|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | دانشگاه علوم پزشكي و خدمات بهداشتی درمانی زنجانبيمارستان حضرت اميرالمومنين (ع) خدابندهدفتر بهبود کیفیت | کد سند: SSR-PS-POL-02 |
| تاریخ تدوین: 98/7/30 |
| تاریخ آخرین بازنگری:1/5/1402 |
| تاریخ ابلاغ: |
| تاریخ بازنگری بعدی:1403/5/1 |
| شماره ویرایش:03 |
| عنوان خط مشي و روش:  | **اطلاع رسانی بدون هرگونه پنهان کاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار/ خانواده/ مراجعین** |
| **دامنه خط مشی و روش:** کلیه بیماران و خانواده ایشان و مراجعینمسئول پاسخگوی خط مشی و روش: مسئول گیرنده خدمت  |
| **صاحبان فرآيند و ذينفعان**: کلیه کارکنان بیمارستان و بیماران و همراهان آنان |
| **هدف:** رعايت حقوق بيمار و خانواده ایشان و مراجعین ، افزايش تكريم ارباب رجوع |
| تعاریف: **پیامد ناخواسته:** عوارض یا پیامدهای ناخواسته، عدم توفیق در درمان بیماری یا جراحتی است که انتظار بهبودی و درمان آن می رفته است.  |
| هدف: رعايت حقوق بيمار و خانواده ایشان و مراجعین ، افزايش تكريم ارباب رجوع |
| تعاریف: پیامد ناخواسته: عوارض یا پیامدهای ناخواسته، عدم توفیق در درمان بیماری یا جراحتی است که انتظار بهبودی و درمان آن می رفته است.  |
| روش اجرا: 1. 28 مورد وقایع ناخواسته درمانی تعیین شده و به تمامی بخش های درمان ابلاغ گردیده و پرسنل مربوطه آگاهی کامل دارند.
2. طبق تصمیمات گرفته شده برای 28 مورد وقایع ناخواسته اقدام به جبران خسارت می شود.
3. تمامی پرسنل بیمارستان دارای بیمه مسئولیت مدنی می باشند.
4. ارتباط صادقانه، باز و منسجم با بیمار/ مراجعین یا فرد حامی او بعد از وقوع یک حادثه ناخواسته، برقرار گردد.
5. کادر بیمارستان از وقوع آن چه که اتفاق افتاده اظهار پشیمانی و تاسف کنند..
6. کادر ارشد حرفه ای که مسئولیت اطلاع رسانی به بیمار/ مراجعین را دارند بایستی وقوع کامل به حادثه داشته باشند.
7. مترون بیمارستان مسئولیت فرآیند توضیح و اظهار پشیمانی و عذر خواهی از مراجعین/ بیمار/ همراهان را بر عهده دارد.
8. برقراری ارتباط به موقع و صادقانه طی 24 ساعت اولیه بعد از وقوع حادثه و باز تشریح کامل رخداد به صورت باز و شفاف توضیح واقعه برای مراجعین/ بیمار/ همراهان و اظهار پشیمانی/ عذر خواهی توسط مسئول مربوطه
9. انتظارات منطقی مراجعین/ بیمار/ همراهان و فرد حامی وی تشخیص داده شود.
10. از کارکنان منطبق بر مبانی فرهنگ منصفانه ایمنی بیمار (از جمله حمایت عاطفی از کارکنان درگیر، بیمه مسئولیت حرفه ای کارکنان و ...) حمایت شود.
11. جوانب محرمانگی وقایع رخ داده حفظ شود.
12. ساز وکار جبران خسارت به بیمار پیش بینی شود.
 |
| امکانات و تسهیلات: بیمه مسئولیت مدنی-پوستر 28 گانه وقایع ناخواسته  |
| منابع و مراجع: راهنمای استاندارد های اعتباربخشی |
| نحوه نظارت: نظارت و پایش مستمر  |
|  | نام و نام خانوادگی | سمت و امضاء |
| تهیه کنندگان | مرضیه سجاسی قیداری | C:\Users\edari\Desktop\امضا\مرضیه سجاسی.PNGمددکار بیمارستان |
| علی بیگدلی  | C:\Users\edari\Desktop\امضا\علی بیگدلی.PNGمسئول بهبود کیفیت |
| تایید کننده | علی صادقیان | مدیر داخلیC:\Users\edari\Desktop\امضا\علی صادقیان.PNG |
|  | علی قائم پناه  | C:\Users\edari\Desktop\امضا\علی قائم پناه.PNGمدیر خدمات پرستاری |
| تصویب و ابلاغ کننده | دکتر حامد سبحانی  | C:\Users\edari\Desktop\اعتباربخشی\امضا همکاران\امضا رئیس دکتر سبحانی.jpgرئیس بیمارستان |