خسارت شود.

ج / ۲ / ۳ / ۳ پیگیری امور بیماران با رویکرد پیشگیری از شکایات و نارضایتی، برنامه ریزی شده و بر اساس آن عمل شود.

## ج- ۲ - ۴ مراجعین، بیماران و خانواده آنها از خدمات بیمارستان رضایت دارند.

ج- ۲ - ۴ - ۱ رضایت گیرندگان خدمت به صورت فصلی و با فاصله سه ماه، ارزیابی و بر اساس نتایج آن اقدامات اصلاحی / برنامه بهبود مؤثر اجرا شود.

ج- ۲ - ۴ - ۲ بیماران استفاده از خدمات این بیمارستان را به بستگان و آشنایان خود توصیه نمایند.

ج- ۲ - ۴ - ۳ همراه / خانواده بیمار در صورت نیاز، استفاده از خدمات این بیمارستان را به بستگان و آشنایان خود توصیه نمایند.

ج- ۲ - ۴ - ۴ بیماران نهادینه بودن اصول بیمار محوری و ارجحیت منافع بیماران را در بیمارستان تأیید نمایند.

محور حمایت از گیرنده خدمت

**تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت**

بیمارستان تسهیلات لازم برای اطلاع رسانی به گیرندگان خدمت را فراهم نماید.

**ج- ۱- ۱- ۲ خبرهای ناگوار پزشکی با رعایت اصول اخلاق بالینی و**

**روش های از پیش تعیین شده با بیمار / قیم قانونی وی در میان گذاشته**

**شود.**

## ج- ۱- ۱- ۳ اطلاع رسانی و ارتباط مؤثر و اطمینان بخش با بیماران توسط تیم درمان برنامه ریزی شده و اجرا شود.

- ▶ اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت به بیمار ، در اولین برخورد خود را به بیمار معرفی نموده و رتبه حرفه ای و سمت خود در تیم مراقبتی را باید به اطلاع بیمار و همراه وی رسانده شود .
- \* توسط کمیته اخلاق پزشکی باید اطلاع رسانی و آگاهی به کادر درمانی در خصوص اهمیت و چگونگی معرفی خود در اولین برخورد با بیمار صورت پذیرد.

## ج- ۱- ۱- ۴ کارکنان مختلف به تفکیک مشاغل بر اساس پوشش و کارت شناسایی برای بیماران و مراجعین قابل شناسایی باشند .

- ▶ کارت شناسایی حداقل حاوی نام خانوادگی و سمت بوده که از یک متری قابل خواندن باشد.
- ▶ سطح و رده آموزشی فراگیر بایستی دقیقا بر روی کارت شناسایی مشخص و خوانا باشد و از به کار بردن عنوان "دکتر" بدون اشاره به سطح آموزشی خودداری شود.
- ▶ الصاق مستمر کارت شناسایی در معرض دید مراجعین به نحوی که از قرار دادن کارت شناسایی در جیب و یا برگرداندن آن و... خودداری شود.

ج- ۱- ۱- ۴ کارکنان مختلف به تفکیک مشاغل بر اساس پوشش و کارت شناسایی  
برای بیماران و مراجعین قابل شناسایی باشند .

▶ بیمارستان باید استانداردهای ملی پوشش بیماران و کارکنان را رعایت نماید .

\* آگاهی کارکنان از استانداردهای ملی پوشش بیماران و کارکنان

\* انطباق عملکرد و پوشش بیماران و کارکنان با استانداردهای ملی پوشش

بیماران و کارکنان

## بیمارستان تسهیلات لازم برای اطلاع رسانی به گیرندگان خدمت را فراهم نماید

▶ ج- ۱- ۱- ۷ هر گونه خسارت جسمی، روحی روانی و مالی ناشی از ارائه خدمات، به اطلاع بیمار / خانواده رسیده شود و در صورت لزوم جبران شود.

▶ ج- ۱- ۱- ۸ در فواصل زمانی مشخص، اثربخش بودن و کفایت اطلاعات ارائه شده به بیماران ارزیابی و اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل آید.



ج- ۱ - ۳ ملاقات خانواده ها به صورت تسهیل شده برنامه ریزی و اجرا شود.

▶ ج- ۱ - ۳ - ۱ ملاقات بیماران با محدودیت ورود کودکان و رعایت تکریم انسانی مراجعین و حسن برخورد در چارچوب ضوابط تسهیل گردد.

## ج / ۱ / ۶ بیمارستان خدمات تشخیصی و درمانی مورد نیاز بیماران را تامین نماید.

- ▶ ج-۱-۶-۱ بیمارستان بدون هرگونه گزینش / انتخاب، به مراجعین و بیماران ارائه خدمت نماید.
- ▶ ج-۱-۶-۲ بیمارستان باید در تامین دارو، تجهیزات و ملزومات مورد نیاز بیماران متعهد و پاسخگو باشد.
- ▶ ج-۱-۶-۳ بیمارستان باید در تامین خدمات تشخیصی و درمانی مورد نیاز بیماران متعهد و پاسخگو باشد.
- ▶ ج-۱-۶-۴ بیمارستان نباید از بیمار / همراه در روند مراقبت و پیگیری امور تشخیصی و درمانی در بخشهای بستری و اورژانس، استفاده نماید.

## ج/ ۱/ ۹ بیمارستان از تامین امکانات و تسهیلات اقامتی در اتاق بستری بیماران اطمینان حاصل نماید.

- ▶ ج- ۱- ۹- ۱ سیستم فراخوان / ارتباط با پرستار فعال بوده و در دسترس بیماران است.
- ▶ ج- ۱- ۹- ۲ تخت های بستری بیماران دارای حداقل شرایط و ملحقات مورد انتظار است.
- ▶ ج- ۱- ۹- ۳ شرایط بهداشتی و نظافت اتاق بیمار و لوازم مصرفی آن رعایت میشود.
- ▶ ج- ۱- ۹- ۴ فواصل و فضای استاندارد بین تختها مطابق ضوابط مربوط و امکان انتقال تجهیزات در مواقع اورژانسی است.
- ▶ ج- ۱- ۹- ۷ البسه و ملحفه های مورد نیاز بیماران باید در همه ساعات اعم از ایام تعطیل و غیر تعطیل، با شرایط بهداشتی تامین شود.
- ▶ ج- ۱- ۹- ۸ امکانات و سرویس های بهداشتی باید متناسب با وضعیت افراد کم توان جسمی در دسترس باشد.
- ▶ ج- ۱- ۹- ۹ امکانات و تسهیلات اقامت همراه بیمار تامین شود.

ج / ۱/۷ بیمارستان تسهیلات معنوی لازم برای بیمار و خانواده او را تامین می نماید.

ج-۱-۷-۱ تسهیلات معنوی برای بیماران و مراجعین فراهم می شود.

ج-۱-۷-۲ تسهیلات لازم برای انجام فرایض مذهبی و فرصت دیدار برای

خانواده بیمار محتضر با رعایت اصول پزشکی، فراهم می شود.

ج-۱-۷-۳ بیمارستان تاثیرات و قالم حاصل از فوت بیماران را برای خانواده،

کارکنان و مراجعین کنترل و مدیریت می نماید.

## منابع:

- ▶ راهنمای جامع اعتباربخشی ملی بیمارستانهای ایران / ویرایش سوم ، محور مدیریت خدمات پرستاری، سال ۱۳۹۵
- ▶ استاندارد های اعتباربخشی ملی بیمارستانهای ایران / ویرایش چهارم ، سال ۱۳۹۸
- ▶ دستورالعمل آیین اخلاق پرستاری و منشور حقوق بیماران ابلاغی از معاونت پرستاری وزارتخانه ۱۳۹/۱۶۸/د مورخ ۱۳۹۸/۲/۱۴
- ▶ کتابچه کلیات استاندارد های مراقبتی و حرفه ای پرستاری، تدوین دفتر مشاور وزیر در امور پرستاری، ۱۳۹۰ چاپ اول

# از بذل توجه شما سپاسگزارم

