



عنوان سند:
صورتجلسه کمیته بیمارستانی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات
بهداشتی درمانی همدان

کد سند: ML.FO.57

شماره ویرایش: A

بازنگری: بهمن ۹۹

عنوان کمیته : کمیته اخلاق پزشکی و رفتار حرفه ای نوع کمیته : عادی

نام رئیس کمیته : دکتر سماواتیان نام دبیر کمیته : جواد قانعی

تاریخ برگزاری 1402/04/07 محل برگزاری : دفتر ریاست ساعت شروع : 10:00 ساعت پایان 11:00

دستور کار کمیته:

- ۱- پیگیری مصوبات قبل ۲- بررسی گزارش پایش و تحلیل رضایتمندی بیماران بستری و سر پایی ۳- نتایج چک لیست
- تعارض منافع ۴- طرح موارد شکایت ۵- بررسی میزان رضایتمندی از بخش ها و واحدها ۶- بررسی نارضایتی از
- منشی بخش اورژانس ۷- گزارش بیان کاری مددکار اجتماعی

نتایج پیگیری مصوبات جلسه قبل

ردیف	مصوبات	وضعیت مصوبه اجرا شده، در حال پیگیری، اجرا نشده	اقدامات اصلاحی برای مصوبات در حال پیگیری / اجرا نشده
1	مقرر گردید با توجه به کمبود شغل جهت انتقال بیماران خانم ۳ عدد دیگر شغل تهیه و در اختیار بخش ها قرار گیرد.	انجام شد	-----
2	مقرر گردید با توجه به کمبود پتو در بخش ها تعداد ۴۵ پتو خریداری گردد.	انجام شد	-----
3	مقرر گردید عنوان فرایند و تابلو پیگیری امور بیماران تعویض گردد .	انجام شد	-----
۴	مقرر گردید نامه پوشش حرفه ای کارکنان و بیماران به کلیه بخش های بالینی ابلاغ گردد.	انجام شد	-----
۵	مقرر گردید جهت بیماران کیس خودکشی شناسایی شده در بخش ها طبق نامه وزارت متبوع قرارداد با روانپزشک جهت اجرای فرایند صورت پذیرد.	انجام شد	-----
۶	مقرر گردید به کلیه پرسنل ابلاغ گردد طرح انطباق در زمان ارائه خدمات تا حد ممکن و عدم اورژانسی بودن وضعیت بیمار رعایت گردد و در صورت بد رنگ	انجام شد	-----



عنوان سند:
صورتجلسه کمیته بیمارستانی



کد سند: ML.FO.57
شماره ویرایش: A
بازنگری: بهمن ۹۹

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات
بهداشتی درمانی همدان

بودن بیمار حتما پرسنا با مهارت بالا از
بخش های دیگر ارائه خدمت را انجام
دهند و مسئولین قسمت ها بر این امر
نظارت داشته باشند.

شرح مباحث و مذاکرات مطرح شده

در ابتدای جلسه دبیر کمیته گزارشی در خصوص اجرای مصوبات قبلی ارائه نمودند که به شرح ذیل می باشد:

- ✓ با عنایت به اهمیت رعایت حریم خصوصی بیمار و احترام به حقوق گیرنده خدمت با توجه به کمبود شنل جهت انتقال بیماران خانم ۳ عدد شنل جهت هر یک از بخش های بستری تهیه و در اختیار مسئولین بخشها قرار گرفت.
- ✓ به منظور تامین بیشتر امکانات رفاهی با توجه به کمبود پتو در بخش ها تعداد ۴۵ پتو خریداری گردید.
- ✓ عنوان فرایند و تابلو پیگیری امور بیماران تعویض گردید.
- ✓ با توجه به نظارت های مستمر مسئول واحد حراست و مدیر دفتر پرستاری با توجه به بروز مشکلاتی در خصوص اجرای دستورالعمل پوشش حرفه ای کارکنان و بیماران مجدد نامه پوشش حرفه ای کارکنان و بیماران به کلیه بخش های بالینی ابلاغ گردید.
- ✓ طبق نامه وزارت متبوع جهت بیماران کیس خودکشی شناسایی شده در بخش ها جهت اجرای فرایند در نظر گرفته شده با روانپزشک (دکتر نوبخت) قرار داد منعقد گردیده است.
- ✓ به کلیه پرسنل در خصوص رعایت حداکثری طرح انطباق در زمان ارائه خدمات (در صورتی که شرایط بیمار اورژانسی نباشد) ابلاغ گردیده است. لازم به ذکر است به منظور افزایش رضایتمندی بیماران در صورت بد رگ بودن بیمار با هماهنگی با سوپروایزر، پرسنل با مهارت بالا از بخش های دیگر ارائه خدمت نموده و مسئولین بخشها به صورت مستمر بر این امر نظارت خواهند داشت. در این راستا برنامه عملیاتی جهت رعایت طرح انطباق مطابق با چک لیست وزارت بهداشت در نظر گرفته شده است.



عنوان سند:
صورتجلسه کمیته بیمارستانی



کد سند: ML.FO.57
شماره ویرایش: A
بازنگری: بهمن ۹۹

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات
بهداشتی درمانی همدان

در ادامه به طرح موارد جدید پرداخته شد:

در ابتدا طبق گزارش مسئول بهبود کیفیت با عنایت به اهمیت اجرای استانداردهای اعتبار بخشی در خصوص استانداردهای حقوق گیرنده خدمت، تیم مدیریتی ارزیابی حقوق گیرنده خدمت با توجه به چک لیست تعارض منافع اقدام به بازدید بخش های مختلف نموده و تناقضهایی مشاهده گردیده است. لذا مصوب گردید نتایج حاصل از آنالیز ارزیابی تیم مذکور به بخشها اطلاع رسانی گردد.

سپس در ادامه نتایج حاصل از پایش و تحلیل رضایتمندی بیماران بستری و سرپایی (بر اساس پرسشنامه و مصاحبه) به همراه اقدامات اصلاحی در نظر گرفته شده در سه ماهه اول ۱۴۰۲ توسط مسئول بهبود کیفیت ارائه گردید که به شرح ذیل می باشد:

بخش سرپایی: ۶۶/۷۹ درصد

بخش داخلی جراحی ۱: ۷۷ درصد

بخش داخلی جراحی ۲: ۸۱ درصد

واحد آزمایشگاه: ۹۳ درصد

واحد رادیولوژی: ۹۴ درصد

با توجه به مقایسه میزان رضایتمندی واحدهای مختلف بیمارستان بیشترین میزان رضایتمندی مربوط به واحد رادیولوژی و کمترین بخش جراحی یک می باشد.

لازم به ذکر می باشد بر اساس نظر مسئول حقوق گیرنده خدمت و سرپرستار بخش بستری یک از علل کاهش میزان رضایتمندی بیماران از این بخش می توان به موارد ذیل اشاره نمود:

- شلوغی بخش به علت تردد زیاد این بخش با توجه به وجود اتاق عمل در طبقه اول و نیز ازدحام همراهان جلو درب ورودی اتاق عمل جهت اطلاع از وضعیت بیماران
- تهویه نامناسب و عدم داشتن پنجره در یکی از اتاقهای سه تخته این بخش (تخت ۱۷-تخت ۱۸-تخت ۱۹)
- عدم داشتن سرویس ایرانی در برخی از اتاقها

از دلایل کلی نارضایتی بیماران میتوان به نارضایتی از کیفیت غذا و انتظار جهت اجرای فرایند ترخیص بیمار اشاره نمود. در این راستا تاکید گردید اقدامات لازم در جهت ارتقاء شاخص میزان رضایتمندی انجام شود.

سپس به مشکل عدم رضایت از منشی بخش اورانس خانم کیانی پرداخته شد. با عنایت به طرح این موضوع در کمیته خرداد و تیر ماه ارتقاء راهبردی خدمات اورژانس علی رغم تذکرات مکرر با توجه به اینکه هنوز مشکل کارکرد نا مطلوب ایشان مرتفع نگردیده رسیدگی به آن به کمیته اخلاق ارجاع گردیده است لذا پس از استماع نظر اعضاء مصوب گردید فرصت نهایی جهت اصلاح به ایشان داده شود و در غیر این صورت با توجه به عدم کارایی مطلوب قرار داد جدید با وی منعقد نگردد.



عنوان سند:
صورتجلسه کمیته بیمارستانی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات
بهداشتی درمانی همدان

کد سند: ML.FO.57

شماره ویرایش: A

بازنگری: بهمن ۹۹

سپس در ادامه مددکار اجتماعی خانم فرزانه شجاعی گزارشی در خصوص اجرای فرایند مددکاری به شرح ذیل ارائه نمودند:
در صورت شناسایی موارد نیاز به مددکاری اجتماعی مشاوره انجام و پس از تایید نیاز به تخفیف مالی موارد طی درخواست مکتوب به اطلاع مسئول واحد درآمد رسانده می شود.

تا کنون حدود ۲۰۰۰۰۰۰۰ میلیون ریال تخفیف به بیماران محترم ارائه شده است.

موارد نیازمند به ارجاع و پیگیری بیشتر موارد به موقوفه و یا روانشناس ارجاع داده میشود.

مستندات پیگیریهای انجام شده موجود می باشد.

سپس مددکار اجتماعی به مشکل شناسایی دقیق بیماران پرخطر و آسیب پذیر جهت ارجاع به واحد مددکاری اجتماع اشاره نمودند. در این راستا لیست بیماران گروه مذکور جهت سهولت در شناسایی در اختیار بخشهای مختلف قرار گرفته است.

موضوع دیگر مطرح شده توسط مسئول حقوق گیرنده خدمت نیاز به نصب پرده در ورودی رختکن بیماران جهت رعایت

منشور حقوق بیمار و حفظ بیشتر حریم خصوصی بیمار می باشد که در این خصوص مصوب گردید پرده نصب گردد.

سپس به موضوع طرح شکایت بیماران از کادر درمان پرداخته شد:

شکایت اول:

بیمار در تاریخ ۱۴۰۲/۰۳/۰۶ جهت تزریق عضلانی به بخش اورژانس مراجعه می نماید پس از یکی دوز از زمان ترخیص با توجه

به درد و مشکل در ناحیه تزریق جهت پیگیری به بیمارستان به دفتر پرستاری مراجعه می نماید. با توجه به اینکه بیش از یک

تزریق عضلانی داشته و نام داروها را دقیق نمی داند (فقط ویتامین D را به یاد دارد) جهت تشخیص علت بروز مشکل مدیر

دفتر پرستاری وی را جهت ویزیت به پزشک اورژانس ارجاع می نمایند. طبق نظر پزشک اورژانس نیاز به سونوگرافی جهت

تشخیص دقیقتر می باشد با توجه به پیگیری مدیر دفتر پرستاری پزشک سونولوژیست در بیمارستان حضور نداشته و پس از

اطلاع به بیمار ایشان بیمارستان را ترک می نماید و اظهار می دارد دو سه روز دیگر در زمان حضور پزشک سونولوژیست به

بیمارستان مراجعه می نماید. در روز مقرر به بیمارستان مراجعه اما سونوگرافی را انجام نداده و بیمارستان را ترک می نماید.

شکایت دوم:

بیمار جهت برقراری مسیر وریدی به بخش اورژانس مراجعه می نماید در برگه ثبت شکایت اظهار می نماید که پرستار دقت

و توجه در زمان برقراری مسیر وریدی نداشته و مشغول تماشای تلویزیون بوده است. با پیگیری موضوع تذکر شفاهی به

پرستار مورد نظر (آقای نادر کاظمی) ارائه گردید.

شکایت سوم:

بیمار /همراه بیمار به صورت مکتوب از نحوه صحبت کردن پرستار (خانم پرستو آزادی) با دیگر همکاران و یا بیمار و همراه

ایشان شکایت کرده است. در این راستا نیز ضمن تذکر شفاهی به پرستار مربوطه بربرخورد مناسب با همکاران و مراجعین

تاکید می گردد.



عنوان سند:
صورتجلسه کمیته بیمارستانی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات
بهداشتی درمانی همدان

کد سند: ML.FO.57

شماره ویرایش: A

بازنگری: بهمن ۹۹

تصمیم گیری و مصوبات جدید

ردیف	مصوبات کمیته	منابع مورد نیاز	مسئول اجرا	مسئول پیگیری	مهلت زمانی
1	مصوب گردید با عنایت به گزارشات دریافتی مبنی بر عدم کارکرد صحیح منشی بخش اورژانس با توجه به شرح وظایف شغلی، فرصت نهایی جهت اصلاح به ایشان داده شده و در صورت تکرار قرارداد جدید با وی منعقد نگردد.	---	مسئول درآمد /مدیر دفتر پرستاری /مسئول حقوق گیرنده خدمت /مسئول بخش اورژانس	دبیر کمیته	۱۴۰۲/۰۶/۰۶
2	مصوب گردید با عنایت به لزوم رعایت منشور حقوق بیمار و حفظ حریم خصوصی، با توجه به نیاز به نصب پرده در ورودی رختکن بخش بستری یک پرده نصب گردد.	---	مسئول حقوق گیرنده خدمت /مسئول تدارکات /	مسئول بخش یک /	۱۴۰۲/۰۴/۲۰
3	مصوب گردید نتایج حاصل از آنالیزچک لیست تعارض منافع تکمیل شده توسط تیم مدیریتی ارزیابی حقوق گیرنده خدمت، به بخشها اطلاع رسانی گردد.	---	مسئول بهبود کیفیت	دبیر کمیته	۱۴۰۲/۰۴/۲۰
دستور کار کمیته / جلسه آتی: بررسی موارد حوزه حقوق گیرنده خدمت و بررسی شکایات پیگیری مصوبات قبل		تاریخ برگزاری کمیته بعدی ۱۴۰۲/۰۶/۰۶			