1-منشور حقوق بیمار 5 محور را بداند و بر اساس آن عمل کنند.(تابلو در کلیه بخش ها نصب است)کارکنان از نقش خود درقبال منشور حقوق بیمار اطلاع داشته باشند

5 محور اصلی حقوق بیمار رو حفظ کنید:

 1-دريافت مطلوب خدمات سلامت حق بيمار است.

2- اطلاعات بايد به نحو مطلوب و به ميزان كافي در اختيار بيمار قرار گيرد.

3- حق انتخاب و تصميم‌گيري آزادانه بيمار در دريافت خدمات سلامت بايد محترم شمرده شود.

4- ارائه خدمات سلامت بايد مبتني بر احترام به حريم خصوصي بيمار(حق خلوت) و رعايت اصل رازداري باشد.

5- دسترسي به نظام كارآمد رسيدگي به شكايات حق بيمار است.

(احترام به بیمار ،دادن آموزش،معرفی خود،دادن اطلاعات در زمینه درمان و سیر بیماری به زبان ساده،در صورت شکایت به کجا مراجعه کند،بررسی نیاز به مددکاری)

2-آگاهی از خط مشی ها و دستورالعمل ها و روش اجرایی

* (1-خط مشی ها:الف-راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان
	+ - ب-خط مشی رعایت وحفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت
		- ج-خط مشی حمایت از گروههای آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر
* 2-دستورالعمل:نحوه حفاظت از اموال گیرنده خدمت
* 3-روش اجرایی:الف:حفظ محرمانگی و تعیین سطح دسترسی افراد مجاز به اطلاعات بیماران)
* ب:ارائه خدمت به بیماران مجهول الهویه

3-همیشه کارت شناسایی به سینه نصب باشد.

4-هنگام ارائه مراقبت به بیمار خود را به وی معرفی کرده و سمت خود را می گوید.

5-رعایت پوشش مناسب و حفظ حجاب ظاهری و عفاف در کلام. پوشش بیمار هم باید مناسب با شان وی باشد

6-پرستار و سرپرستار نحوه دسترسی به پزشک معالج را به بیمار اطلاع رسانی می کند.

7-جهت محرمانگی اطلاعات بیمار چه تمهیداتی دارد:1-روش اجرایی دسترسی افراد مجاز به پرونده

 2-عدم نوشتن تشخیص بیماری روی جلد پرونده و بالای سر بیمار

 3-عدم استفاده از هر علامتی که تشخیص را مشخص کند

8-اگر دایی بیمار از شما سوال پرسید چه جواب می دهید ؟فقط برای پدر و مادر توضیح می دهیم یا داده ایم

9-بیمارستان جهت استفاده از تلفن همراه چه برنامه ای دارد.(آیین نامه استفاده از تلفن همراه)

10-ممنوعیت ورود تلفن همراه در بخش های ویژه"فقط در اتاق استراحت "(کنترل عفونت و حفظ ایمنی بیمار)

11-اگر بیمار با جنس مخالف در بخش شما نیاز به اقدامات پرستاری داشته باشد چه می کنید؟(اورژانسی ،غیر اورژانسی)

12-برخورد بیمار در حال احتضار:1-فراهم کردن امکان حضور خانواده 2-فراهم کردن فضای مجزا یا اتاق جدا یا پاراوان و رعایت رسوم دینی

 3-آگاهی کامل کارکنان

13-اگر بیمار درخواست معاینه توسط پزشک دیگر را داشت چه می کنید؟

 الف:مسئول شیفت یا بخش با دفتر پرستاری هماهنگ می کند با تایید پزشک معالج ویزیت انجام می شود اما اجرا دستورات با نظر پزشک معالج می باشد.

14-کلاس اخلاق حرفه ای ،رفتار با بیمار و کودک ،رفتار با بیمار در حال احتضارومنشور حقوق بیمار و اموزش به بیمار در شهریور برگزار شده است

15-فرم های رضایت سنجی هر سه ماه توسط دبیرکمیته اخلاق جمع آوری و تجزیه و تحلیل می شود و در کمیته اخلاق بررسی و اطلاع داده می شود

16-بیمار باید پزشک و پرستار خود را بشناسد و در اولین برخورد باید پرستار خود را معرفی کند

17-فهرست اقدامات تشخیصی و درمانی که نیازمند اخذ رضایت گاهانه است برای هر بخش جداگانه تهیه و ابلاغ شده است

18-سطح دسترسی افراد مجاز به ثبت و دسترسی به اطلاعات پرونده مربوط به کادر درمان رادیولوژی و داروخانه پزشک وفیزیوتراپ و سطح دسترسی بیمار به اطلاعات پرونده که به بخش ها ابلاغ شده است

19-لیست گروههای آسیب پذیر ابلاغ شده بدانند و نحوه شناسایی را آشنا باشند(فرم ارزیابی اولیه و نیاز به مددکاری)

20-نحوه ورود کارکنان به اتاق بیماران با اجازه است و اگر نیاز به تاسیسات یا خدمه مرد در اتاق است باید با اطلاع رسانی باشد

21-جهت افزایش حریم خصوصی چه اقدامی انجام می دهید؟در صورت امکان اتاق را خالی می کنیم یا بیمار را به اتاق کار منتقل می کنیم یا از پاراوان استفاده می کنیم

22-جهت انجام فرایض دینی در بخش سجاده و جانماز موجود می باشد نماز خانه هم برای نماز صبح و عصر در مرکز بهداشت نماز جماعت برقرار است و در کلینیک هم نماز خانه وجود دارد

23-جهت اموال قیمتی حتما باید اطلاع رسانی شود که نگه ندارند پیشنهاد شده محلی برای امانات باشد که با توجه به نیرو و امکانات بیمارستان ما فعلا مقدور نیست

24-نسهیلات و امکانات همراه بیمار(تخت تاشو،آب جوش سه نوبت،یخچال،تلوزیون،بوفه،آلاچیق،پارک بازی)

25-رسیدگی به شکایات مسئول آن مترون بیمارستان هستند که رسیدگی به شکایت آنی اما تجزیه تحلیل و بررسی آن ماهانه است وظیفه ما به عنوان پرسنل بخش اینست که به بیمار آگاهی بدهیم که در صورت داشتن شکایت ابتدا به مسئول بخش یا شیفت و در صورت قانع نشدن به دفتر پرستاری مراجعه کند.