



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس

بیمارستان حضرت ولیعصر (عج) شهرستان ارسنجان

## کتابچه توجیهی بدو ورود و دستورالعمل حقوق گیرنده خدمت



((واحد صیانت از حقوق شهروندی و گیرنده خدمت))

رابط واحد: مریم السادات حسینی

بازنگری: اردیبهشت ۱۴۰۲

## فهرست کتابچه

صفحه	عنوان	صفحه	عنوان
۳۵	حمایت از گروه های آسیب پذیر جمعیت های در معرض خطر	۳	معرفی بیمارستان و درمانگاه
۳۶	اخذ رضایت نامه آگاهانه	۴	اهداف کلان بیمارستان
۳۸	استفاده از تلفن همراه توسط کارکنان بالینی و غیربالینی	۵	چکیده منشور حقوق بیمار
۳۸	طرز استفاده از QR کدخوان	۶	منشور حقوق کارکنان
۳۹	لیست گروه های هدف مددکاری اجتماعی	۷-۸	قانون و مقررات کلی بیمارستان
۴۰	اهداف واحد رسیدگی به شکایات	۹-۱۸	خدمات قابل ارائه به بیماران
۴۱	جلوگیری از دریافت وجه خارج از چارچوب قوانین و مقررات	۱۹	زمان ملاقات با بیماران
۴۲	تعرفه های ۱۴۰۲	۲۰	پوشش رده های مختلف کارکنان
۴۳	مواردی که بیمار نمی تواند از بیمه پایه استفاده کند	۲۱-۲۲	فرآیند پذیرش و تریخیص بیمار
۴۴	شماره تلفن های داخلی بیمارستان	۲۳-۲۴	فرآیند آموزش به بیمار
۴۸	افتخارات و دستاوردها	۲۵-۲۶	فرآیند نظرسنجی از بیمار
		۲۷	فرآیند حمایت از نوزادان متولد شده از والدین با ویژگی خاص
		۲۸	فرآیند حمایت از کودکان
		۲۹	ضرورت معرفی کادر درمان
		۲۹	ی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان
		۲۹	دستورالعمل عدم استفاده از همراه بیمار در روند درمان
		۳۰	رازپوشی اسرار و محرمانگی اطلاعات بیمار
		۳۱	رعایت و حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت
		۳۲	نحوه محافظت از اموال گیرنده خدمت
		۳۴	نحوه ارائه خدمات به بیماران مجهول الهویه



## تاریخچه بیمارستان :

ضمن عرض خیر مقدم ، از شما به خاطر انتخاب این مرکز سپاسگزاریم و تمام تلاش خود را مبذول نموده تا با استفاده از کارکنان مجرب و به کارگیری تکنولوژی روز ، ضمن ارائه خدمات مطلوب ، در جهت رضایت شما گام برداریم .

بیمارستان حضرت ولیعصر(عج) شهرستان ارسنجان در خردادماه ۱۳۷۲ تحت عنوان مرکز فوریت‌های پزشکی در زمینی به مساحت ۴۰۰۰ متر مربع افتتاح گردید که هم اکنون با دارا بودن ۳۸ تخت بستری مصوب در حال خدمت رسانی به مردم شریف شهرستان می باشد.

بخش های بستری این بیمارستان شامل بخش جراحی-داخلی و اطفال ، سی سی یو ، زایشگاه و بخش های سرپایی و پاراکلینیک شامل رادیولوژی ، مموگرافی، آزمایشگاه، دیالیز ، بخش تالاسمی ، اورژانس و اتفاقات می باشد.

**آدرس بیمارستان:** ارسنجان- بلوار شهید مهدی اسکندری- بیمارستان حضرت ولیعصر(عج) ارسنجان

کد پستی: ۷۳۷۶۸۴۶۴۵

شماره تماس مرکز تلفن بیمارستان: ۴۳۵۲۲۴۸۱-۴۳۵۲۴۲۱۲-۴۳۵۲۴۲۱۳

شماره فاکس: ۰۷۱-۴۳۵۲۷۸۶۴

سایت بیمارستان : <http://arsanjan nvh.sums.ac.ir>

## درمانگاه تخصصی (مرحوم حاج مراد خانی) :

این درمانگاه که وابسته به بیمارستان و در فاصله ۷۰۰ متری از آن با بنای ۷۵۰ متر در سال ۱۳۹۴ تاسیس گردیده است ، همه روزه به غیر از روزهای تعطیل ارائه دهنده خدمات تخصصی از قبیل سونوگرافی، زنان ، اطفال ، چشم ، جراح عمومی، داخلی، ارتوپدی و گوش و حلق و بینی می باشد.

برنامه حضور متخصصین محترم در سایت بیمارستان قسمت راهنمای مراجعین ، برنامه پزشکان و همچنین در ورودی درمانگاه به صورت هفتگی و به روز قرار داده می شود و مطابق با حضور متخصصین محترم ، واحد پذیرش با نوبت دهی به بیماران پذیرای مراجعین بزرگوار می باشد.

## اهداف کلان بیمارستان :

- ۱- توسعه فرهنگ ایمنی بیمار و اجرای استانداردهای الزامی ایمنی بیمار
- ۲- بهبود رضایتمندی ذینفعان و رضایت سنجی مستمر و منظم از بیماران اورژانسی و بستری و تلاش برای رفع موارد نارضایتی آنها
- ۲- پیاده سازی کامل استانداردهای اعتبار بخشی در تمام واحدهای بالینی و غیر بالینی
- ۳- نیاز سنجی و برنامه ریزی آموزشی بر اساس استانداردهای اعتبار بخشی و آموزشی مورد نیاز جهت کارکنان اتم از پزشک، پرستار، پاراکلینیک و... و ارتقاء سطح علمی کارکنان و توانمند سازی کارکنان
- ۴- مدیریت هزینه و درآمد
- ۵- بهبود مستمر کیفیت خدمات

## چشم انداز:

این بیمارستان امید دارد تا چهار سال آینده موفق به حفظ گواهی سطح یک اعتبار بخشی وزارت بهداشت کشور باشد.

## رسالت بیمارستان:

باور ما این است که با ارائه خدمات شایسته و مطلوب درمانی با رعایت منشور حقوق بیمار و حفظ ارزشها در جهت بهبود کیفیت خدمات و ارتقاء ایمنی بیمار و تربیت نیروی انسانی کارآمد به تعهدات خود جامه عمل بپوشانیم .

## ارزش ها:

- ۱- دوستدار ایمنی بیمار
- ۲- مشتری مداری
- ۳- رعایت اصول اخلاقی در تمامی مراحل درمانی بیماران
- ۴- ارتقای کیفیت خدمات
- ۵- آموزش و توانمند سازی نیروی انسانی
- ۶- دوستدار محیط زیست
- ۷- به روز بودن اطلاعات و خدمات

# چکیده منشور حقوق بیمار در ایران

هوالشافی

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی کشور



## چکیده منشور حقوق بیمار در ایران

### ۱ - دریافت مطلوب خدمات سلامت، حق بیمار است.

ارائه خدمات سلامت باید:

- شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش ها، اعتقادات و فارغ از هرگونه تبعیض از جمله: قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.
- در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.
- در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانسی)، ارائه خدمات بدون توجه به تامین هزینه آن صورت گیرد. در موارد غیر فوری براساس ضوابط تعیین شده باشد.
- در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانسی)، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد و...

### ۲ - اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

محتوای اطلاعات باید شامل:

- ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان
- اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب، درد و ویژگی های فردی وی از جمله زبان، تحصیلات و... در اختیار وی قرار گیرد.
- بیمار می تواند به کلیه اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی خود دسترسی داشته، تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید و ...
- ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی اعم از خدمات درمانی و غیردرمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش...

### ۳ - حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

محدوده انتخاب و شرایط تصمیم گیری درباره موارد ذیل می باشد:

- انتخاب پزشک معالج و مراکز ارائه کننده خدمات سلامت در چارچوب ضوابط.
- انتخاب و نظر خواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور .
- پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم گیری و انتخاب داده شود و ...

### ۴ - ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار (حق خلوت) و رعایت اصل رازداری باشد.

- رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثناء کرده باشد.
- در کلیه مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود و کلیه امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی فراهم گردد .
- فقط بیمار، گروه درمانی، افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند می توانند به اطلاعات پرونده بیمار دسترسی داشته باشند.
- بیمار حق دارد در کلیه مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد و ...

### ۵ - دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

- هر بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت نماید .
- بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایات خود آگاه شوند.
- خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات، مطابق مقررات در کوتاه ترین زمان ممکن جبران گردد و ...

مراجعه کننده گرامی:

- دستورالعمل کامل حقوق گیرندگان خدمت در کلیه ایستگاه های پرستاری بخش ها همچنین وب سایت بیمارستان جهت مطالعه موجود می باشد.

- شما می توانید در صورت داشتن هرگونه سوال در خصوص رعایت حقوق گیرندگان خدمت به مسوول وقت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات بیمارستان مراجعه نمایید.



متن کامل منشور حقوق گیرندگان خدمت در سایت الکترونیکی دانشگاه به آدرس <http://reform.sums.ac.ir> قابل دسترسی است

## ما کارکنان بیمارستان حضرت ولیعصر(عج) شهرستان ارسنجان بر این باوریم که:

همراه با کلیه مدیران و پزشکان خدمتگذار ملت در عرصه درمان و بهداشت باشیم. ما اصول رفتاری و ارزش های اخلاقی زیر را باور داشته و برای تحقق و نهادینه شدن آن از هیچ کوششی دریغ نخواهیم نمود:

۱) باور به فرهنگ دینی و ملی و پیروی از آن در گفتار و رفتار خود و در ارتباط با همکاران، پزشکان و بیماران با تاکید بر رعایت تقوا، عدالت، عزت و اعتدال.

۲) پایبندی به ارزش های اخلاقی در ارتباطات و تعاملات فردی و سازمانی با توجه به سه اصل: صمیمیت، صداقت و صراحت.

۳) رعایت احترام، ادب و منانت نسبت به بیماران، همکاران و به ویژه پیشکسوتان و پایبندی به فرهنگ نقدپذیری، پاسخگویی، مسئولیت پذیری و اعتماد متقابل.

۴) پایبندی به فرهنگ کار و تلاش در عرصه بهداشت و درمان به مردم و جلب رضایت بیماران، ذینفعان و ارباب رجوع.

۵) مشارکت در تصمیم سازی و تصمیم گیری و تشریک مساعی در راستای تحقق اهداف بیمارستان و اجرای برنامه های آن.

۶) تبعیض قائل شدن در تعاملات و ارتباطات کاری و حفظ اطلاعات و اسرار سازمانی.

۷) الزام به اجرای صحیح و به موقع تعهدات و احساس مسئولیت و تعلق نسبت به حرفه و سازمان و ایجاد توازن بین منافع فردی و سازمانی یا اولویت دهی به منافع سازمانی.

۸) توجه به جایگاه بیمارستان و رعایت الزامات، ملاحظات، نقش ها و مسئولیت های قانونی در رابطه با کلیه عوامل ذیربط و ذینفعان بیمارستان.

۹) ارتقاء و توسعه تجربه و دانش سازمانی به عنوان سرمایه بیمارستان و به اشتراک گذاشتن آن با همکاران، مدیران، پزشکان و کلیه ذینفعان در چارچوب ضوابط بیمارستان.

۱۰) ارزش نهادن به زمان و وقت شناسی در انجام فعالیت ها و تعهدات و پاس داشتن حقوق و وقت همکاران، بیماران و ارباب رجوع.

۱۱) رعایت نظم، انضباط و پیراستگی محیط کار و آراستگی پوشش ظاهری مطابق با فرهنگ اسلامی و قوانین بیمارستان.

**مدیریت و کارکنان بیمارستان حضرت ولیعصر(عج) ارسنجان**

**قانون و مقررات کلی بیمارستان:**

۱. مراجعین محترم در اولین مراجعه به مراکز درمانی از داشتن اعتبار بیمه درمانی خود مطمئن شده و در صورت فاقد اعتبار بودن بیمه و خصوصاً در صورت بستری شدن در بیمارستان و یا مراکز درمانی دیگر، سریعاً و در همان زمان که بیمار روی تخت بیمارستان است جهت تصحیح اعتبار بیمه به مراکز بیمه مراجعه نموده تا در زمان ترخیص پرونده شما آزاد محاسبه نگردد. ضمناً یادآور می شود در صورت عدم مراجعه بیمار جهت تسویه حساب تا ۲۴ ساعت آینده، نام بیمار به لیست سیاه ارسال گردیده و در صورت مراجعه بیمار جهت درمان مجدد به هر یک از مراکز درمانی کشور خدمات به صورت آزاد محاسبه خواهد شد، لذا مراجعین محترم دقت لازم را در تسویه حساب قطعی قبل از خروج از بیمارستان را داشته باشند.
۲. حضور همراه بر بالین بیمار منوط به اجازه پزشک معالج و مسئول بخش و دریافت کارت همراه است.
۳. همراه بیمار می بایست پس از تشکیل پرونده بستری و قبل از ارائه به بخش مشخصات ثبت شده بیمار را بررسی نماید و در صورت اشتباه بودن اطلاعات، مراتب را به اطلاع متصدی پذیرش برساند. بدیهی است هر گونه اشتباه ( عمدی یا سهوی) در ارائه اطلاعات هویتی بیمار مشمول پرداخت هزینه بصورت آزاد می باشد که بیمار یا همراه وی می بایست نسبت به پرداخت آن اقدام نماید.
۴. استعمال دخانیات و سیگار در بیمارستان توسط بیمار و همراه بیمار اکیداً ممنوع می باشد.
۵. ملاقات بیماران بستری در بخشهای ویژه فقط شامل بستگان درجه یک بیمار می باشد.
۶. بیمار یا همراه بیمار می بایست وسایل تحویل شده به بیمار در هنگام بستری را مطابق لیست تحویل پرسنل بخش نماید.
۷. به منظور پیشگیری از عفونت و آلودگی محیط بیمارستان جهت سلامتی بیماران از آوردن گل طبیعی جداً خود داری فرمایید.
۸. همراهان بیمار می بایست در هنگام ویزیت بیمار توسط پزشک بر بالین بیمار حضور نداشته و اتاق را ترک فرمایند.
۹. جهت حفظ بهداشت عمومی در اتاق هر بیمار دو نوع سطل زباله وجود دارد سطل زباله زرد رنگ مخصوص زباله های عفونی و سطل آبی مخصوص زباله های معمولی است. خواهشمندیم از ریختن زباله های معمولی نظیر پوست میوه - دستمال کاغذی - کاغذ - قوطی کمپوت و آبمیوه و ... در سطل زرد خود داری فرمایند.
۱۰. از آوردن هر گونه وسایل اضافی نظیر پتو - بالش - گل طبیعی و گلدان، وسائل گرم کننده، و ... خود داری فرمایند.
۱۱. هنگام خروج بیمار از بیمارستان ارائه برگه ترخیص الزامی می باشد.
۱۲. به منظور اهمیت حفظ سلامت اطفال از به همراه آوردن کودکان زیر ۱۲ سال خود داری فرمایند.
۱۳. استفاده از تلفن همراه در بخشهای مراقبت ویژه ممنوع می باشد.
۱۴. مراجعین محترم در صورت بروز هر گونه مشکل در شیفت عصر و شب به سوپروایزر محترم بیمارستان مراجعه نمایند.
۱۵. در زمان پذیرش و بستری حتماً اصل کارت ملی بیمار را به همراه داشته باشید.
۱۶. انجام ویزیت متخصص بیهوشی قبل از هر گونه عمل جراحی ضروریست.

۱۷. در تمام طول اقامت بیمار دستبند شناسایی را حتما روی مچ دست بیمار نگه دارید تا در ادامه درمان و ارائه خدمات دچار مشکل نشوید.

۱۸. در تمام طول بستری بیمار بدلیل حفظ نظم و آرامش با پرسنل انتظامات همکاری نمایید.



## خدمات قابل ارائه به بیماران در این مرکز

### بخش داخلی ، اطفال و جراحی :

نام و نام خانوادگی : آمنه خادمی  
سمت:مسئول بخش داخلی-جراحی-اطفال  
مدرک تحصیلی: لیسانس پرستاری

### شرح وظایف و نوع خدمات بخش :

پذیرش بیماران با مشکلات داخلی و عفونت ریه  
قند خون کنترل نشده و عفونت کلیه و...  
بیماران جراحی شبیه هرنیا-بواسیر -ختنه-برداشتن کیسه صفرا و...  
بیماران اطفال با مشکلات زردی بالا -اسهال و استفراغ -عفونت ریه و...

تعداد تخت: ۲۱ تخت

### توصیه ها و راهنمایی های لازم به مراجعین:

نداشتن تلفن همراه توسط بیمار  
نداشتن زیورآلات و وسایل گران قیمت  
ساعات ملاقات ۲-۴ عصر می باشد و عدم ورود به بخش در غیر ساعات ملاقات  
به همراه نیاوردن وسایل اضافی به بیمارستان  
به همراه نیاوردن اطفال زیر ۱۲ سال  
انجام توصیه های ارائه شده توسط پزشک و پرستار

### تجهیزات بخش :

- |                                 |                     |
|---------------------------------|---------------------|
| ۱- دستگاه دی سی شوک             | ۶- مانیتور ۴ عدد    |
| ۲- دستگاه پالس اکسی متری دو عدد | ۷- دستگاه فتوتراپی  |
| ۳- دستگاه اینفیوژن پمپ          | ۸- دستگاه انکوباتور |
| ۴-دستگاه نوار قلب               |                     |
| ۵- دستگاه ساکشن                 |                     |

### اقدامات سازنده بخش :

- ۱-بازسازی فضای فیزیکی بخش طبق طرح نظام تحول سلامت
- ۲-تعویض کامل تختها و تشکها و کمدها و میز ناهار خوری بیماران

### افتخارات بخش:

\*دریافت لوح بیمارستان دوستدار کودک از وزارتخانه

## اتفاقات

نام و نام خانوادگی : محمدرضا نعمت الهی

سمت:مسئول اتفاقات

مدرک تحصیلی: لیسانس پرستاری

بخش اتفاقات بیمارستان حضرت ولی عصر (عج) ارسنجان از ابتدای تاسیس بیمارستان به عنوان بخش فوریت ها افتتاح و در خدمت رسانی به بیماران فعال بوده است. این بخش در ابتدا دارای اتاق معاینه ، اتاق تزریقات ، اتاق پانسمان با یک عدد تخت ، اتاق بستری با پنج عدد تخت و اتاق احیا با یک عدد تخت بود. در طی سالهای اخیر به دلیل افزایش جمعیت شهر و کمبود فضا در بخش ، به تدریج فضا های دیگری به این بخش ضمیمه شده و در حال حاضر وسعت بخش اتفاقات حدود ۳۸۰ متر مربع می باشد که طی توسعه این بخش یک عدد تخت به اتاق احیا و چهار عدد تخت به اتاق بستری اضافه شده ، اتاق تریاژ با وسعت ۱۲ متر مربع و اتاق استراحت پرسنل خانم با وسعت ۶ متر مربع نیز به اتفاقات افزوده شد.

### وضعیت نیروی انسانی :

در حال حاضر ۱۷ نفر نیروی پرستار ، شامل دو بهیار مرد رسمی ، یک پرستار مرد رسمی ، پنج پرستار زن رسمی ، یک پرستار زن قراردادی ، دو پرستار زن شرکتی ، و هشت پرستار زن طرحی می باشد .

### خدماتی که در بخش اتفاقات ارائه می شود:

شامل : نوار قلب ، بخیه ، پانسمان ، تزریقات ، سرم درمانی ، باز کردن گچ ، خارج کردن جسم خارجی از بینی ، پک بینی ، احیای قلبی ریوی ، ساکشن و ... می باشد .

### بیماران مراجعه کننده به بخش اتفاقات :

به دلیل این که بیمارستان حضرت ولی عصر (عج) ارسنجان تنها مرکز درمانی شبانه روزی در سطح شهرستان می باشد ، تمامی بیماران سطح شهرستان به این مرکز مراجعه کرده و پس از اقدامات درمانی و تشخیصی با صلاحدید پزشک معالج و بسته به خدمات مورد نیاز بیمار ، ترخیص ، اعزام و یا در بخش های دیگر بیمارستان بستری می گردند. غالب بیماران مراجعه کننده به اتفاقات ، بیماران قلبی ، تروما ، اسهال و استفراغ ، تب و لرز ، دیابتی و سرما خوردگی می باشند .

### قوانین بخش : پرسنل می بایست

۱-در زمان تعیین شده در بخش حضور پیدا کنند.

۲-قوانین پوشش را رعیت کنند.

۳-ملزم به رعایت منشور حقوق بیمار باشند .

۴-اطلاعات علمی مربوطه را به روز کرده به کار ببندند.

۵-نحوه کار و نگهداشت تجهیزات را فرا گیرند.

### تجهیزات بخش اتفاقات :

شش عدد دستگاه مانیتورینگ قلبی

دو عدد دستگاه دی سی شوک

دو عدد دستگاه نوار قلب

دو عدد دستگاه انفوزیون پمپ تجهیزات

یک عدد دستگاه باز کردن گچ

دو عدد دستگاه ساکشن

دو عدد ترالی اورژانس

چهار عدد دستگاه لارنگوسکوپ اطفال و بزرگسال

یک عدد دستگاه ونتیلاتور سیار

## بخش مراقبت‌های ویژه قلبی ( سی سی یو )

نام و نام خانوادگی : زهرا نعمت الهی

سمت:مسئول سی سی یو

مدرک تحصیلی: لیسانس پرستاری

تلفن تماس: ۴۳۵۲۴۲۱۳-۴۳۵۲۴۲۱۲ داخلی: ۲۱۷

### شرح وظایف و نوع خدمات بخش :

پذیرش بیمارانی که سکته قلبی کرده اند .  
بیمارانی که دچار هر نوع بیماری قلبی یا بی نظمی باشند.  
بیماران با فشار خون بالا و غیر قابل کنترل

تعداد تخت: ۴ تخت

### توصیه ها و راهنمایی های لازم به مراجعین:

رعایت رژیم غذایی طبق دستور پزشک و نوع بیماری (کم نمک -کم چرب-دیابتیک و...)  
آموزش رعایت فعالیتهای شخصی پیاده روی و ورزش(در حد توان) -عدم استفاده از تلفن همراه -ساعات ملاقات ۳-۴ بعد از ظهر

### تجهیزات بخش :

۱- دستگاه دی سی شوک

۲- دستگاه پالس اکسی متری ۴ عدد

۳- دستگاه اینفیوژن پمپ ۲ عدد

۴- دستگاه نوار قلب ۱ عدد

۵- دستگاه ساکشن ۱ عدد

۶- مانیتور ۴ عدد

## اتاق عمل

نام و نام خانوادگی : زینب زارعی

سمت : مسئول اتاق عمل

تلفن تماس : ۴۳۵۲۴۲۱۳-۴۳۵۲۴۲۱۲ داخلی: ۲۴۵

اتاق عمل بیمارستان دارای ۲ اتاق عمل فعال می باشد این واحد دارای وسایل و تجهیزات پیشرفته می باشد و اعمال جراحی زیر در آن صورت می گیرد :

عمل های چشم شامل کاتاراکت ، آب مروارید ، ناخنک ، آب سیاه ، انحراف چشم ، قرار دادن لنز تماسی و ...

عمل های جراحی عمومی شامل هموروئید ، فتق ، آپاندیس ، عمل های مربوط به حفره شکم و روده ، برداشتن توده ها ، برقراری راههای هوایی مصنوعی ، بستن لوله در مردان و ...

عمل های ENT شامل برداشتن لوزه ، اصلاح انحراف بینی و ...

جراحی زنان و زایمان شامل سزارین ، بالا کشیدن رحم ، بستن لوله در زنان ، کورتاژ ، هیسترکتومی و ...

نام و نام خانوادگی مسئول واحد : الهام ابراهیمی

تلفن داخلی: ۲۲۶

تعداد پرسنل به تفکیک رسته شغل :

کارشناس اتاق عمل ۴ نفر

کاردان اتاق عمل ۲ نفر

کارشناس بیهوشی ۵ نفر

شرح وظایف و نوع خدمات بخش :

انجام اعمال جراحی اورژانس و غیر اورژانس

توصیه های لازم جهت مراجعین:

جهت انجام اعمال جراحی غیر اورژانسی با توجه به برنامه درمانگاه به پزشک جراح مربوطه مراجعه نموده و زمان عمل جراحی مشخص شده جهت تشکیل پرونده یک روز قبل از عمل به پذیرش و بخش مربوطه مراجعه گردد.

تجهیزات بخش :

۱- میکروسکوپ

۲- دستگاه فیکو

۳- انواع ستهای جراحی

۴- ماشین بیهوشی

## همودیالیز

نام و نام خانوادگی : معصومه رضایی

سمت : مسئول دیالیز

تلفن تماس : ۴۳۵۲۴۲۱۳-۴۳۵۲۴۲۱۲ داخلی : ۲۰۴

به معنی عبور مواد زائد از غشاء نیمه تراوایی می باشد . که در این روش آب و مواد زائد بدن بیمار طی یک فرایند ۴ ساعته به چرخش خون خود بیمار در دستگاه دیالیز و در قسمتی به نام فیلتر میزان حداقل ۷۰٪ برداشته می شود.

همودیالیز یکی از سه روش درمانی در نارسایی کلیه محسوب می شود دو روش دیگر پیوند کلیه و دیالیز صفاقی هستند . همودیالیز یک روش درمانی در بخش ویژه دیالیز بیمارستانها بوده و نیاز به کاور ویژه از جمله پرستار و تکنسین مربوطه می باشد. بخش همودیالیز بیمارستان ارسنجان در تاریخ ۱۳۸۷/۳/۳ با کمک مسئولین مربوطه و همراهی خیرین عزیز راه اندازی گردیده است و در حال حاضر دارای ۵ دستگاه دیالیز فعال و یک دستگاه دیالیز رزرو می باشد.

بخش دیالیز در ۱۰ شیفت در هفته فعال می باشد و در هر شیفت به ۵ بیمار ارائه خدمت می باشد. در حال حاضر تعداد بیماران ۱۹ نفر می باشد که تعدادی ساکن ارسنجان و تعدادی ساکن توابع می باشند.

### شرح وظایف و نوع خدمات بخش :

- پذیرش بیماران جدید و ثبت اطلاعات کامل وی در سامانه هوشمند بیمار ان خاص .  
دیالیز روزانه بیماران .

-انجام آزمایشات ماهیانه و سه ماهه و شش ماهه بیماران و ثبت در سامانه بیماران خاص

-ارجاع بیمار جهت واکسیناسیون بر حسب نیاز بیمار (واکسن هپاتیت B و آنفلونزا)

-ارسال آمار به صورت online اداره امور بیماریهای خاص

-تنظیم و ارسال اسناد بیمه ای بیماران ماهیانه و ارسال به حسابداری

-چک آب R/O ماهیانه از نظر میکروبی و هر ۳ ماه یک مرتبه از نظر شیمیایی

-معرفی و ارجاع بیماران جهت تهیه دفترچه بیماران خاص

-ارجاع بیماران جهت گذاشتن کتتر و شانت به متخصص و جراح عروق

-اقدام پیگیری سریع در صورت بروز هر گونه نقص فنی در دستگاههای دیالیز و R/O

-آموزش کامل به بیماران پیرامون تمام مسائلی که با آن درگیر هستند.

-ورد اطلاعات بیماران روزانه در سامانه بیماران خاص

تعداد تخت: ۵تخت

### قانون و مقررات بخش :

- بیمار سر ساعت تعیین شده بر اساس برنامه هفتگی در بخش حضور رسانند.

- بعد از ورود به بخش و تعویض لباس و دمپایی روی تختی که توسط پرستار مشخص می شود بخوابد.

- بیماران نیاز به همراهی ندارند و همراهان اجازه ورود در بخش را ندارند.

- به همراه داشتن دفترچه در تمام جلسات دیالیز الزامی می باشد.

- در صورت نیاز به تعویض برنامه باید حتماً از قبل با پرسنل دیالیز هماهنگی لازم انجام گیرد.

## بخش کولیز

نام و نام خانوادگی : محبوبه محمدی

سمت : مسئول کولیز

تلفن تماس : ۴۳۵۲۴۲۱۳-۴۳۵۲۴۲۱۲ داخلی : ۲۰۷

بخش کولیز بیمارستان حضرت ولیعصر(عج) به بیماران تالاسمی ماژور ، اینترمدیا و سیکل تالاسمی یک روز در هفته خدمات ارائه میدهد.

این بخش با دارا بودن ۵ تخت فعال بیماران تالاسمی را تحت پوشش قرار داده و بیماران طبق برنامه ریزی منظم جهت دریافت خدماتی مانند: تزریق خون، ویزیت متخصص داخلی (در شیفت صبح روزهای فعال)، مشاوره تغذیه (در شیفت صبح)، توزیع داروهای آهن زدا ، ارجاع و پیگیری اقدامات پاراکلینیکی به این مرکز مراجعه می نمایند. در این بخش در روزهای فعال توسط پزشک متخصص و پرستارو کارشناس تغذیه به بیماران تالاسمی آموزش های لازم مانند نحوه مصرف آهن زداهای خوراکی و تزریقی و پیگیری آزمایشات در رابطه با مصرف داروی تغذیه داده می شود.

## بخش زایشگاه و زنان و زایمان

نام و نام خانوادگی : فاطمه ستاری

سمت : مسئول زایشگاه

تلفن تماس : ۴۳۵۲۴۲۱۳-۴۳۵۲۴۲۱۲ داخلی : ۲۰۱

شرح وظایف و نوع خدمات بخش :

پذیرش بیماران زایمانی  
پذیرش مادران سزارین قلبی  
بستری بیماران پر خطر باردار ( مسمومیت بارداری -زایمان زود رس -خونریزی های بارداری )

تعداد تخت: ۳ تخت فعال زایشگاه + ۵ تخت پس از زایمان

تجهیزات بخش :

- |                      |                            |
|----------------------|----------------------------|
| ۱-تختهای زایمان      | ۵- دی سی شوک               |
| ۲- ساکشن نوزادان     | ۶- دستگاه چک نوار قلب جنین |
| ۳- تخت احیاء نوزادان | ۷- اینفیوژن پمپ            |
| ۴- انکوباتور         | ۸- سونی کید                |

### افتخارات بخش :

\*راه اندازی سیستم جدید زایمان بر اساس سیستم استاندارد LDR ،بهسازی واحد زایشگاه و بخش بستری پس از زایمان.

\*راه اندازی کلاسهای زایمان فیزیولوژیک جهت ترغیب مادران به انجام زایمان طبیعی.

\*کاهش درصد زایمان سزارین و به صفر رساندن سزارین به دلخواه مادر.

## آزمایشگاه

نام و نام خانوادگی: سید مهدی حسینی

سمت: مسئول آزمایشگاه

تلفن تماس: ۴۳۵۲۴۲۱۳-۴۳۵۲۴۲۱۲ داخلی: ۲۸۳

آزمایشگاه بیمارستان حضرت ولیعصر (عج) ارسنجان به عنوان آزمایشگاه مرکزی شهرستان به صورت شبانه روزی فعالیت دارد پذیرش و نمونه گیری شیفت صبح از ساعت ۷ صبح الی ۹/۵ / جوابدهی بیماران ساعت ۱۰ صبح الی ۱۴ و پذیرش و خونگیری نوزادان جهت غربالگری ساعت ۱۰ صبح می باشد.

ساعات کار واحد آزمایشگاه:

۷:۲۰ الی ۱۴ در شیفت صبح جهت آزمایشات سرپایی و اورژانس

۱۳:۳۰ الی ۲۰ در شیفت عصر جهت آزمایشات اورژانس

۱۹:۳۰ الی ۷:۳۰ در شیفت شب جهت آزمایشات اورژانس ضمناً در روزهای پنجشنبه صبح آزمایشگاه تنها بیماران اورژانس را پذیرش می کند.

بخش ها:

پاتولوژی	بانک خون	هورمون	بیوشمی	پذیرش
میکروب شناسی	ایمونوسرولوژی	انگل شناسی	تجزیه ادرار	خون شناسی

۱-بخش پذیرش: مراجعین آزمایشگاه ابتدا به این بخش مراجعه می کنند شامل دو دسته هستند:

**الف) بیماران بستری:** نمونه این بیماران توسط بخشهای بستری گرفته شده و پس از آنکه نمونه ها توسط خدمه به آزمایشگاه منتقل گردید توسط مسئول پذیرش ثبت کامپیوتر می گردد و پس از انجام جوابهای آماده توسط منشی بخش دوباره به بخش ها منتقل می شود. در صورت اورژانس بودن آزمایش با تماس تلفنی بیمار در اولویت قرار می گیرد.

**ب) بیماران سرپایی:** به علت نبود آزمایشگاه مجهز دیگر در منطقه و تعداد مراجعین سرپایی به بیمارستان بسیار بالا بوده و به علت نبود پرسنل کافی این واحد مجبور به نوبت دهی میباشد. مراجعین با برگ های نوبت کامپیوتری در ساعت مقرر بین ۷-۹ صبح به آزمایشگاه مراجعه و پس از پذیرش خونگیری از آنها به عمل می آید و برای دریافت جوابهای خود در زمان مشخص قید شده در قبوض مراجعه می کنند.

۲-بخش خون شناسی: در این بخش آزمایشات CBC، ESR، Retic، PD، G، گروه خون و تستهای انعقادی PT و PTT انجام می گردد. بعد از خونگیری نمونه ها به بخش منتقل گردیده و پس از آماده شدن جوابها ثبت کامپیوتر می گردد.

۳-بخش بیوشیمی: در آزمایشات این بخش شامل TG، Chol، U.A، CR، BUN، FBS و HPL و LDL و CA و PH و LFT و CKMB و تروپونین، آمیلازو لیپاز می باشد که پس از خونگیری نمونه های خون سرم گیری می شود. و توسط دستگاه اتوآنالیز و انجام می گردد و جوابها پس از آماده شدن ثبت کامپیوتر می گردد.

۴- **تجزیه ادرار:** در این بخش آنالیز نمونه های ادرار به صورت میکروسکوپی و ماکروسکوپی انجام می شود و نمونه ها پس از انجام آزمایشات ماکروسکوپی سانتریفیوژ و جهت انجام آزمایشات میکروسکوپی آماده می شود.

۵- **بخش ایمنوسرولوژی:** شامل آزمایشات CRP و RF و Whright و ME<sub>2</sub> و Widal و ASO و RPR و HIV و HCU و HBS. و تیترا آنتی بادی HBS در ایمنوسرولوژی می باشد و آزمایشات ایمنوسرولوژی در شیفت عصر به همراه آزمایشات هورمون توسط دستگاه ویداس و به روش ELFA انجام می گردد.

۶- **بخش میکروب شناسی:** در این بخش عمدتاً کشتهای ادرار و کشت خون انجام می شود. ولی در صورت درخواست کشت های دیگر در صورت لزوم محیط های آنها تهیه و کشتهای انجام می گردد. کشت برای اتاق عمل و بخشهای بستری هم انجام می گیرد.

۷- **انگل شناسی:** آزمایشات مربوط به تشخیص عفونت های انگلی و میکروبی دستگاه گوارش که از طریق مدفوع تشخیص داده می شود در این بخش انجام می گردد ضمناً در این بخش تست تشخیص خون مخفی در مدفوع نیز صورت می گیرد.

۸- **هورمون شناسی و آزمایشات:** این بخش شامل TB و TSH و FSH، و LH پرولاکتین پرورسترون، تسترون و BHC GTITER که در شیفت عصر و به صورت روزانه انجام می شود این آزمایشات توسط دستگاه ویداس و به روش ELFA انجام می گردد.

۹- **بانک خون:** در این بخش خون جهت بیماران که احتیاج به تزریق خون پیدا کرده اند و همچنین بیماران تالاسمی تهیه می شود که قبل از آن می بایستی آزمایشات لازم جهت سازگاری خون انجام گردد.

انجام آزمایشات سازگاری خون جهت تزریق به بخش تحویل داده می شود علاوه بر این تستهای کومبزمستقیم و غیر مستقیم نیز در بانک خون جهت خانمهای باردار انجام می شود.

۱۰- **پاتولوژی:** در حال حاضر که در آزمایشگاه پاتولوژیست حضور دارد آزمایشات پاتولوژی بیماران بستری و سرپایی پذیرش گردیده و برای آماده سازی به آزمایشگاه دیگر فرستاده و پس از آماده سازی لازم آماده شده آن به آزمایشگاه برگردانده می شود پس از بررسی های میکروسکوپی جواب آماده و پس از وارد شدن در سیستم کامپیوتری تحویل بیماران می گردد. این دوره ممکن است حدود دو هفته طول بکشد.

### توجه توجه:

لطفاً قبل از مراجعه حضوری به آزمایشگاه جهت انجام آزمایش، ابتدا در روزهای قبل به واحد پذیرش آزمایشگاه مراجعه تا علاوه بر نوبت دهی اطلاع رسانی لازم جهت آمادگی های هر آزمایش انجام شود.



## رادیولوژی

نام و نام خانوادگی : محمدرضا رضایی

سمت : مسئول رادیولوژی

تلفن تماس : ۴۳۵۲۴۲۱۳-۴۳۵۲۴۲۱۲ داخلی : ۲۲۲

شرح وظایف و نوع خدمات بخش :

انجام کلیه رادیوگرافی های ساده در تمام ساعات شبانه روز

نحوه پذیرش بیماران در واحد رادیولوژی:

بیمار پس از مراجعه پزشک و درخواست عکسبرداری از ایشان به پذیرش واحد رادیولوژی مراجعه نموده و پس از بررسی نسخه بیمار توسط پرسنل مربوطه و دادن راهنماییهای لازم به بیمار در صورتی که عکسبرداری نیاز به آمادگی قبلی باشد (عکسبرداری از مهره های کمر و کلیه ها) پذیرش انجام شده و پس از انجام راه حل صورتحساب عکسبرداری از بیمار به نحو مطلوب انجام می گیرد و کلیشه بیمار پس از کنترل کیفی حداکثر ۱۵ دقیقه بعد در اختیار بیمار یا همراه وی قرار بگیرد.

نوبت دهی :

رادیولوژی: در صورت عکسبرداری از مهره های کمر و کلیه با مراجعه به بخش و دریافت راهنماییهای لازم به بیمار نوبت داده می شود.

ماموگرافی: به صورت حضوری و یا تلفنی و ثبت مشخصات بیمار در دفتر مربوطه انجام می گیرد.

سونوگرافی: به صورت حضوری یا تلفنی نوبت دهی انجام می گیرد.

تجهیزات بخش :

۱- دستگاه رادیولوژی ثابت مدل

۲- دستگاه رادیولوژی پرتابل مدل G.E ساخت کشور آمریکا

۳- دستگاه ماموگرافی مدل Jitto ساخت کشور ایتالیا

۴- دستگاه سونوگرافی مدل ۸Medisone x ساخت کره جنوبی

ارائه خدمات

رادیولوژی: انجام تمام رادیوگرافی های ساده از تمام اندامهای بدن در سر شیفت کاری صبح و عصر و شب

ماموگرافی: خدمات ماموگرافی با هماهنگی و نوبت دهی قبلی

سونوگرافی: ارائه تمام خدمات سونوگرافی ساده و رنگی با نوبت دهی قبلی

## دستورات آمادگی لازم جهت انجام ماموگرافی

- ۱- بهترین زمان جهت آزمایش در طول یک هفته پس از پایان قاعدگی می باشد.
- ۲- در صورت شیردهی، سه ماه پس از قطع شیر جهت تعیین نوبت و انجام آزمایش مراجعه نمایید.
- ۳- سونوگرافی یا ماموگرافی قبلی را جهت مقایسه به همراه داشته باشید.
- ۴- استحمام و نظافت زیر بغل انجام شود.
- ۵- روز مراجعه از پودر، لوسیون، عطر و ..... در زیر بغل استفاده نشود.

## دستورالعمل آمادگی بیمار جهت عکسبرداری از مهره های کمر و کلیه ها

- ۱- روز قبل از عکسبرداری غذاهایی مثل (گوشت قرمز، حبوبات، لبنیات و برنج) خیلی کم مصرف شود.
- ۲- شب قبل از عکسبرداری حدود ساعت ۷ شام ساده میل شود مثل (سوپ ساده، سیب زمینی و مربا) و از خوردن غذاهای چرب، نوشابه و لبنیات خودداری شود.
- ۳- یک ساعت بعد از شام ۴۰ تا ۶۰ گرم روغن کرچک همراه یک لیوان آب ولرم میل شود.
- ۴- بعد از خوردن روغن کرچک مقداری پیاده روی نمایید.
- ۵- ساعت ۱۰ شب ۳ عدد قرص دایمیتکون هر ۵ دقیقه یک عدد جویده شود.
- ۶- بعد از خوردن روغن کرچک و قرصها تا ساعت ۱۲ شب می توانید فقط آب میل کنید و بعد تا هنگام عکسبرداری هیچ چیزی میل نفرمایید.
- ۷- در صورت داشتن حساسیت و یا ابتلا به بیماری خاص (آسم - دیابت و قلبی) پذیرش رادیولوژی را مطلع سازید.
- ۸- در صورت مراجعه نکردن در تاریخ مشخص شده مجدداً باید برای عکسبرداری نوبت گرفته شود.

## زمان ملاقات با بیماران



عیادت کنندگان محترم می توانند بیماران خود را همه روزه از ساعت ۲ تا ۴ ملاقات کنند.

رفاه و آرامش بیماران خواسته قلبی همه کارکنان این مرکز می باشد.

لطفاً موارد زیر را رعایت فرمایید:

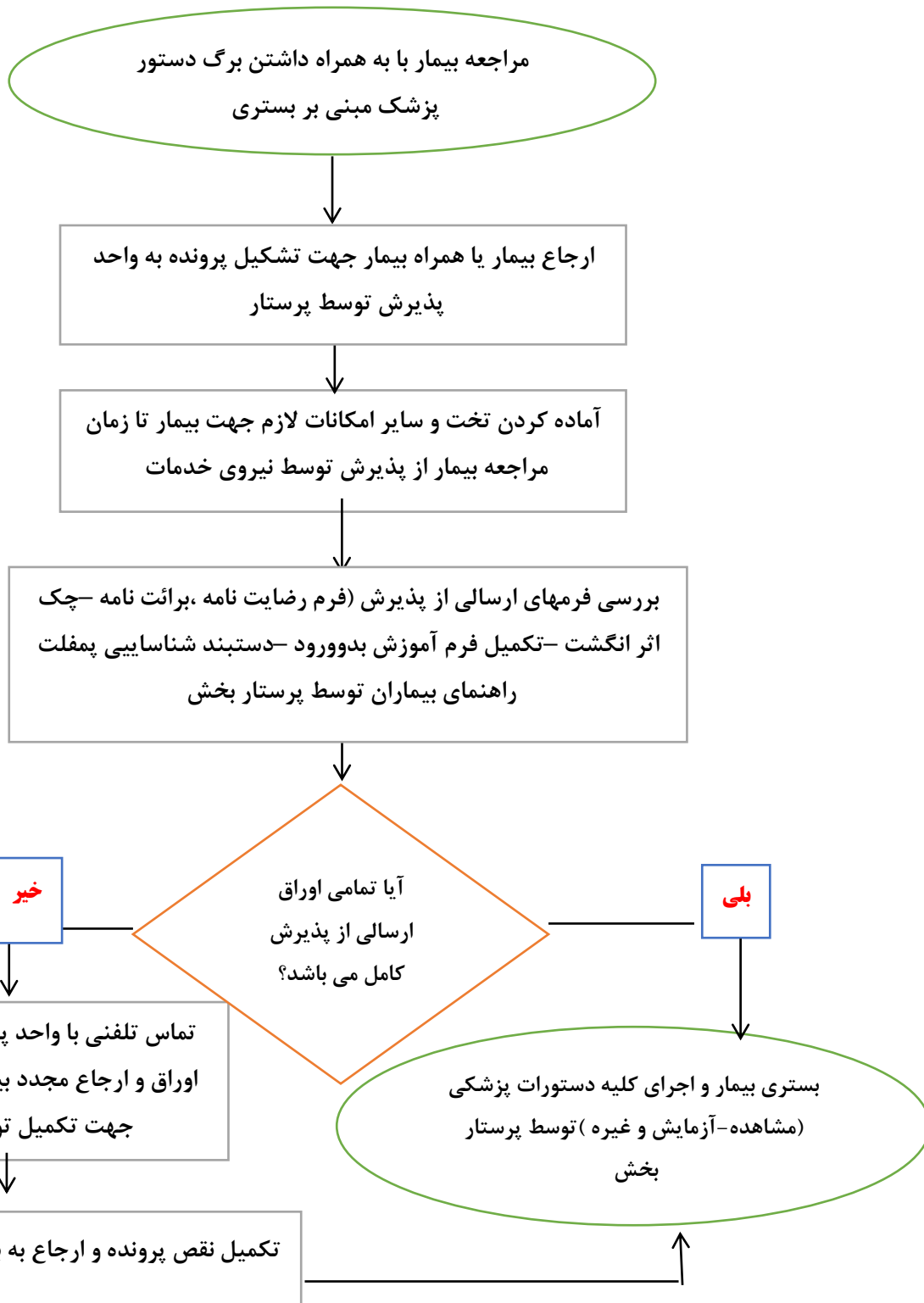
- \* از به همراه آوردن کودکان در ساعات ملاقات خودداری کنید.
- \* در هنگام ملاقات به منظور حفظ آرامش بیماران سکوت را رعایت فرمایید.
- \* پس از پایان ساعت ملاقات با کارکنان انتظامات بیمارستان همکاری کرده و هرچه سریعتر بخش ها را ترک کنید.

## پوشش رده های مختلف کارکنان در بیمارستان ارسنجان :



## (فرایند پذیرش و ترخیص بیمار در بیمارستان)

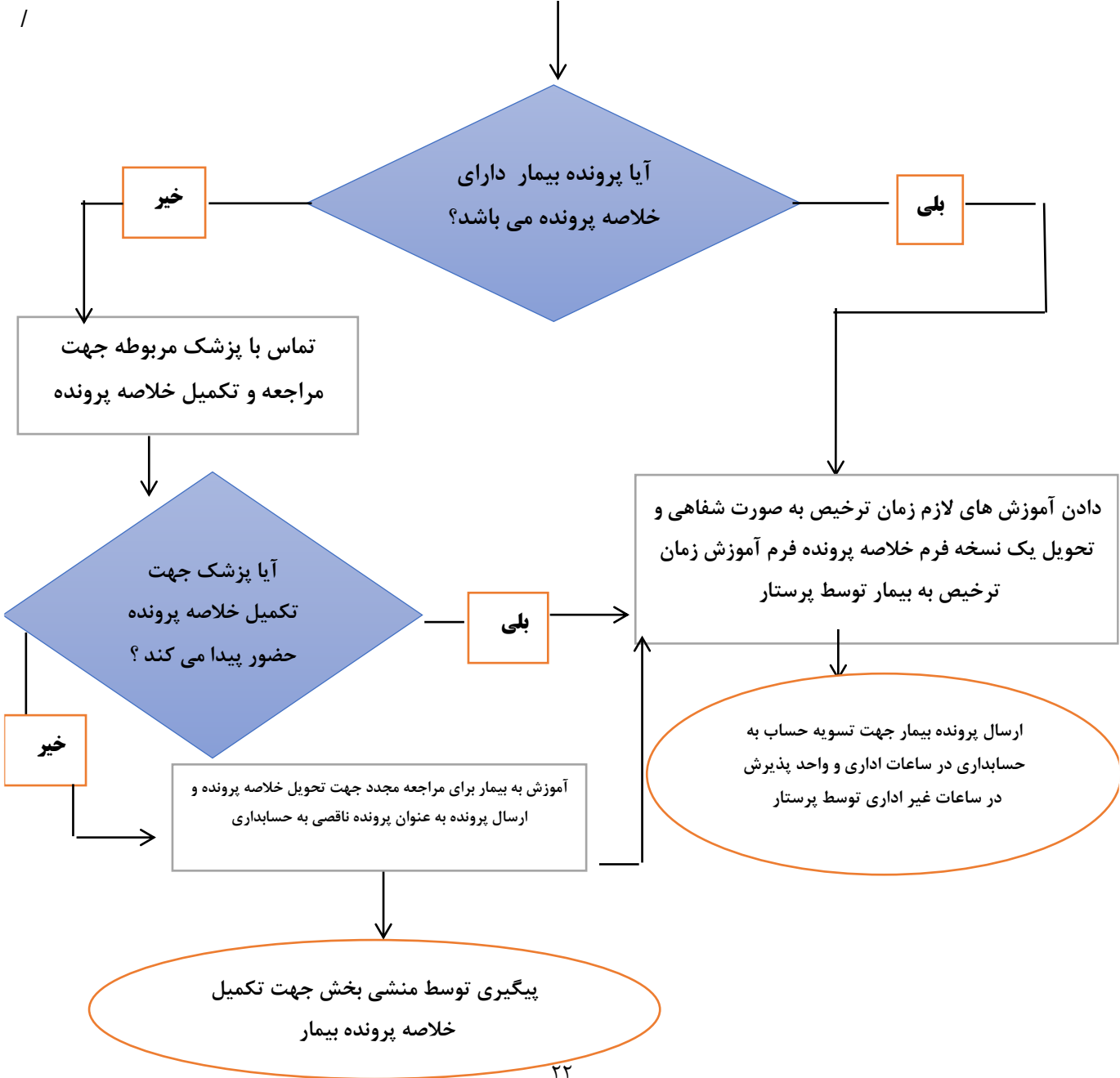
بیمارستان حضرت ولیعصر (عج) ارسنجان	<b>عنوان فرایند: پذیرش بیمار در بخشهای بستری</b>	دانشگاه علوم پزشکی استان فارس
صاحبان فرایند: پرستار - بیمار - پرسنل پذیرش	تاریخ تهیه: ۱۴۰۱/۰۸/۲۰	شماره ویرایش: ۴
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۲/۰۸/۲۰	مدت زمان فرایند:
		<b>SO-PF-12</b> کد مدرک:



بیمارستان حضرت ولیعصر (عج) ارسنجان	عنوان فرایند: <b>ترخیص بیمار در شرایط عادی</b>	دانشگاه علوم پزشکی استان فارس
صاحبان فرایند: پزشک - پرستار - بیمار - همراه بیمار	تاریخ تهیه: ۱۴۰۱/۷/۲۵	شماره ویرایش: ۳
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۲/۷/۲۵	مدت زمان فرایند: یک ساعت
		FO-PS-09 کد مدرک:

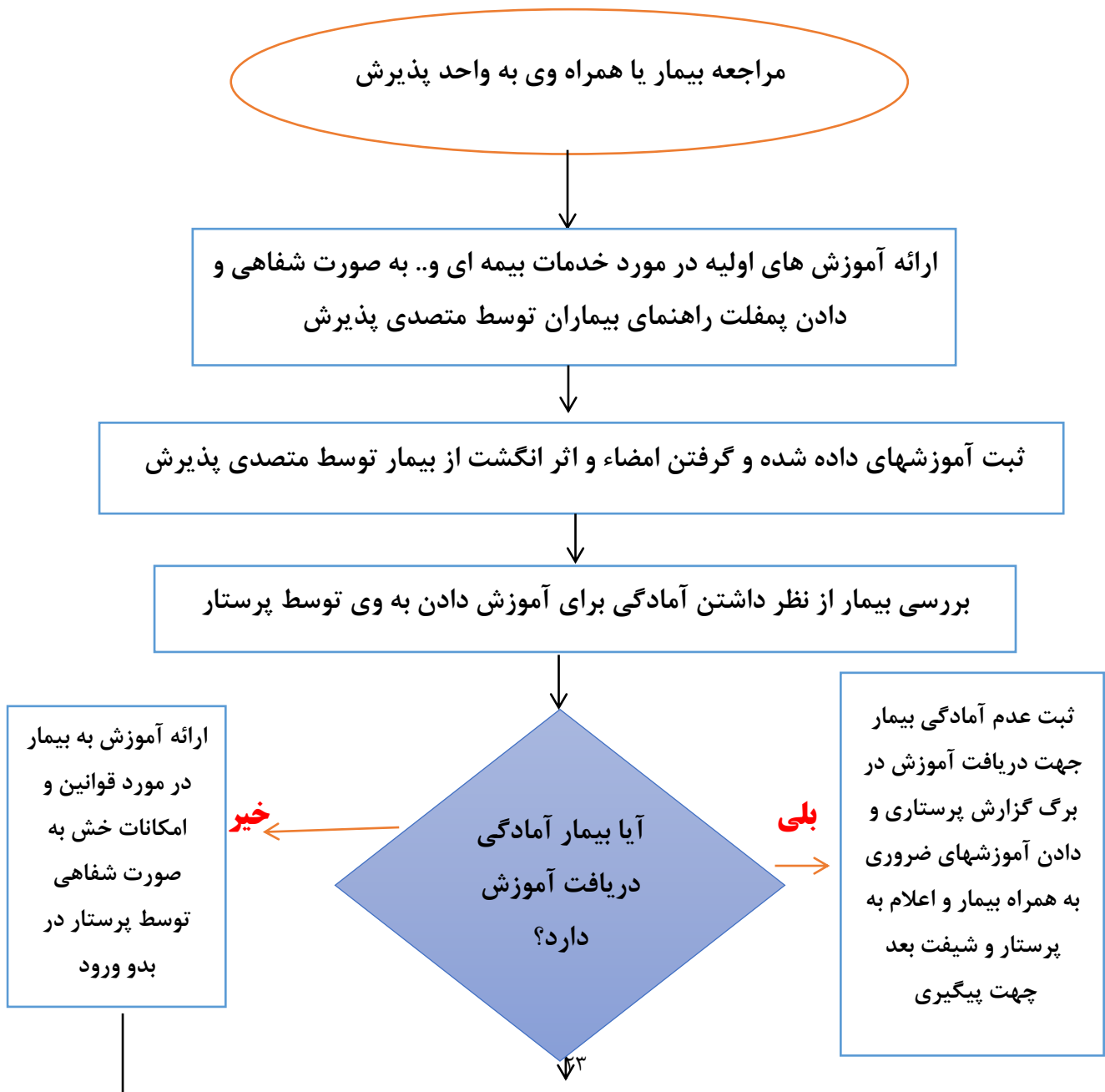
چک دستور پزشک مبنی بر ترخیص بیمار

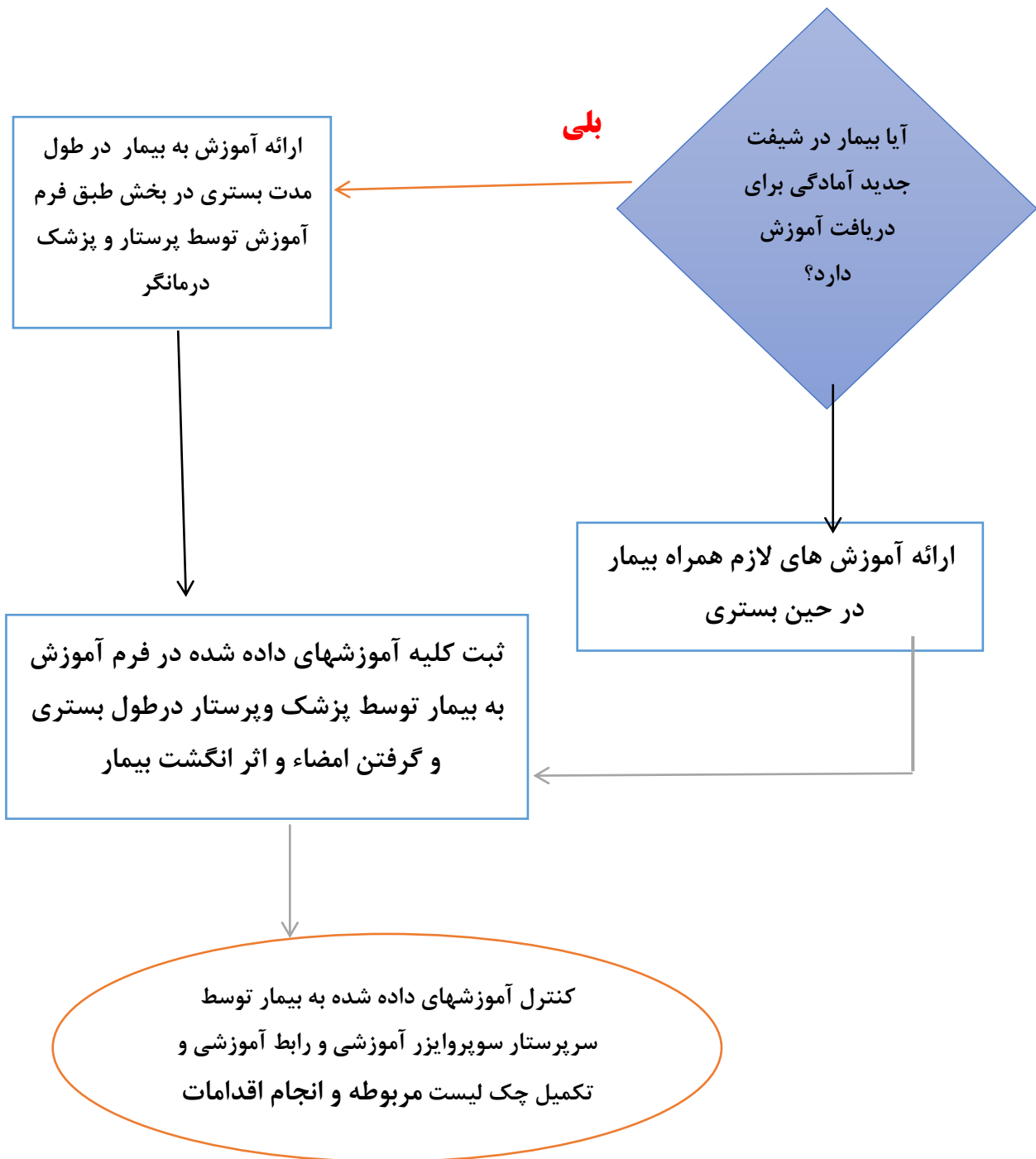
تکمیل پرونده بیمار شامل ثبت داروها - گزارش پرستاری و فرم آموزش زمان ترخیص توسط پرستار



## (فرایند آموزش به بیمار در بیمارستان)

بیمارستان حضرت ولیعصر (عج) ارسنجان	<b>عنوان فرایند: دادن آموزش به بیمار</b>	دانشگاه علوم پزشکی استان فارس
<b>صاحبان فرایند: بیمار و پرسنل پزشکی و پرستاری</b>	تاریخ تهیه: ۱۴۰۱/۰۸/۱۷	شماره ویرایش: ۳
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۲/۰۸/۱۷	مدت زمان فرایند: ۳۰ دقیقه
		<b>FO-PS-10</b> کد مدرک:

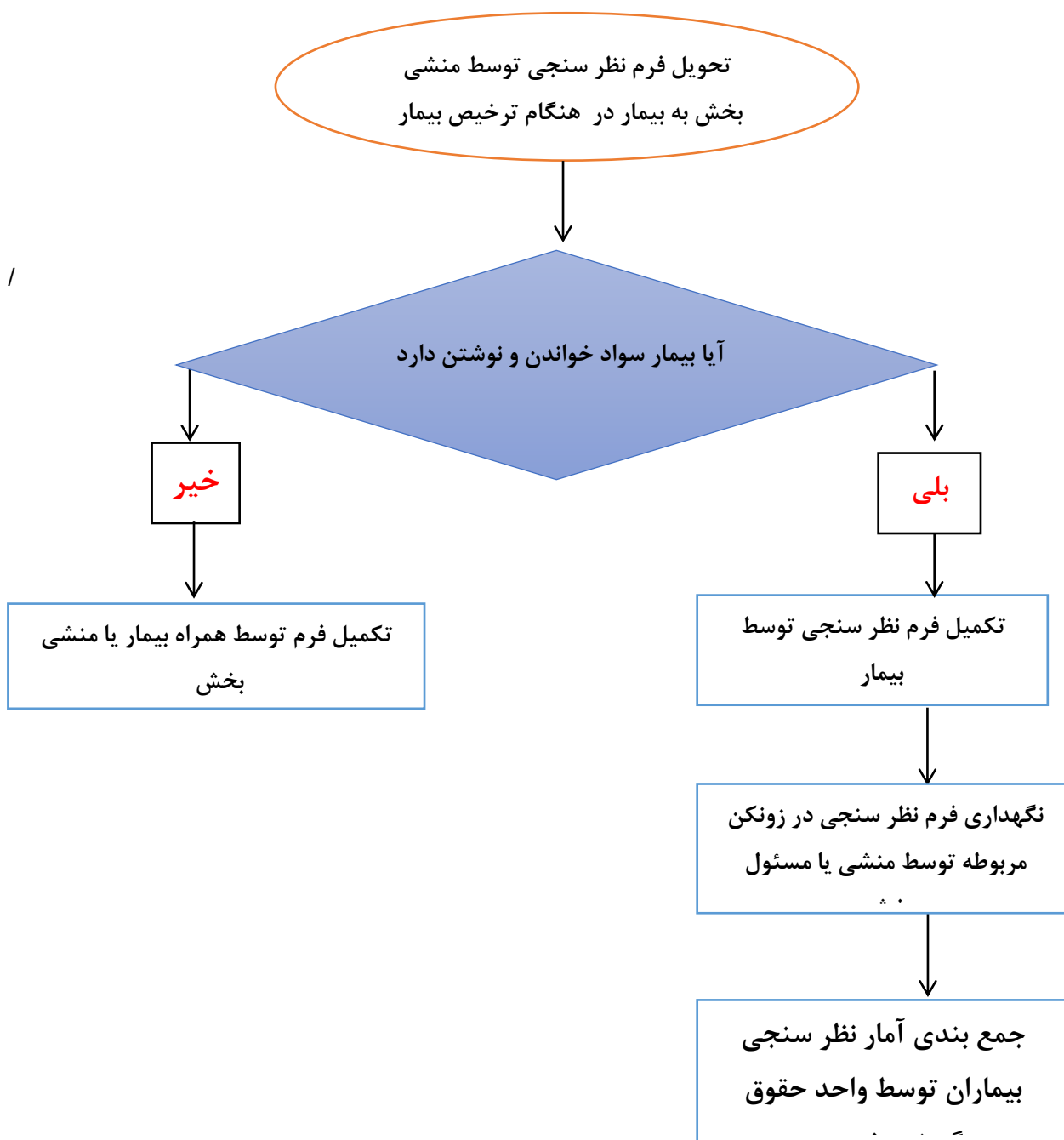


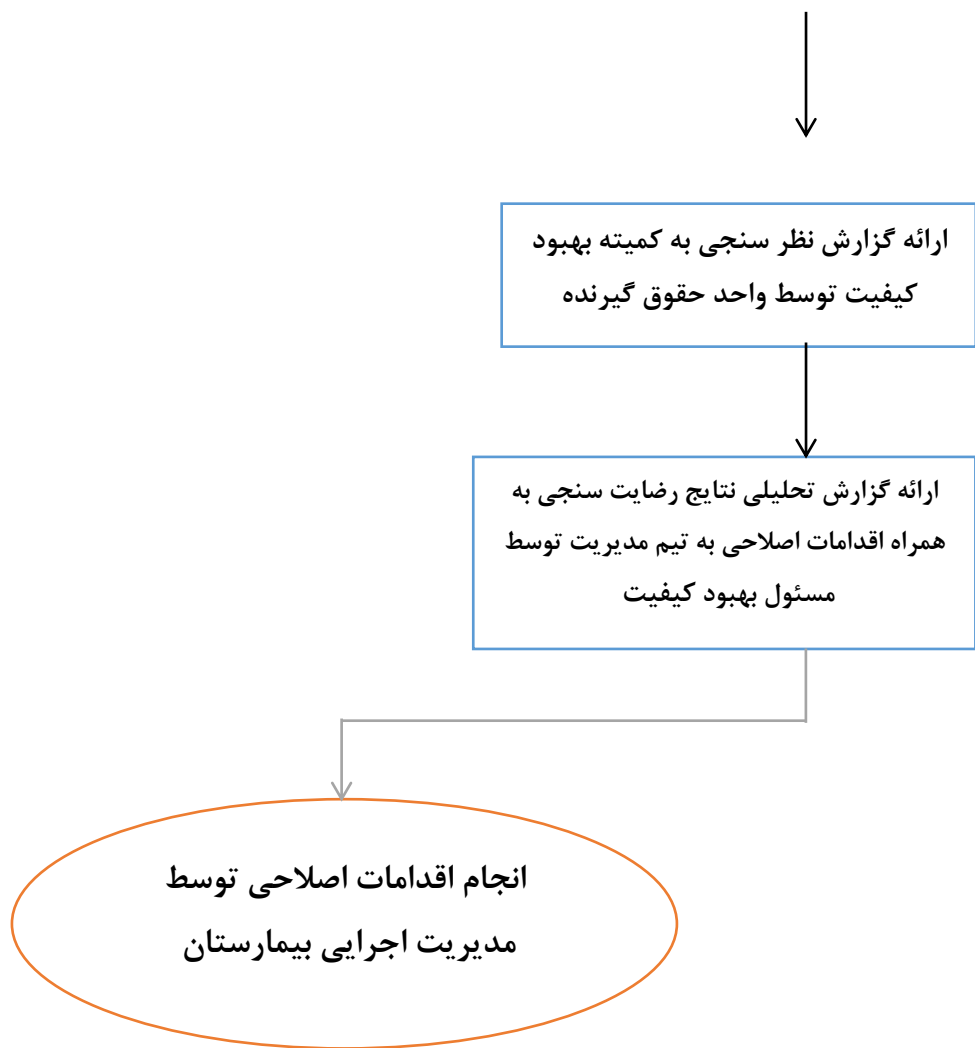




## (فرایند نظر سنجی از بیمار در بیمارستان)

بیمارستان حضرت ولیعصر (عج) ارسنجان	<b>عنوان فرایند: نظر سنجی از بیمار</b>	دانشگاه علوم پزشکی استان فارس
صاحبان فرایند: پرستار - منشی - بیمار	تاریخ تهیه: ۱۴۰۱/۰۸/۱۷	شماره ویرایش: ۳
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۲/۰۸/۱۷	مدت زمان انجام فرایند: ۱۵ دقیقه
		<b>FO-PS-13 کد مدرک:</b>

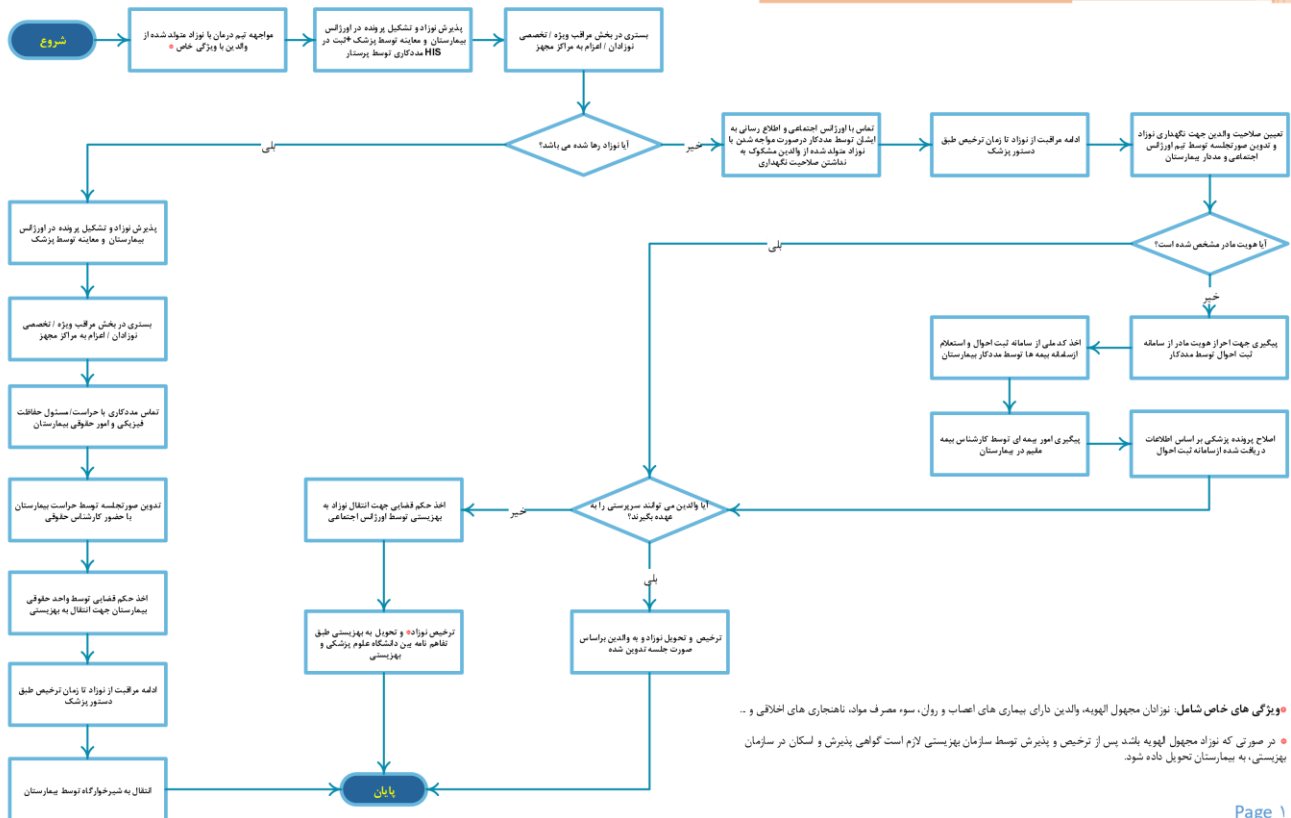




# فرآیند حمایت از نوزادان متولد شده از والدین با ویژگی خاص

## فرآیند حمایت از نوزاد متولد شده از والدین با ویژگی خاص

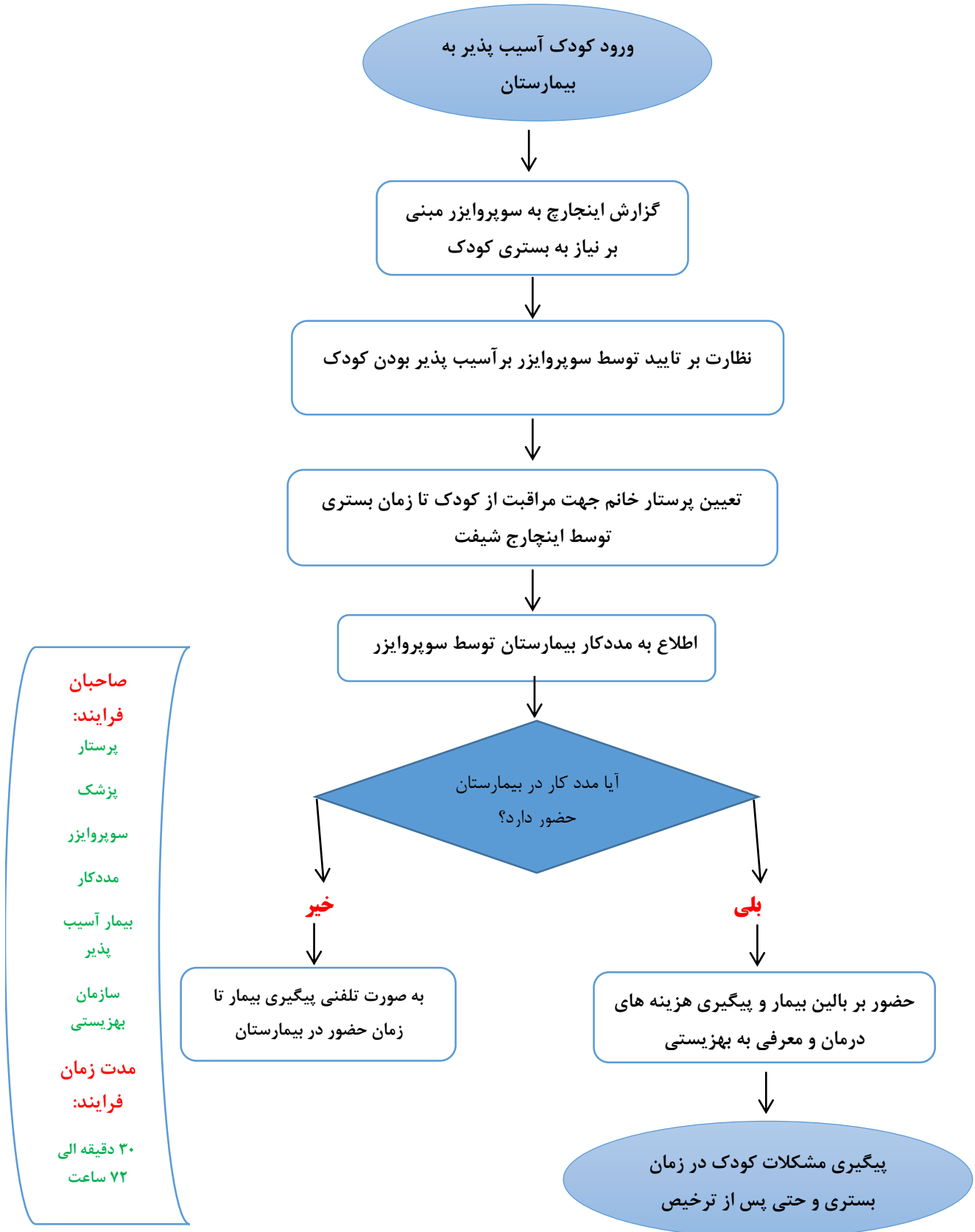
January ۱۹, ۲۰۲۱



ویژگی های خاص شامل: نوزادان مجهول الهوية، والدین دارای بیماری های اعصاب و روان، سوء مصرف مواد، ناهنجاری های اخلاقی و ...  
 در صورتی که نوزاد مجهول الهوية باشد پس از ترخیص و پذیرش توسط سازمان بهزیستی لازم است گواهی پذیرش و اسکان در سازمان بهزیستی، به بیمارستان تحویل داده شود.

## فرایند حمایت از کودکان

**تعریف کودکان آسیب پذیر:** کودکان بی سرپرست و بدون حامی هستند که از لحاظ مالی و جسمی مشکل خاص خود را دارند و تحت سرپرستی بهزیستی یا از خانوارهای بی بضاعت می باشند.



## ضرورت معرفی کادر درمان به بیمار

در راستای رعایت مفاد منشور حقوق بیمار، لازم است اعضای گروه پزشکی مسئول ارایه مراقبت به بیمار، در اولین دیدار، خود را به بیمار معرفی نموده و رتبه حرفه ای و سمت خود در تیم مراقبتی را به اطلاع بیمار و همراه وی برسانند. لذا بر اساس مصوبه کمیته اخلاق پزشکی بیمارستان کلیه همکاران محترم باید علاوه بر استفاده از کارت شناسایی در اولین مواجهه با بیمار خود را معرفی نمایند.

## راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان

- ❖ اطلاع رسانی به گیرنده خدمت و مراجعان با هدف افزایش آگاهی و رضایتمندی آنها به میزان مطلوب از طریق اطلاع رسانی واحد نگهبانی و پذیرش و مددکاری از طریق خطوط راهنما و تابلوهای نصب شده در این بیمارستان انجام می شود.
- \* اطلاع رسانی خدمات درمانی بیمارستان (تخصص های موجود با ذکر نام پزشکان)، از طریق نصب تابلو در واحد اورژانس و نصب برنامه کاغذی تایپ شده در تابلوهای اعلانات بیمارستان توسط منشی بیمارستان صورت می پذیرد.
- \* اطلاع رسانی از طریق سایت بیمارستان به آدرس <http://arsanjan.nvh.sums.ac.ir> صورت می پذیرد.
- \* اطلاع رسانی جهت آگاهی از خدمات بیمه ای و قوانین و مقررات بیمارستان در واحد پذیرش به صورت چهره به چهره از طریق دادن پمفلت -راهنمای مراجعین) صورت می پذیرد.
- \* واحد مددکاری اجتماعی جهت بیماران نیازمند و کم درآمد جهت لحاظ نمودن تخفیفات و همچنین ارائه مشاوره خانوادگی به صورت چهره به چهره در بیمارستان مستقر می باشد.
- \* آموزش چهره به چهره توسط پرسنل تیم درمان در تمامی مراحل درمان صورت می پذیرد.
- \* منشور حقوق بیمار در مبادی راهروها نصب می باشد

## " دستورالعمل عدم استفاده از همراه بیمار در روند درمان و ارائه خدمات"

- حضور همراه بر بالین بیمار منوط به اجازه پزشک معالج و مسئول بخش و دریافت کارت همراه می باشد.
- در صورت حضور همراه در بخش تخت تاشو در اختیار همراه قرار میگیرد هزینه حضور همراه در بخش طبق تعرفه مصوب وزارت بهداشت در صورت حساب بیمار چارج می گردد.
- ❖ استفاده از همراه بیمار جهت انجام امور درمانی مثل دارو دهی، راند تخت، تهیه دارو، بیماربری و بردن نمونه های آزمایشگاهی و..... ممنوع است.

## رازپوشی اسرار و محرمانگی اطلاعات بیماران

بر اساس مصوبه کمیته اخلاق بیمارستان و استانداردهای اعتبار بخشی در محور حقوق گیرنده خدمت به منظور راز پوشی اسرار بیماران، لازم است موارد ذیل رعایت گردد:

۱- استفاده از هرگونه علائم یا نوشته ای که تشخیص بیماری و یا سایر اطلاعات درمانی را آشکار نماید، ممنوع می باشد.

۲- تشخیص بیماری و سایر اطلاعات درمانی در روی جلد پرونده بیمار و تابلوی موجود در بالین بیمار ممنوع میباشد.

۳- با توجه به الزام حفاظت از اطلاعات درمانی بیمار و آگاهی او یا ولی قانونی او از تشخیص های احتمالی / قطعی لازم است تمامی نکات ایمنی در گفتار کارکنان، تابلوها و جلد پرونده بیمار توسط سرپرستاران و روسای بخش نظارت و مراقبت شود.

۴- در صورت درخواست همراهان بیمار ( در صورتیکه یکی از همراهان بیمار پزشک/پیراپزشک و یا سایر رشته های وابسته به گروه پزشکی است و تقاضای پرونده بیمار را مینماید ) جهت مطالعه محتوای پرونده صرفا با اعلام رضایت بیمار یا ولی قانونی او موافقت شود. نحوه اخذ رضایت به صورت خصوصی و نامحسوس باشد که موجب عوارض روحی و حاشیه ای برای بیمار نشود.

- همچنین استفاده از هر گونه دستبند خاص یا علامت رنگی خاص که بیماران ویژه ای همچون هیپاتیت و HIV را متمایز سازد به دلیل احتمال افشای اسرار بیماران ممنوع است .
  - در ایستگاه های پرستاری لازم است پرونده بیماران در محلی که در دسترس عموم است و یا اطلاعات آن قابل رویت توسط همگان باشد قرار نداشته باشد .
  - در بخش های قبل از اتاق عمل لیست اسکجول ها و تشخیص های آنها نباید در معرض دید عمومی باشد .
- مالک اطلاعات پرونده ، بیمار است و اگر او خود بخواهد اطلاعات پرونده اش را بداند یا نقاضا کند که فرد دیگری به نمایندگی از او به این اطلاعات دسترسی داشته باشد سرپرستار محترم بخش لازم است با او همکاری نمایند اما در صورتیکه بیمار ظرفیت تصمیم گیری نداشته باشد صرفا ولی قانونی او مجاز به دانستن اطلاعات است .

## رعایت و حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت

- ۱- در کلیه بخش های بستری و واحدهای پاراکلینیک فضای اطراف هر بیمار در اتاق های عمومی توسط پرده یا پارتیشن محفوظ می باشد .
- ۲- کلیه کارکنان جهت حفظ حریم خصوصی بیمار آموزش دیده اند و در هنگام ورود به محل استقرار محفوظ بیمار با صدای بلند چندبار ورود خود را اعلام می کنند و در اتاق های خصوصی پس از در زدن وارد می شوند .
- ۳- در زمان انجام پروسیجرها و طبق نیاز بیمار تخت بیماران در بخش های مختلف به وسیله پرده یا پاراوان توسط کادر درمان محفوظ می باشد .
- ۴- هنگام انجام پروسیجر و امور مراقبتی در مورد بیماران زن توسط پزشک ناهمگن با حضور یک پرستار خانم اقدام صورت می گیرد .
- ۵- در بخش های جراحی زنان ، معاینه داخلی بیماران صرفا توسط پزشک همگن زن صورت می گیرد و همچنین همراه بیمار در این بخش صرفا همگن می باشد و ورود آقایان به بخش جراحی زنان در ساعات غیر ملاقات ممنوع می باشد .
- ۶- هنگام انتقال بیماران به واحدهای پاراکلینیکی یا بخش های مختلف پوشش بیمار توسط پرستار بخش کاملا حفظ می شود .
- ۷- بیمارستان بر انجام مراقبت های درمانی توسط پرسنل همگن تاکید می نماید (نظیر گرفتن نوار قلب و انجام تزریقات )
- ۸- تدارکات بیمارستان تحت نظارت مدیریت و کمیته اخلاق پزشکی ، لباس هایی مناسب با جنسیت و وضعیت بیماران تهیه می نماید .
- ۹- هر گونه ارزیابی بیمار و آموزش به وی و یا همراهان توسط کارکنان با حفظ حریم خصوصی فرد صورت می گیرد .
- ۱۰- کلیه کارکنان بیمارستان بر حفظ محرمانگی اطلاعات پرونده ای بیمار تاکید داشته و طبق روش اجرایی معین عمل می نمایند .
- ۱۱- بیمار و همراه وی هر گونه انتقاد و یا اعلام رضایت خود را در خصوص رعایت رفتار محرمانه در قالب فرم های طرح تکریم که توسط مسئول تکریم اختیارشان قرار می گیرد تکمیل و به منشی بخش یا دفتر بهبود کیفیت و یا سوپروایزر تحویل می دهند.

## نحوه حفاظت از اموال گیرنده خدمت

**تعریف:** اقداماتی که بیمارستان در جهت جلوگیری از سرقت و گم شدن اموال مراجعین انجام می دهد.

**هدف:** اطلاع رسانی به مراجعین در خصوص روش مراقبت از اموال شخصی، مشخص کردن حدود مسئولیت های بیمارستان در مورد حفظ اموال مراجعین

**دامنه کاربرد و مخاطبین:** کلیه افراد تیم درمانی، پرسنل نگهداری

**خط مشی:** به منظور ایجاد محیط امن در بیمارستان جهت رفاه حال بیماران همچنین امانتداری در خصوص اموال بیمار این بیمارستان سیاست نگهداری وسایل و اموال گیرنده خدمت، لیست برداری و یا تنظیم صورتجلسه جهت اموال بیمار، تحویل امانت سپرده شده به همراهی تأیید شده با مدرک معتبر ارائه خدمت می نماید.

### روش اجرا:

\* کلیه کارکنان بیمارستان، هیچگونه وظیفه ای در قبال درخواست بیماران و یا همراهان، جهت نگهداری اموال آنها حتی به مدت کوتاه ندارند و عواقب نگهداری وسایل بیمار، به عهده کارکنان خاطی میباشد.

\* کلیه وسایل و اشیاء (کارت شناسایی، موبایل، اوراق و اسناد و ...) پیدا شده، سریعاً به دفتر پرستاری ارائه و از نگهداری آنها، در بخش خودداری شود.

\* در صورت مراجعه افراد به کارکنان و اعلام مفقودی وسایل خود، صرفاً مکان واحد دفتر پرستاری بیمارستان را به ایشان اطلاع رسانی می شود.

۴- بیمارانی که به صورت اورژانسی و بدون همراه، وارد بیمارستان یا بخش اورژانس شده اند، سریعاً صورتجلسه ای باحضور اینچارج /مسئول شیفت حفاظت فیزیکی، در دو نسخه تکمیل و یک نسخه، به واحد دفتر پرستاری و نسخه دیگر در پرونده بیمار، ضمیمه گردد و جزء اسناد اصلی پرونده قرار گرفته و بعد از انتقال پرونده بیمار به واحد مدارک پزشکی، بایگانی گردد.

\* اینچارج /مسئول شیفت حفاظت فیزیکی، فرم صورتجلسه اموال متعلق به بیمارانی که توسط آمبولانس مرکز فوریتهای پزشکی به بیمارستان آورده شده اند و توسط تکنسینهای فوریتهای پزشکی، در صحنه حادثه تکمیل شده است را بررسی، امضاء و تحویل خواهند گرفت. پس از تنظیم صورتجلسه، اموال دریافت شده، سریعاً توسط مسئول شیفت حفاظت فیزیکی، از محل خارج و به محل مخصوص تعیین شده، جهت نگهداری، انتقال مییابند

۹- در زمان بازگرداندن اشیاء و وسایل، صرفاً به شخص بیمار و در صورت هوشیار نبودن، به نماینده قانونی وی، تحویل داده خواهد شد.



۳- کلیه اشیاء بلا صاحب، قیمتی، اسناد و مدارک و وسایل پیدا شده، حداکثر تا یک ماه در بیمارستان نگهداری شده و پس از یک ماه، تحویل حراست دانشگاه علوم پزشکی گردیده تا با هماهنگی دفتر نهاد نمایندگی مقام معظم رهبری، تصمیم نهایی اتخاذ گردد.

**توجه توجه:**

یادآور می شود که محل نگهداری اشیاء پیدا شده در محل دفتر پرستاری بیمارستان تعبیه شده است. لذا مراجعین محترم جهت پیگیری اموال مفقودی خود و اطلاع رسانی لازم می توانند به دفتر پرستاری مراجعه نمایند.

## نحوه ارائه خدمات به بیماران مجهول الهویه

- منظور از بیمار مجهول الهویه فردی است که هیچ گونه اطلاعات مشخص خانوادگی، اجتماعی و ... از ایشان در اختیار نباشد
- بیمار مجهول الهویه توسط فرد یا پرسنل حفاظت فیزیکی به اورژانس منتقل می شود
- مسئول پذیرش جهت دستبند شناسایی بیمار از کلمه مجهول الهویه و یک عدد استفاده می نماید
- مسئول بخش به واحد مددکاری اطلاع می دهد
- سرپرستار بخش پس از بررسی بیمار، در صورت نیاز به مشاوره روانشناسی، درخواست مشاوره توسط پزشک را پیشنهاد می دهد
- پزشک کشیک و پرستار مسئول بیمار کلیه امور درمانی بیمار مجهول الهویه را انجام می دهند
- در صورت نیاز به اعزام بیمار به مراکز دیگر هماهنگی لازم توسط پزشک و سوپروایزر کشیک انجام می گردد
- مسئول بخش به رابط حقوقی بیمارستان در شیفت صبح پذیرش بیمار مجهول الهویه را اطلاع می دهد
- رابط حقوقی بیمار جهت امور بیمه ای و سایر الزامات قانونی اقدام می نماید
- مسئول مددکاری جهت تأیید و مشاوره بیمار مجهول الهویه به بخش مربوطه مراجعه می نماید و به واحد اورژانس اجتماعی ۱۲۳ و پلیس ۱۱۰ اطلاع رسانی می نماید این وظیفه در سایر شیفت ها به عهده سوپروایزر کشیک می باشد و در زمان ترخیص هزینه مربوط به بیمار مجهول الهویه را بررسی می نماید و با نظر ریاست بیمارستان هزینه بیمار مجهول الهویه را رایگان و یا از منابع خیریه موجود تامین می نماید. سوپروایزر کشیک جهت ترخیص بیمار با اورژانس ۱۲۳ یا کلانتری هماهنگ می نماید پرستار مسئول بیمار، بیمار را تحویل نماینده اورژانس ۱۲۳ یا کلانتری می نماید.

## حمایت از گروه های آسیب پذیر جمعیت های در معرض خطر

❖ این بیمارستان با هدف حمایت و شناسایی گروه های آسیب پذیر در جهت تکریم ارباب رجوع، حفظ شخصیت بیماران و احترام به آنها بر اساس سیاست های کلی، امکانات مورد نیاز در این راستا را جهت گروه مورد نظر را فراهم نموده است:

\* حمایت از گروه های آسیب پایه شامل (کودکان - زنان باردار - افراد ناتوان - سالمندان - بیماران روانی - گیرندگان خدمت مجهول الهویه - معلولان ذهنی و جسمی - افراد بدون سرپرست و جمعیت های در معرض خطر) می باشند که توسط کل پرسنل بالینی بیمارستان انجام می شود.

\* پرسنل بالینی بیمارستان از گروه های نامبرده به طور مناسب (تجهیزاتی - فیزیکی - ایمنی و درمانی) حمایت می نماید.

\* کارکنان به مسئولیت های خود در این راستا واقف هستند.

\* شناسایی و جمع آوری اطلاعات در خصوص گروه هدف توسط مسئولین بخشها صورت می پذیرد .

\* گروه های آسیب پذیر شناسایی شده توسط پذیرش و مسئولین بخشها، دارای اولویت و نوبت دهی نیز می باشند.

\* مسئولین و مدیر بیمارستان جهت جابجایی افراد ناتوان و سالمند در بخشها ویلچر تهیه نموده اند .

\* تمام تخت های بیمارستان دارای نرده اطراف تخت جهت جلوگیری از سقوط بیمار و آسیب به بیمار می باشد.

\* جهت افراد بدون سرپرست و اینکه هزینه درمانی آنها شامل تخفیف می شود نیز توسط مددکار و رئیس و مدیر بیمارستان تمهیداتی از جمله تخفیف مالی در نظر گرفته شده است.

## " اخذ رضایت آگاهانه "

پزشک قبل از انجام هر گونه اقدام درمانی و تشخیص تهاجمی کلیه خطرات ، منابع و عوارض جانبی احتمالی پروسیجر را به بیمار توضیح داده و با حضور پرستار بیمار برگه رضایت نامه را امضاء می نماید.

❖ با توجه به لزوم مشارکت بیمار در تمامی مراحل درمان خود بیمارستان با هدف رعایت حقوق گیرندگان خدمت از طریق آگاه سازی آن از پروسیجرهای تشخیصی و درمانی تهاجمی فرم رضایت آگاهانه را طراحی نموده است و کلیه پزشکان و پرسنل موظف هستند که قبل از هر گونه اقدام درمانی و یا تشخیصی تهاجمی کلیه خطرات منابع و عوارض جانبی و درمانهای جایگزین را به بیمار توضیح دهند. و سپس بیمار در مورد روند درمان خود تصمیم بگیرد.

### ❖ پرسنل بالینی در هنگام رضایت:

- ۱- به این نکته توجه می کند که با ایجاد یک ارتباط مناسب با بیمار می تواند اعتماد متقابل ایجاد کند.
- ۲- به این نکته توجه می کند که اگر به بیمار اطلاعات کافی داده نشود و علیرغم امضا فرم رضایت این رضایت ارزش ندارد.
- ۳- به تمامی سوالات بیماران با زبان ساده و به دور از به کار بردن اصطلاحات پزشکی پاسخ می دهد.
- ۴- رضایت آگاهانه را از خود بیمار (بالای ۱۸ سال) و یا ولی بیمار و یا سرپرست قانونی وی اخذ می کند.
- ۵- احراز هویت بیمار ولی و سرپرست و نماینده قانونی و... بر اساس مدارک معتبر هویتی (شناسنامه و کارت ملی و...) انجام می دهد.
- ۶- از صلاحیت عقلی بیمار -دریافت کافی اطلاعات توسط بیمار و تصمیم گیری آزادانه توسط بیمار اطمینان حاصل می نماید.
- ۷- در صورت اورژانس بودن پروسیجر یا بیهوش بودن بیمار و عدم حضور قیّم جراح و پزشک بیهوشی و سوپروایزر مورد راصورت جلسه را میکنند وضمیمه پرونده می نمایند
- ۸- در مورد افراد زیر ۱۸ سال در صورتی که بیمار از ظرفیت و آگاهی کافی برخوردار است اطلاعات را به بیمار توضیح می دهد.
- ۹- در نهایت در مورد افراد زیر ۱۸ سال رضایت را از سرپرست قانونی بیمار اخذ می نماید.
- ۱۰- ولی قانونی را پدر در صورت نبودن جد پدری در نظر می گیرد.
- ۱۱- در نبود جد پدری ولی را از مقامات تضایی استعلام می نماید.
- ۱۲- در هر مرحله از فرایند در صورت امتناع بیمار از ادامه درمان فرم برائت را تکمیل می کند و روابط حقوقی را مطلع می سازد
- ۱۳- در صورت رد رضایت نامه به صورت دقیق در گزارش خوددعت رد رضایت را ثبت می کند.
- ۱۴- در صورتی که جان مریض به خطر می افتد در مرحله اول با وی صحبت میکند که وی را قانع کند در صورتی که قانع نشد مورد را صورت جلسه کرده و MCMC را در جریان میگذارد

### ❖ پزشک معالج :

- ۱- در هنگام انجام اقدام درمانی و تشخیص تهاجمی به بیمار در مورد کلیه خطرات - منافع - عوارض جانبی و درمان جایگزین توضیح می دهد.
- ۲- فرم مذکور را بعد از توضیحات کامل امضا و مهر می نماید.



# وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس

## بیمارستان حضرت ولیعصر (عج) ارسنجان

شماره پرونده

کد پذیرش:

سابقه بستری شدن دارد

دفعات بستری: ۱

### رضایت آگاهانه

نام خانوادگی: Name	نام پدر: Fathers Name	جنسیت sex	وضعیت تاهل Marital	ش. شناسنامه: D.NO
تاریخ تولد: سال ماه روز	محل تولد: Place of Birth	محل صدور شناسنامه: Place of ID	مذهب Religion	شغل: Occupation
کد ملی: Lational Code	آدرس و شماره تلفن: Address & Phone NO			نوع مراجعه: ReferType

#### رضایت آگاهانه

اینجانب ..... فرزند ..... دارای کد ملی ..... و شماره شناسنامه ..... صادره از ..... بیمار C ولی بیمار C سرپرست قانونی بیمار C نماینده قانونی بیمار C با علم و آگاهی و سلامت تشخیص با توضیحات پزشک یا پزشکان و همکاران تیم کادر معالج نسبت به موارد زیر به روشنی مطلع شدم .

نوع درمان / عمل جراحی توصیه شده: ..... (نوع عمل)

مزایای درمان / عمل جراحی توصیه شده: خروج نوزاد به صورت اورژانسی و نجات جان مادر ونوزاد

عوارض شایع درمان /عمل جراحی توصیه شده: آسیب مثانه و اندام های مجاور -خونریزی- عفونت -برداشتن رحم در صورت خونریزی مغایر با حیات -آسیب به نوزاد

اقدامی که ممکن است در طول زمان درمان / عمل صورت گیرد: سرم درمانی -آنتی بیوتیک درمانی -وصل خون - وصل لوله ادرار روش یا روش های جایگزین تشخیص یا درمانی: زایمان طبیعی

مزایای روش یا روش های جایگزین تشخیصی یا درمانی: خونریزی کمتر و عدم نیاز به وصل لوله ادرار

عوارض روش یا روش های جایگزین تشخیصی یا درمانی: پاره شدن کانال زایمان

همچنین در حضور (کادر درمان) ..... با آگاهی کامل رضایت خود را جهت اقدام مذکور و سایر اقدامات

تشخیصی و درمانی که طبق صلاحدید پزشکان و کادر درمانی و با رعایت موازین علمی -فنی و قانونی انجام شود، اعلام می دارم.

تاریخ ..... امضاء و اثر انگشت بیمار / اولیای قانونی ..... امضا و مهر پزشک معالج

شاهد (کادر درمان) نام و نام خانوادگی ..... نام پدر: ..... سمت: ..... امضاء

شاهد: نام و نام خانوادگی ..... نام پدر: ..... دارای کد ملی ..... نسبت با

بیمار .....

نشانی و شماره تلفن تماس شاهد: ..... اثر انگشت شاهد

#### برائت نامه

اینجانب ..... فرزند: ..... دارای کد ملی ..... و شماره شناسنامه ..... صادره از: ..... متولد

..... بیمار C ولی بیمار C سرپرست قانونی بیمار C نماینده قانونی بیمار C با علم و آگاهی و سلامت تشخیص، پزشک معالج آقای دکتر / خانم دکتر ..... و تیم همراه و کادر تشخیصی و درمانی را از هر گونه مسئولیت ناشی از بروز عوارض احتمالی که علیرغم رعایت موازین فنی، علمی و قانونی ممکن است بروز نماید

مبری و بری الذمه می نمایم تاریخ ..... امضاء و اثر انگشت بیمار / اولیای قانونی ..... امضا

و مهر پزشک معالج شاهد (کادر درمان) نام و نام خانوادگی ..... نام پدر: ..... سمت: ..... امضاء

شاهد: نام و نام خانوادگی ..... نام پدر: ..... دارای کد ملی ..... نسبت با

بیمار .....

نشانی و شماره تلفن تماس شاهد: ..... اثر انگشت شاهد

## استفاده از تلفن همراه توسط کارکنان بالینی و غیر بالینی در شیفت های موظف کاری

\*بیمارستان متعهد می شود جهت آرامش و جلوگیری از وقفه درمان استفاده از تلفن همراه را توسط بیماران و کارکنان محدود نماید.

\*پرستاران در زمان مراقبت از بیمار از تلفن همراه استفاده نمی نمایند.

\* استفاده از تلفن همراه برای کلیه پرسنل حفاظت فیزیکی در زمان پست ممنوع می باشد .

\*همراه بیمار در طول مدت حضور بر بالین بیمار تلفن همراه خود را در حالت سکوت قرار می دهد و در صورت امکان جهت پاسخگویی از بخش خارج می گردد..

## طرز استفاده از QR کد خوان بیمارستان توسط بیمار و همراهان

این مرکز در راستای تکریم ارباب رجوع و به منظور تسریع در خدمت رسانی به مراجعین عزیز اقدام به ارائه اطلاعات آموزشی درمانی مورد نیاز مراجعین از طریق رمزینه یا بارکد نموده است.به این منظور جهت اتصال ابتدا اینترنت گوشی خود را فعال کرده و سپس از طریق بارکد خوان تلفن همراه خود ، رمزینه را که قسمت پایین صفحه قرار داده شده را اسکن نموده وبه تارنما یا سایت مرکز متصل شوید و اطلاعات مورد نیاز را دریافت نمایید.



## "لیست گروه های هدف مددکاری اجتماعی در بیمارستان"

کودک آزاری - سوء رفتار یا خشونت - اختلالات سایکوتیک - مشکل سرپرستی خانواده - نابسامانی خانواده - شرایط بحرانی - مدارک هویتی و بیمه - سایر گروههای پرخطر - بیماری های حاد و مزمن

### شرح وظایف مددکار :

- مراجعه روزانه به بخش های بیمارستان با هدف موردیابی و تشکیل پرونده اجتماعی بیمار
- تشخیص نیازهای بهداشتی ، درمانی ، فرهنگی و اجتماعی مددجویان و اولویت بندی آنها
- ارائه خدمات مشاوره ای به بیماران و خانواده های آنان جهت حمایت های بهداشتی درمانی در راستای فرایندهای درمانی مرکز
- ایجاد رابطه مطلوب و سالم بین بیماران ، موسسه و خانواده به منظور حل مشکل آنان
- بررسی وضعیت مالی بیماران و اعلام نظر تخصصی با در نظر گرفتن اعتبارات مصوب و منابع موجود جهت تسهیل پرداخت هزینه های درمانی
- ارتباط و همکاری با سازمانهای دولتی و غیردولتی موجود در جامعه و بهره گیری از آنان به نفع بیماران و خانواده آنان
- بررسی وضعیت بیمه ای بیماران و شناسایی بیماران بدون بیمه و بلاصاحب
- راهنمایی بیمارانی که بر اثر تصادف در بیمارستان بستری می باشند جهت مراجعه به کلانتری و آوردن مدارک مورد نیاز جهت ثبت ماده ۹۲
- بررسی و پیگیری مسائل مربوط به سوء رفتارهای اجتماعی و وقوع جرم و ضرب و شتم در مورد بیماران گروه های هدف
- بازدید منزل بیماران در صورت ضرورت بنا بر تشخیص مسئول واحد

نام و نام خانوادگی مسئول واحد : مریم السادات حسینی

تحصیلات : کارشناس ارشد روانشناسی

شماره تماس : ۰۷۱۴۳۵۲۲۴۸۱

داخلی : ۲۳۴

## "اهداف واحد رسیدگی به شکایات"

- ۱- ارتقای سطح مشتری مداری در سازمان
- ۲- افزایش میزان رضایت مندی بیماران و کارکنان از سازمان
- ۳- فعالیت در راستای استقرار برنامه وزارتخانه ای

### قابل توجه مراجعه کنندگان محترم:

جهت داشتن هر گونه شکایت به واحد رسیدگی به شکایات می توانید از طریق های زیر اقدام کنید:  
شیفت صبح : مراجعه حضوری به واحد رسیدگی به شکایات در محوطه بیمارستان - جنب نمازخانه  
و در صورت عدم حضور : تماس با شماره ۰۹۱۷۸۱۶۷۵۶۴

ساعت کار واحد رسیدگی به شکایات : ۷:۳۰ الی ۱۴:۰۰

عصر و شب : در صورت هر گونه شکایت به دفتر سوپروایزر ، راهروی جنب پذیرش بیمارستان مراجعه نمایید، در صورت عدم حضور با شماره های زیر تماس حاصل فرمایید:

شماره تلفن همراه مستقیم سوپروایزر : ۰۹۱۶۴۹۳۲۱۷۰

### واحد رسیدگی به شکایات بیمارستان شهید سلامت:

این واحد در محوطه بیمارستان مستقر می باشد و تمامی روزهای هفته به غیر از ایام تعطیل جوابگوی مراجعین محترم و بیماران و همراهان آنان است . چنانچه عزیزان از نحوه خدمت رسانی در هر کدام از واحد های بیمارستان انتقادی داشته باشند آماده دریافت انتقاد ، پیشنهاد و شکایات آن مراجعین محترم خواهد بود.

### مراجعه کننده گرامی در صورت داشتن هرگونه شکایت از خدمات ارائه شده در این مرکز:

- ۱- مراجعه به واحد رسیدگی به شکایات مستقر در محوطه بیمارستان.
- ۲- به سایت بیمارستان، راهنمای مراجعین، فرم های مورد نیاز فرم طرح شکایت مراجعه نمایید و پس از پرینت صفحه و تکمیل، آن را تحویل قسمت رسیدگی به شکایات دهید.
- ۳- مراجعه به سایت و تکمیل فرم ثبت الکترونیکی شکایت در قسمت خدمات الکترونیکی.
- ۴- شکایت خود را در فرم مربوطه ثبت و در صندوق شکایات جنب دفتر ریاست بیمارستان و یا اتفاقات بیندازید.

### لطفاً به نکات زیر توجه فرمایید:

- ۱- نظرات خود را حتی الامکان کوتاه و روشن بیان نمایید.
- ۲- چنانچه از فرد خاصی شکایت دارید ، نام و مشخصات وی را ذکر نمایید.
- ۳- شماره تماس خود را جهت اطلاع از نتیجه نهایی قید نمایید.

نام و نام خانوادگی رابط رسیدگی به شکایات : مریم السادات حسینی

تحصیلات : کارشناس ارشد روانشناسی

شماره تماس : ۰۷۱۴۳۵۲۲۴۸۱

داخلی : ۲۳۴



## جلوگیری از دریافت وجه خارج از چارچوب قوانین و مقررات موجود توسط کارکنان بیمارستان

\* بیمارستان متعهد می شود که تمامی پرسنل در حین انجام خدمت جهت اقدامات درمانی بیمار، خارج از تعرفه های مصوب وزارتخانه متبوع وجهی از وی دریافت ننمایند و کلیه هزینه های درمانی توسط واحد حسابداری اخذ می گردد.

\* پرسنل پذیرش در رابطه با هزینه های علی الحساب به بیمار و همراه وی توضیح می دهند و در ازای کلیه پرداخت ها به بیمار رسید ارائه می نماید و بیمار را جهت نگهداری رسیدها راهنمایی می نماید و در خصوص صورت حساب نهایی و مقایسه آن با رسیدها تأکید می نمایند .

تابلوی تعرفه های درمان در واحد پذیرش جهت اطلاع مراجعین نصب شده است .

مراجعین محترم

پرداخت کلیه هزینه های تشخیصی و درمانی (حق العلاج) شامل سرپایی، بستری، عمل جراحی، دارو و تجهیزات فقط از طریق صندوق این مرکز درمانی مجاز می باشد.

لذا در صورت مواجهه با هر گونه درخواست پرداخت وجه خارج از روال مذکور، موارد را با شماره تلفن ۱۹۰ سامانه مرکز ملی پاسخگویی به شکایات وزارت بهداشت یا با شماره

۱۸۱۹

مرکز پایش مراقبت های درمانی دانشگاه (MCMC) اطلاع رسانی و پیگیری نماید.

معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

چاپ مجدد ۳۳۵۲۸۲۸۸

## تعرفه های درمانی سال ۱۴۰۲

### تعرفه ویزیت پزشکان :

ریال ۳۰۳۰۰۰	ویزیت عمومی
ریال ۶۴۰۹۰۰	ویزیت متخصص تمام وقت
ریال ۳۷۷۰۰۰	ویزیت متخصص غیر تمام وقت
ریال ۸۱۲۶۰۰	ویزیت روانپزشک تمام وقت
ریال ۵۶۹۰۰۰	ویزیت روانپزشک غیر تمام وقت
ریال ۲۱۱۰۰۰	ویزیت ماما با نسخه الکترونیک
ریال ۲۱۱۰۰۰	ویزیت کارشناس تغذیه

### تعرفه تخت :

ریال ۳۶۷۹۰۰۰	تخت عمومی
ریال ۸۵۳۶۰۰۰	تخت CCU
ریال ۶۶۹۳۰۰۰	تخت دو تخته
ریال ۳۶۷۹۰۰۰	تخت نوزاد سطح ۳ (درجه ۲)
ریال ۱۸۴۱۰۰۰	تخت نوزاد جهت زایمان
ریال ۶۸۷۵۷۰۰	تخت نوزاد جهت سزارین
ریال ۸۲۶۰۰۰	تخت همراه بیمار

### مواردی که بیماران نمی توانند از خدمات بیمه پایه استفاده کنند

- نزاع و درگیری ، ضرب و جرح و چاقو خوردگی
- اعمال جراحی زیبایی و سزارین به دلخواه بیمار
- بیماری های ناشی از مصرف مشروبات الکلی
- مصدومین ترافیکی در صورت داشتن کروکی و صورتجلسه نیروی انتظامی هزینه درمان رایگان خواهد بود .

- کلیه بیماران حوادث غیر ترافیکی جهت استفاده از مزایای بیمه ملزم به ارائه گزارش حادثه که توسط کلانتری تأیید شده باشد می باشند .

- کلیه کارگران ساختمانی که حین کار دچار سانحه و حادثه شده اند جهت استفاده از مزایای بیمه در اسرع وقت به کارشناس بیمه تامین اجتماعی بیمارستان مراجعه نمایند .

## شماره تلفنهای داخلی بیمارستان حضرت ولیعصر (عج) ارسنجان

شماره داخلی	نام واحد	ردیف
۲۲۸	اتاق زنان و زایمان (سزارین)	۲۱
۲۴۵	اتاق عمل	۲۲
۲۱۵	بخش داخلی-جراحی-اطفال	۲۳
۲۱۸	بستری مردان	۲۴
۲۱۳	بستری زنان	۲۵
۲۱۴	بستری اطفال	۲۶
۲۱۷	CCU	۲۷
۲۸۳	پذیرش آزمایشگاه	۲۸
۲۰۴	دیالیز	۲۹
۲۰۷	کولیز	۳۰
۲۷۴	تجهیزات پزشکی	۳۱
۲۷۵	پانسیون متخصص داخلی	۳۲
۲۳۶	پانسیون متخصص زنان	۳۳
۲۴۸۱-۴۲۱۳-۴۳۵۲۴۲۱۲	شماره تلفن بیمارستان	۳۴
۹-۸-۴۳۵۲۲۳۴۶	شماره تلفنهای شبکه	۳۵

شماره فاکس بیمارستان: ۴۳۵۲۷۸۶۴ و شبکه ۴۳۵۲۲۵۳۴

شماره تلفنهای داخلی بیمارستان حضرت ولیعصر (عج) ارسنجان



شماره داخلی	نام واحد	ردیف
۲۰۰ و ۲۱۰	مرکز تلفن	۱
۲۱۰	دفتر ریاست	۲
۲۴۶	کارپردازی و تدارکات	۳
۲۱۰	دبیرخانه	۴
۲۱۱	واحد درآمد	۵
۲۱۲	امور مالی	۶
۲۱۶	دفتر پرستاری	۷
۲۳۵	نگهبانی	۸
۲۲۹	CSR	۹
۲۳۱	لاندری	۱۰
۲۵۰	سلف سرویس	۱۱
۲۰۹	تاسیسات	۱۲
۲۷۹	پذیرش	۱۳
۲۲۵	مدارک پزشکی (بایگانی)	۱۴
۲۷۸	مطب پزشک عمومی	۱۵
۲۵۳	داروخانه	۱۶
۲۲۲	رادیولوژی	۱۷
۲۲۶	اتفاقات	۱۸
۲۳۳	اتاق CPR	۱۹
۲۰۱	زایشگاه	۲۰

## برگزاری نماز جماعت در نمازخانه و وجود امکانات ادای فرائض دینی در کلیه بخش ها

نظر به اهمیت ایجاد تسهیلات لازم در راستای تامین نیازهای عبادی گیرندگان خدمت جهت رفاه حال مراجعین محترم امکانات ذیل جهت انجام فرائض دینی در کلیه بخش ها موجود می باشد .

ترالی سیار نماز شامل سجاده ، مهر ، تسییح ، قرآن ، مفاتیح ، چادر نماز ، سنگ تیمم و ... در کلیه بخش های بستری - وجود نمازخانه به تفکیک خواهران و برادران ،

جهت ادای فرائض دینی مراجعین محترم، برگزاری نماز جماعت ظهر و عصر هر روز در نمازخانه بیمارستان به تفکیک خواهران و برادران برگزار می گردد.



شبی بیمار شود و آن را به خشنودی و قبول پذیرد، ثواب عبادت ۶۰ ساله برایش نوشته شود، پرسیدند معنی پذیرفتن آن چیست؟ فرمود: از ناراحتی آن به کسی شکایت نکن

امام صادق (ع)

## "وضوی جبیره ای"

جبیره به چیزهایی گفته می شود که بر روی زخم ها ، جراحات ، چرک ها ، دمل ها ، شکستگی ها ، بریدگی ها قرار می دهند مانند : تخته ، پارچه ، دارو ، گچ که محل زخم و شکسته را می بندند یا پانسمان می کنند . جبیره در لغت از ماده جبر و به معنای کمک کردن می باشد.

از این رو به باندهای گچی و غیره و انواع داروهایی که مصارف جلدی دارند و به صورت لایه ای از دارو روی زخم ها و جراحات قرار می گیرند نیز جبیره می گویند زیرا تمام وسائل فوق به عنوان کمک های موثر در امر درمان عضو مجروح یا شکسته ، کاربرد دارد . جبیره ممکن است در هر جایی از بدن وجود داشته باشد زیرا امکان وجود جراحات ، شکستگی یا زخم در هر نقطه از بدن وجود دارد اما در اینجا چیزی که مورد بحث است ، تشخیص محل و موقعیت جراحی یا زخم در ارتباط با اعضاء وضو می باشد ، ضمنا وضوی جبیره که یک نوع وضوی خاص بوده و از احکام خاصی نیز برخوردار است منحصر به همین مقدار نیست بلکه این عنوان یا تعبیر ، نسبت به تمام مواردی که به نحوی مانعی در اعضاء وضو ایجاد شده باشد اطلاق دارد .

**وضوی جبیره الف- روی زخم باز است :**

۱- آب برای زخم ضرر ندارد ، باید طبق معمول وضو گرفت .

۲- آب ضرر دارد:

الف : ( جبیره در محل شستن ( زخم در صورت یا دستها است :

اطراف زخم را بشوید و اگر ممکن است دست روی زخم بکشد.

اطراف زخم را بشوید و اگر ممکن نیست پارچه پاکی روی آن بگذارد و روی پارچه را دست بکشد.

ب: ( جبیره در محل مسح ( زخم روی پاها یا جلوی سر باشد و نتواند مسح کند:

اگر می تواند ، پارچه روی آن بگذارد و روی آن را مسح کند و تیمم هم بنماید ( بنا بر احتیاط واجب. )

اگر نمی تواند پارچه پاکی روی آن بگذارد ، باید به جای وضو تیمم کند و بهتر است یک وضو بدون مسح هم بگیرد.

ب) روی زخم بسته است :

۱- می شود باز کرد:

الف- ضرر و زحمت ندارد: باید باز کند و وضو بگیرد ( وضوی معمولی )

ب - ضرر دارد : در محل شستن ( صورت و دستها ) است چنانچه کشیدن دست تر ضرر ندارد ، و اجب است روی آن دست تر بکشد.

در محل مسح است بطوری که همه جای را فرا گرفته ، اگر جبیره پاک نیست پارچه پاکی روی آن بگذارد و بر آن مسح کند.  
۲- نمی شود باز کرد :

الف- جبیره پاک است و رساندن آب به محل زخم ممکن است و مشقت یا ضرر ندارد ، باید آب را به زخم برساند .

ب- زخم یا جبیره نجس است:

نمی تواند آب بکشد و رساندن آب ضرر دارد ، باید فقط اطراف زخم را آب بکشد و اگر می شود پارچه پاکی بگذارد بطوریکه که جزء جبیره حساب شود و روی آن را مسح کند.

می تواند آب بکشد و رساندن آب زحمت و ضرر ندارد ، باید آب بکشد و آب را به زخم برساند.

تیمم جبیره ای:

اگر پیشانی و پشت دست ها زخم است و پارچه یا چیز دیگری را که بر آن بسته نمی تواند باز کند ، باید دست را روی آن بکشد و نیز اگر کف دست زخم باشد و پارچه یا چیز دیگری را که بر آن بسته نتواند باز کند ، باید دست را با همان پارچه به چیزی که تیمم بر آن صحیح است بزند و به پیشانی و پشت دستها بکشد.

دستور تیمم:

در تیمم چهار چیز واجب است:

۱- نیت

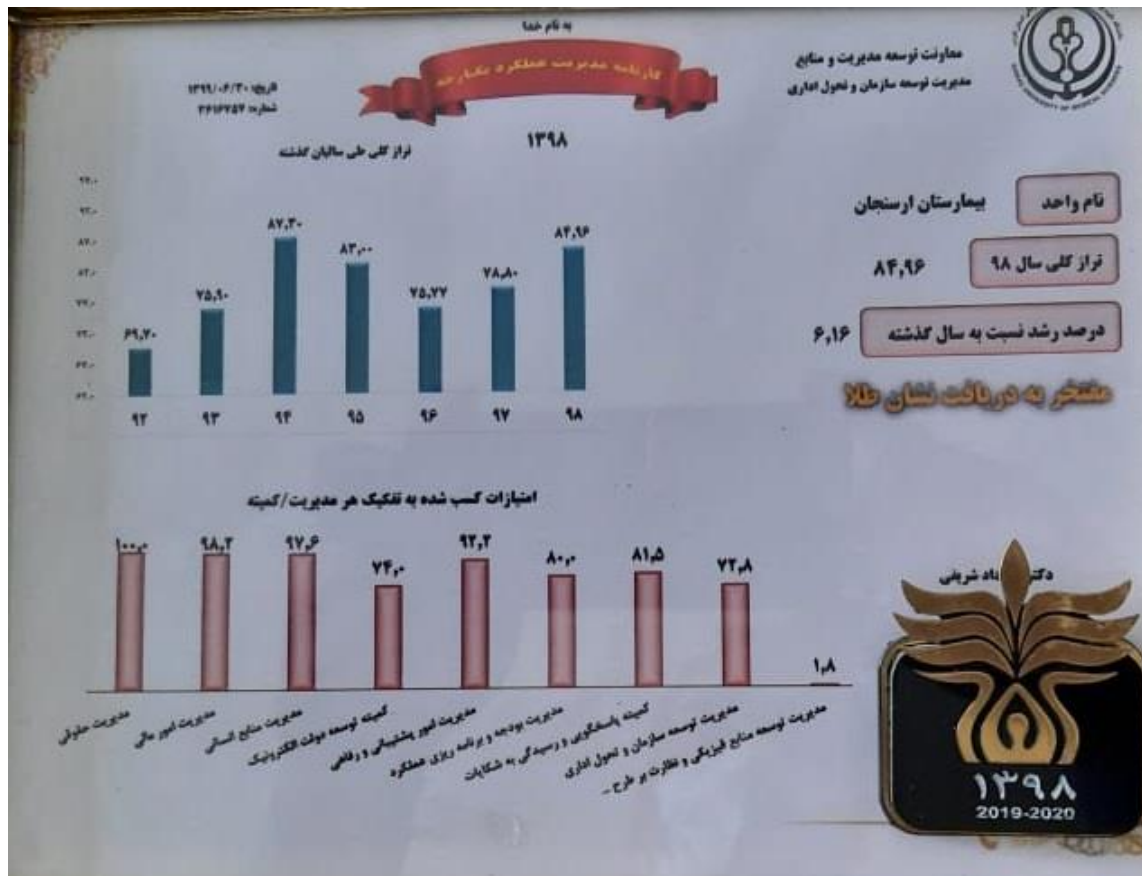
۲- زدن کف دو دست با هم بر چیزی که تیمم به آن صحیح است.

۳- کشیدن کف هر دو دست به تمام پیشانی و دو طرف آن از جایی که موی سر می روید ، تا ابرو ها و بالای بینی و بنا بر احتیاط واجب باید دستها روی ابرو ها نیز کشیده شود.

۴- کشیدن کف دست چپ به تمام پشت دست راست و بعد از آن کشیدن کف دست راست به تمام پشت دست چپ.

توضیح : کسی که وظیفه اش تیمم است ، بعد از نیت و تهیه سنگ یا خاک پاک ، در حالیکه دستها تا مچ و صورت از رستنگاه مو تا زیر ابرو ها حتی الامکان پاک است و بدون آنکه مانعی از قبیل انگشتر ، چسب ، قیر ، رنگ و امثال اینها در اعضاء تیمم باشد ، یکبار دست را روی سنگ زده و سپس تمامی کف دو دست را از بالای پیشانی تا زیر ابرو ها و وسط ابرو ها می کشد و سپس کف دست چپ را به پشت دست راست و بعد هم کف دست راست را به پشت دست چپ می کشد .

## افتخارات و دستاوردهای بیمارستان حضرت ولیعصر (عج) ارسنجان





خدایا ما  
سلامتی را که مبداهمه می نیازها  
وعاقبت بخیری را که مقصدهمه می ارزوهاست



NODY.IR

**با آرزوی شفای عاجل برای تمام بیماران**

**امیدواریم با ارائه خدمات بتوانیم موجبات رضایت شما را فراهم نماییم**