

حاکمیت بالینی

Clinical governance

تعامل با بیمار و جامعه



معرفی محور...

❖ آموزش به بیمار:

در راستای افزایش سطح آگاهی و مراقبتی بیماران، گروه آموزش به بیمار در بیمارستان مباحث آموزشی را تعیین و به صورت حضوری در حین بستری توسط پرستار مربوطه، و در قالب پمفلت، CD و اینترنت پس از ترخیص ارائه می نمایند. در همین خصوص ۵ بیماری شایع در هر بخش شناسایی شده است

"بیماران در طی سفرشان در سیستم سلامت حق دارند که با احترام و صداقت با آنها رفتار شده و در هر جا که امکان داشته باشد، بتوانند در تصمیم گیری در مورد درمانشان، شریک شوند" بر اساس این محور بیمارستان پورسینا به منظور افزایش وفاداری، رضایت بیماران و نیز بهبود کیفیت خدمات اقدامات ذیل را طراحی نموده است.

❖ نظام رسیدگی به شکایات:

بیمارستان با راه اندازی واحدی به نام "واحد رسیدگی به شکایات" با مسئولیت مرضیه چراغ سپهر فرایند رسیدگی به شکایات را تدوین کرده و به صورت روزانه تمامی شکایات حضوری، کتبی، تلفنی و اینترنتی (poursina.gums.ac.ir) دریافت شده از بیماران، همراهان و کارکنان را رسیدگی می نماید و ماهانه شکایات تکرار شونده را در کمیته SSM (مدیریت رضایت ذینفعان) بررسی کرده و اقدام اصلاحی برای رفع مشکلات اعلام شده اتخاذ می گردد.



❖ مراقبت پس از ترخیص:

برای اطمینان از روند صحیح درمان و آگاهی بیماران و همراهان آنها درباره مراقبت درست در منزل، بیمارستان follow up را بعد از ترخیص اجرا می نماید. در اجرای این فعالیت لیستی از بیماران کودک، سالمند و افرادی که تحت عمل جراحی قرار گرفته اند تهیه شده و طی تماس تلفنی با بیماران توسط تعدادی از پرسنل زحمتکش این مرکز، سولاتی تحت عنوان چگونگی وضعیت عمومی بیمار - زمان مراجعه به پزشک معالج - مراقبتهای مورد نیاز در منزل و ... مطرح می گردد.



❖ **وامد بهداشت روان در مرکز:**

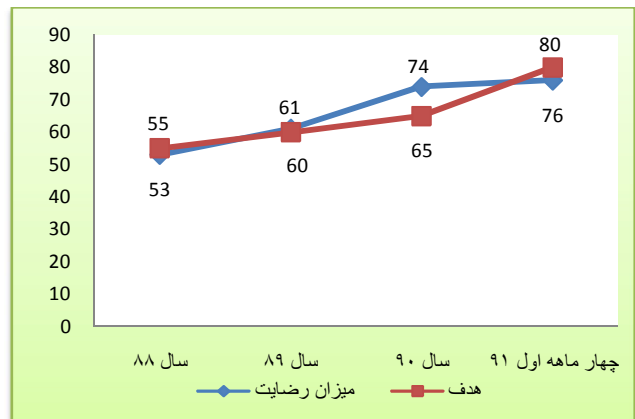
- درمان و بیمه ها (در اختیار قرار دادن دفترچه راهنمای بیمار و اطمینان از آگاهی بیمار توسط پرسنل بخش)
- آموزش منشور حقوق بیمار
- اجرای دستورالعمل مراقبت و رفتار با کودک / نوجوان



سوالات محور تعامل با بیمار و جامعه **از نگاه ارزیابان وزارت بهداشت ...**

❖ **نظرسنجی از بیمار و همراهان:**

منطق مدیریت ارتباط با مشتری، تحت نظر قرار دادن و مدیریت بر تمامی نیازهای او بوده و این مهم جز با سنجش میزان رضایتمندی مشتریان حاصل نمی گردد. از این رو بیمارستان پورسینا در سال ۸۸ برای اولین بار سیستم اندازه گیری رضایت مشتریان را در مرکز مستقر نموده و اکنون پس از گذشت سه سال نظرسنجی از بیمار و همراه، هر ۴ ماه یکبار به تفکیک تمامی بخشها و واحدهای بیمارستان صورت می پذیرد.



آنچه کارکنان باید در تعامل با بیمار رعایت نمایند...

- معرفی خود به بیمار (اتیکت شناسایی پرسنل و معرفی کلامی)
- معرفی خدمات غیر درمانی مانند نشان دادن محل پله اضطراری، دستشویی، نحوه استفاده از اهرم های تخت و نحوه استفاده از امکانات موجود در بخش و هزینه های

- آیا مسئول رسیدگی به شکایات را می شناسید و با روش های دریافت شکایات و رسیدگی به آن اطلاع دارید؟
- آیا آموزش های لازم جهت رعایت حقوق بیمار به شما داده شده است؟
- آیا خودتان را به بیمار به بیمار معرفی می کنید؟
- آیا پوشش مناسب برای بیمار رعایت می شود؟
- آیا طرح انطباق رعایت می شود؟
- آیا جداسازی بیماران در اتاق های چند تخته به وسیله پرده انجام می گیرد؟
- آیا برنامه آموزش به بیمار در حین بستری استقرار یافته است؟
- آیا اطلاع رسانی کلامی و نوشتاری جهت مراجعات بعدی به بیمار صورت می گیرد؟
- آیا بیمارستان آدرس سایت ها و مراکز مرتبط با آموزش بیمار در سطح جامعه را در اختیار بیماران می گذارد؟
- آیا از دستورالعمل ارتباط صحیح با کودک و والد در بدو ورود اطلاع دارید؟
- آیا توجه به نیازهای عاطفی، رفاهی، بهداشتی و درمانی، جسمی و ارتقاء سلامت روان کودکان و نوجوان در بخش و درمانگاه انجام می گیرد؟

توجه داشته باشید پاسخ سوالات فوق در همین

متن موجود می باشد