

HOE-L-IN-10	کد مستند
۱۳۹۵/۱۰/۱۱	تاریخ تدوین
۱۴۰۳/۰۷/۰۱	تاریخ بازنگری

دستورالعمل ارائه آموزش لازم به فراگیران در خصوص رعایت حقوق گیرندگان خدمت بیمارستان امام خمینی (ره)

رضایتمندی بیماران، یکی از مشخصه های اثربخشی خدمات بیمارستان محسوب میشود. لازمه دستیابی به رضایتمندی بیماران، رعایت حقوق بیماران است. امروزه، علیرغم تلاشهای پزشکان و کارکنان بخش بهداشت و درمان و وجود امکانات وسیع، میزان نارضایتی و شکایت بیماران رو به افزایش نهاده است. عوارض ناشی از اقدامات پزشکی، که منجر به دادخواهی بیماران میشود، تأثیر عمیق و جدی بر زندگی فرد و خانواده بیمار داشته و تأثیر طولانی و نامطلوبی بر شغل و زندگی اجتماعی وی باقی می گذارد و حتی این امر سبب اضطراب، استرس، افسردگی و انزوای طبیبی بیمار میگردد.

بدون شک، بخش عمده ای از رضایتمندی بیماران در مراکز درمانی، مربوط به رعایت حقوق آنان و کمک به آنان برای برآورده ساختن نیازهایشان می شود. با در نظر گرفتن منشور حقوق بیماران، میتوان از بیماران مراقبت های مؤثرتری را به عمل آورد. دریافت کنندگان خدمات بهداشتی و درمانی خواستار رعایت و اجرای منشور حقوق بیماران هستند و انتظار دارند ضمن برآورده شدن نیازهای بهداشتی و درمانی آنها به حقوقشان احترام گذاشته شود.

منشور حقوق بیمار موجب بهبود روابط بین بیمار و کادر درمانی میگردد.

آگاهی بیماران از حقوق خود باعث افزایش کیفیت مراقبت ها شده و هزینه ها را کاهش میدهد. مسأله قابل توجه دیگر این است که آگاه نمودن بیماران و سهیم کردن آنها در تصمیم گیری و محترم شمردن حقوقشان، به بهبودی آنها سرعت می بخشد، دوران بستری در بیمارستان را کاهش داده و از صدمات روحی و جسمی جبران ناپذیر جلوگیری مینماید.

عدم رعایت حقوق بیماران میتواند موجب به مخاطره افتادن سلامتی، جان و امنیت بیماران و همچنین تضعیف رابطه بین کادر مراقبتهای بهداشتی- درمانی و بیماران گردد که در نهایت منجر به کاهش اثربخشی خدمات و مراقبتهای مؤثر از بیماران شود.

ارائه آموزشهای لازم به فراگیران در خصوص رعایت حقوق گیرندگان خدمت موجب ارتباط موفق منجر به اجرای کامل دستورات پزشکی توسط بیمار، افزایش کیفیت مراقبتهای شده و از میزان شکایت بیماران از پزشکان به طور قابل ملاحظه ای می کاهد .

لذا در این خصوص در برنامه آموزشی هر گروه در بیمارستان امام خمینی (ره) در ابتدای هر دوره به کلیه فراگیران در خصوص مطلوبیت خدمات سلامت ، گروههای آسیب پذیر، گیرنده خدمت در حال احتضار،

HOE-L-IN-10	کد مستند
۱۳۹۵/۱۰/۱۱	تاریخ تدوین
۱۴۰۳/۰۷/۰۱	تاریخ بازنگری

دستورالعمل ارائه آموزش لازم به فراگیران در خصوص رعایت حقوق گیرندگان خدمت بیمارستان امام خمینی (ره)

محرمانه بودن اطلاعات ، حفظ حریم خصوصی ، همراه گیرنده خدمت ، پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی
گیرنده خدمت ، انتخاب آزادانه و مشارکت، رضایت آگاهانه، نحوه دریافت رضایت هزینه خدمات از گیرنده
خدمت، نظام کارآمد رسیدگی به شکایات، سنجش رضایت گیرنده خدمت، خط مشی ها و روش ها، آموزش لازم
داده می شود.

نظام سلامت کارآمد نیازمند مشارکت فعالانه و تعامل مناسب میان گیرندگان و ارائه کنندگان خدمات
سلامت است. مراکز ارائه‌ی خدمات سلامت، باید نهادی برای درک و احترام به حقوق و مسئولیت‌های
گیرنده خدمت، خانواده‌ی آنان، پزشکان و سایر مراقبت‌کنندگان باشد و منشور حقوق گیرنده خدمت در
دسترس و در معرض دید گیرندگان خدمت قرار دارد.

ابلاغ کننده: دکتر محمدامین زرگر رئیس بیمارستان	تأیید کننده: دکتر رضا باغبانیان معاون آموزشی بیمارستان