



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اراک
بهداشتی درمانی اراک

بیمارستان امام سجاد (ع) آشتیان

کد سند
ISH/MDW/RSR/50

ویرایش: 0
تاریخ تصویب:

98/8/26

تاریخ

بازنگری: 99/8/26

صفحه:

روش اجرایی « نحوه اطلاع رسانی بدون هرگونه پنهان کاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار / خانواده / مراجعین»

هدف: این مرکز در خصوص اجرای این خط مشی ، برنامه ریزی برای بهبود فعالیت های درمانی ، بکارگیری نیروی انسانی ماهر ، تامین نیروهای آموزشی و آشنایی پرسنل با ضوابط و مقررات برنامه های آموزشی در راستای افزایش مهارت های بالینی و اخلاقی جهت کاهش بروز موارد غفلت ، سهل انگاری در سیر درمان و مراقبت و پیش گیری از وقایع ناخواسته درمانی می باشد.

دامنه کاربرد: تمام قسمت های بالینی و پشتیبانی
تعاریف: اتفاق نا خواسته پزشکی به اتفاقاتی گفته می شود که غیر قابل پیش بینی بوده و به نحوی که توسط بیمارستان یا نظام سلامت ایجاد شده و باعث آسیب به بیمار می گردد .

منابع و مراجع: تجربیات بیمارستان
مسئولیتها و اختیارات: کلیه افراددخیل در بروز واقعه
شیوه انجام کار (چه فعالیتی، چه زمانی، در چه محلی و توسط چه کسی انجام می شود):

1- کلیه کادر درمانی در هر موقعیت شغلی و مکانی در قبال بیمار به طور مستقیم و غیر مستقیم مسئول خطاهای رخ داده در برابر بیماران می باشند. بنابراین چنانچه غفلت، عدم مهارت، عدم رعایت موازین دولتی، قضایی و پزشکی در مسیر درمانی صورت گیرد و باعث بروز خسارت گردد میبایست بیمارستان یا فرد خاطی ، نسبت به جبران آن برآید

2- افزایش سطح آگاهی بیماران و مراجعین با منشور حقوق خود و از سوی دیگر اطلاع رسانی در موارد تخلفات پزشکی و درمانی موجب گردیده است که بیماران خواستار رعایت استانداردهای درمانی بوده و در صورت بروز خطاها از روی کادر درمان می باسیت بیمارستان نسبت به پذیرش مسولیت و جبران خسارت اقدام نماید.

3-3- در صورت بروز حادثه منجر به خسارت لازم است ارتباط بی پرده و واضح و شفاف با بیمار و یا همراه وی که تاثیر گذار بر بیمار میباشد برقرار شود. هیچ گاه نباید انتقال خبر را به صورت یکباره یا ناگهانی و بدون پیش زمینه آغاز نمود. فرد حامل خبر و راوی می بایست کاملاً متاثر و متاسف از وضع پیش آمده و با حفظ شان و کرامت انسانی و رفتار محترمانه آن چه را که اتفاق افتاده است به طور صادقانه و شفاف و نه آنچه را که موجب تبرئه آن ها می گردد را بازگو نماید.

تصویب کننده :

رئیس بیمارستان

تأیید کننده :

مدیر بیمارستان

تهیه کنندگان :

مسئول گیرنده خدمت ،
بهبود کیفیت






دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اراک
بهداشتی درمانی اراک

بیمارستان امام سجاد (ع) آشتیان

کد سند
ISH/MDW/RSR/50
ویرایش: 0
تاریخ تصویب:
98/8/26
تاریخ
بازنگری: 99/8/26
صفحه:

روش اجرایی « نحوه اطلاع رسانی بدون هرگونه پنهان کاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار / خانواده / مراجعین»

- 4- مسول ارشد کادر درمانی می بایست در جریان کامل حادثه باشد تا چنانچه موضوع قابل پیگیری از سوی مقامات ذیربط بود بتواند به طور واضح جریان امر را توضیح داده و بازگو کند.
- 5- از سوی کمیته اخلاق بالینی مسولان و کارکنانی که فرایند توضیح ، اظهار پشیمانی و عذرخواهی از بیماران را انجام میدهند انتخاب گردیده اند که شامل فرد مسئول بروز خسارت و مسئول بخش و در سطوح بالاتر سوپروایزر وقت زیر نظر مترون یا مدیر ارشد بیمارستان می باشد.
- 6- طی 24 ساعت اول پس از رخداد حادثه می بایست فرد مسئول با ایجاد آمادگی و با مقدمه و با تشریح کامل رخداد به طور شفاف واقعه را توضیح داده و نسبت به عذر خواهی و اظهار پشیمانی توسط مسئول تعیین شده اقدام شود.
- 7- به هنگام گفتن وقایع و حوادث و پیامد ها ، امکان رویداد هر گونه رفتار و برخوردی از سوی مخاطب وجود دارد که باید با بردباری و سعه صدر مسئولیت امر را پذیرفته و به انتظارات منطقی ایشان توجه نماید.
- 8- فردی که رخدادی برایش حادث شده است انتظارات و خواسته هایی دارد که فرد راوی پیام می بایست این خواسته های منطقی را به موقع تشخیص داده و نسبت به مدیریت این امر اقدام نماید.
- 9- حفظ محرمانگی وقایع و رخداد های حادث شده رعایت می گردد.
- 10- تایچ حاصل از مکالمه ها و گفتگو ها به صورت مستند صورتجلسه می گردد.
- 11- ین مرکز به حمایت کارکنان منطبق بر فرهنگ منصفانه ایمنی بیمار از طریق حمایت عاطفی کارکنان درگیر، پی گیری امورات کارکنان از طریق دفاتر حقوقی مرکز و بیمه مسئولیت حرفه ای کارکنان می پردازد.
- 12- ارکنانی که مستقیما درگیر بروز آسیب به بیماران؟مراجعین هستند در خصوص نحوه مدیریت میدانی در صورت بروز وقایع در ساعات اولیه آموزش های لازم را دریافت نموده اند(از جمله حفظ خونسردی، گزارش وقایع در دقیقه صفر بروز حادثه، شرح کامل حادثه به مسئول ارشد کادر درمانی، عدم پنهان کاری و ...

تهیه کنندگان :	تأیید کننده :	تصویب کننده :
		
مسئول گیرنده خدمت ، بهبود کیفیت	مدیر بیمارستان	رئیس بیمارستان



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اراک
بهداشتی درمانی اراک

بیمارستان امام سجاد (ع) آشتیان

کد سند
ISH/MDW/RSR/50
ویرایش: 0
تاریخ تصویب:
98/8/26
تاریخ
بازنگری: 99/8/26
صفحه:

روش اجرایی « نحوه اطلاع رسانی بدون هرگونه پنهان کاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار / خانواده / مراجعین»

13-

ارکنانی که مستقیماً درگیر بروز آسیب به بیماران/مراجعین نیستند درخصوص برقراری مهارت ارتباط با بیمار، همکاری و همدلی با پرسنلی که مستقیماً در بروز حادثه دخیل بوده است. مدیریت سایر امور تا زمانی که فرد دخیل در بروز حادثه بتواند به شرایط و حالت عادی بازگردد آموزش دیده و مهارت کافی را کسب نموده اند.

14-

ر خصوص پیش بینی راهکار های جبران خسارت اعم از (جسمی، مالی، روانی، روحی) به بیماران و مراجعین به این صورت عمل می نماید:

15-

شخص موارد خسارت جسمی ، روانی و روحی در کمیته مورتالیتی و موربیدیتی صورت می گیرد.

16-

حوزه جبران خسارت وارده بر اساس شکایت واصله و یا دریافت گزارش در حین بازدید های میدانی از نظر میزان شدت آسیب وارده به بیمار/مراجعین با تعیین مصادیق مشمول جبران با محوریت کمیته اخلاق بیمارستان که شامل موارد 15 گانه وقایع تهدید کننده حیات است بررسی و در خصوص نحوه ارجاع به مراجع ذی ربط صلاح تصمیم گیری می شود.

17-

بیمار در قبال هزینه های جبرانی مانند افزایش طول مدت اقامت و هزینه های مرتبط مانند هتلینگ، دارو و لوازم مسئولیتی نخواهد داشت باید توجه داشت بابت طولانی شدن مدت اقامت و یا دریافت خدمات بعدی برای جبران خسارت ناشی از وقایع ناخواسته نباید هزینه ای پرداخت نماید.

18-

ط مشی تدوین شده به کارکنان مرتبط ابلاغ شده و در خصوص نحوه اجرایی شدن آن پایش ماهانه صورت گرفته و نتایج در کمیته اخلاق بالینی مطرح و مداخلات لازم صورت می پذیرد
امکانات و تجهیزات: پرسنل کار آمد ، بیماران همراهان
مستندات مرتبط: گزارشات واصله

تصویب کننده :

رئیس بیمارستان

تأیید کننده :

مدیر بیمارستان

تهیه کنندگان :

مسئول گیرنده خدمت ،
بهبود کیفیت