

کمیته اخلاق و انطباق | بیمارستان معتضدی

۶ آبان ۱۴۰۵

فهرست مطالب

۱	تعهد بیمارستان به اخلاق و انطباق	۱
۲	۱. تکریم ارباب رجوع و شفقت بالینی	۱
۳	۲. حریم خصوصی، محرمانگی و رازداری بالینی	۱
۴	۳. رضایت آگاهانه در اقدامات تهاجمی	۱
۵	۴. پوشش حرفه‌ای، شناسایی کارکنان و موازین بهداشتی	۲
۶	۵. سلامت اداری و ممنوعیت دریافت وجه غیرقانونی	۲
۷	۶. فضاهای رفاهی و ساماندهی ساعات ملاقات	۲
۸	۷. ارتقای سلامت معنوی و خدمات مذهبی	۲
۹	۹. پل‌های ارتباطی و رسیدگی به نظرات و شکایات	۲

۱ تعهد بیمارستان به اخلاق و انطباق

بیمارستان معتضدی، به‌عنوان تنها مرکز تخصصی زنان در استان کرمانشاه، خود را متعهد می‌داند که همه فرآیندهای درمانی، مراقبتی و اداری را بر پایه کرامت انسانی، اخلاق حرفه‌ای، موازین شرعی و تکریم ارباب رجوع بنا نهد. کمیته اخلاق و انطباق بیمارستان با مشارکت تیم پزشکی و پرستاری، مدیریت، دبیر کمیته اخلاق، حراست مرکز و واحد حقوق گیرندگان خدمت، بر اجرای این تعهدات نظارت می‌کند تا بیماران و همراهان آنان خدماتی ایمن، محترمانه، شفاف و همراه با آرامش دریافت کنند.

۲ ۱. تکریم ارباب رجوع و شفقت بالینی

تمامی پزشکان، کادر درمان، کارکنان اداری و نیروهای خدماتی بیمارستان موظف‌اند اصول اخلاق حرفه‌ای، صبر، خوش‌رویی، شفقت بالینی و رفتار محترمانه با مراجعان را رعایت کنند. ایجاد فضایی آرام، پاسخ‌گویی صمیمانه و درک شرایط جسمی و روحی مادران و بیماران از اولویت‌های بنیادین بیمارستان است و هرگونه رفتار نامناسب یا گفتاری که آرامش بیمار را مخدوش کند، با اصول خدمت‌رسانی مرکز سازگار نیست.

۳ ۲. حریم خصوصی، محرمانگی و رازداری بالینی

با توجه به ماهیت تخصصی و حساس خدمات زنان و زایمان، رعایت بالاترین استانداردهای حریم خصوصی بیماران الزامی است.

- **حریم فیزیکی:** معاینات، پروسیجرها و اقدامات درمانی در محیط پوشیده، با استفاده از پرده، پارتیشن یا اتاق بسته، و با رعایت پوشش کامل بیمار انجام می‌شود. حضور افراد غیرمجاز یا کارکنان غیرمرتبط هنگام معاینه ممنوع است.
- **حریم اطلاعاتی و رازداری پزشکی:** اطلاعات بالینی، پرونده پزشکی، نتایج آزمایش‌ها و تصاویر پاراکلینیک محرمانه‌اند و بدون رضایت قانونی بیمار در اختیار دیگران قرار نمی‌گیرند.
- **آرامش روانی:** ترجیحات شخصی بیمار محترم شمرده می‌شود و کارکنان موظف‌اند با حفظ آرامش، از هر رفتار یا گفتاری که امنیت روانی بیمار را خدشه‌دار کند، پرهیز کنند.

۴ ۳. رضایت آگاهانه در اقدامات تهاجمی

پیش از انجام هرگونه پروسیجر یا اقدام درمانی تهاجمی، کادر درمان موظف است روند کار، مزایا و عوارض احتمالی را با زبانی ساده، روشن و قابل فهم برای بیمار توضیح دهد و به پرسش‌های او پاسخ دهد. فرم رضایت آگاهانه پس از اطمینان از آگاهی بیمار و با رعایت حق انتخاب وی، به صورت قانونی و مستند اخذ می‌شود. رضایت بیمار باید حاصل فهم مناسب شرایط درمان باشد و صرفاً به امضای یک فرم محدود نشود.

۵ ۴. پوشش حرفه‌ای، شناسایی کارکنان و موازین بهداشتی

تمامی کارکنان بیمارستان در ساعات کاری ملزم به استفاده از فرم مصوب حرفه‌ای، رعایت کامل شئونات اسلامی و نصب کارت شناسایی یا اتیکت معتبر دارای کد QR هستند تا مراجعان بتوانند نام، سمت و هویت ارائه‌دهنده خدمت را شناسایی کنند.

برای رعایت اصول کنترل عفونت و حفاظت از سلامت بیماران و نوزادان، کاشت ناخن و استفاده از ناخن مصنوعی و لاک برای کارکنان درمانی و اداری ممنوع است. استفاده از تلفن همراه هنگام انجام امور درمانی و مراقبتی نیز مجاز نیست و توجه کادر درمان باید بر بالین بیمار متمرکز باشد. از بیماران و همراهان گرامی درخواست می‌شود برای حفظ آرامش و حریم مذهبی و تخصصی بیمارستان، پوشش مناسب و موازین شرعی را رعایت کنند.

۶ ۵. سلامت اداری و ممنوعیت دریافت وجه غیرقانونی

تمامی هزینه‌های درمانی و تشخیصی فقط بر اساس تعرفه‌های مصوب دولتی و از طریق صندوق رسمی بیمارستان دریافت می‌شود و برای آن قبض معتبر صادر خواهد شد. کارکنان و کادر درمان به هیچ عنوان مجاز به دریافت وجه نقد، هدیه یا پاداش با عناوینی مانند انعام، شیرینی یا موارد مشابه از بیماران و همراهان نیستند.

از مراجعان محترم درخواست می‌شود از پرداخت هرگونه وجه غیررسمی خودداری کنند و در صورت مشاهده درخواست نامتعارف، موضوع را در کوتاه‌ترین زمان از مسیرهای ارتباطی اعلام‌شده گزارش دهند.

۷ ۶. فضاهای رفاهی و ساماندهی ساعات ملاقات

سرویس‌های بهداشتی و فضاهای رفاهی بیماران و مراجعان در بخش‌ها، لابی‌ها و مسیرهای تردد، به صورت مشخص و مجزا برای خانم‌ها و آقایان تفکیک و نشانه‌گذاری شده‌اند.

برای تسریع روند درمان، حفظ آرامش بخش‌های تخصصی زنان و نوزادان و پیشگیری از انتقال عفونت‌های بیمارستانی، ساعات ملاقات عمومی همه‌روزه از ۱۴:۳۰ تا ۱۶:۰۰ تعیین شده است. ورود افراد متفرقه به بخش‌های بستری خارج از ساعات ملاقات ممنوع است و کنترل لازم انجام می‌شود.

۸. ارتقای سلامت معنوی و خدمات مذهبی

اقامه نماز جماعت در نمازخانه بیمارستان، به صورت روزانه و همزمان با اذان، توسط سرکار خانم خشنودی، روحانیه محترم مرکز انجام می‌شود. خدمات مذهبی و فرهنگی ایشان شامل قرائت اذان و اقامه نماز برای بیماران و کارکنان، اذان‌گویی در گوش نوزادان و نام‌گذاری متبرک شرعی نوزادان متولدشده است.

۹. پل‌های ارتباطی و رسیدگی به نظرات و شکایات

رعایت حقوق و حفظ آرامش خاطر بانوان گرامی، مأموریت اصلی بیمارستان معتضدی است. برای شفافیت و دسترسی آسان، نمودار و شرح فرآیند ثبت انتقادات و رسیدگی به شکایات در جوار تمامی صندوق‌های انتقادات و پیشنهادات بیمارستان نصب شده است.

- مراجعه حضوری: دفتر واحد رسیدگی به شکایات
- تلفن مستقیم واحد شکایات: ۳۷۲۰۱۶۶۵
- صندوق‌های پیشنهادات و انتقادات: مستقر در تمامی بخش‌ها، راهروها و لابی اصلی بیمارستان