

استاندارد ۱

- در بیمارستان یک کمیته رعایت حقوق گیرنده خدمت و همراه وی به منظور:

- Ø اطلاع رسانی، تامین، حفظ و رعایت حقوق گیرنده خدمت و همراه وی
- Ø رسیدگی به شکایات و پیشنهادات گیرنده خدمت و همراه وی
- Ø تحلیل و بررسی اطلاعات جمع آوری شده مربوط به شکایات و تشخیص علل تکرار مشکلات قبلی و اقدام به اصلاح مشکلات و زمینه های احتمالی وقوع آن
- Ø بررسی و پیگیری اقداماتی که پیرو شکایات فرد صورت گرفته و اینکه آیا اقدامات مذکور مناسب و بموقع بوده است یا خیر.
- Ø بررسی، تایید و نظارت بر اجرای طرحهای تحقیقاتی که با موضوعات انسانی سرو کار دارد طبق قوانین موجود و آیین نامه اخلاق پزشکی.

وجود دارد.

استاندارد ۲

- اعضای کمیته رعایت حقوق گیرنده خدمت و همراه وی، حداقل عبارتند از:

- Ø رئیس بیمارستان، مدیر بیمارستان، مدیر دفتر پرستاری یا یک نماینده از پرستاران، مدیر پزشکی یا یک نماینده از پزشکان، مدیر یا مسئول بهبود کیفیت بیمارستان و یک نفر مسئول از واحدهای پاراکلینیکی حسب مورد
- Ø در صورت نیاز از سایر افراد جهت شرکت در کمیته دعوت به عمل خواهد آمد که عبارتند از (نماینده رئیس دانشگاه، معاون درمان، آموزش و پژوهش دانشگاه یا نمایندگان آنها، مسئول فنی و رئیس هیات مدیره، مسئول واحد مددکاری، یک نفر نماینده از پزشکی قانونی، یک نفر نماینده از امور حقوقی دانشگاه، یک پزشک معتمد، مسئول امور اداری، مسئول حراست، یک نفر نماینده از نهاد مقام معظم رهبری و...)

- کمیته مذکور دارای آیین نامه داخلی می باشد.
- صورتجلسات کمیته و مستندات مربوط به پیگیری و اجرای مصوبات آن، موجود می باشند.

استاندارد ۳

- کمیته رعایت حقوق گیرنده خدمت و همراه وی هر سه ماه یک بار تشکیل می گردد .
- در هنگام ضرورت قبل از موعد مقرر نیز تشکیل می گردد.

استاندارد ۴

- کلیه کارکنان بیمارستان به نحو مقتضی از تصمیمات غیرمحرمانه کمیته رعایت حقوق گیرنده خدمت و همراه وی مطلع می گردند.

استاندارد ۵

- مناطقی از بدن گیرنده خدمت که بنا به دلایل شرعی بایستی پوشیده شود در کلیه مراحل تشخیص و درمان بویژه جهت بانوان پوشانده می شود.

استاندارد ۶

- چنانچه به دلایل تشخیصی و درمانی، ضروری است لباسهای گیرندگان خدمت از بدنشان خارج گردد ضمن حفظ حریم گیرنده خدمت، طبق استانداردهای ملی پوشش بیماران و کارکنان موسسات پزشکی پوشش مورد نیاز تامین می گردد.

استاندارد ۷

- در کلیه بخشها بخصوص بخشهای ویژه، از پرسنل همگن برای ارائه خدمات بویژه جهت بانوان استفاده می گردد.
- در کلیه بخشها از بهیار یا کمک بهیار همگن جهت ارائه خدمات، استفاده می شود.

استاندارد ۸

- حفظ و مراعات موازین شرعی، نباید مانعی برای کمک رسانی فوری به گیرندگان خدمت و مصدومین باشد.

استاندارد ۹

- بیمارستان فرآیندی مکتوب، جهت پاسخ به درخواستهای گیرنده خدمت و همراه وی در زمینه خدمات عبادی و یا درخواستهای مشابه در رابطه با اعتقادات مذهبی و معنوی آنان دارد.

- مستندات نشان می دهند که بیمارستان برای کارکنان در زمینه ی نقش شان در تشخیص ارزشها و عقاید گیرندگان خدمت و رعایت حقوق آنان، آموزشهای لازم را فراهم می نماید.
- بیمارستان تسهیلات اجرای عملی احکام شرعی برای گیرندگان خدمت و همراهان آنها فراهم می نماید.
- بیمارستان تسهیلات اجرای عملی اعتقادات مذهبی و معنوی سایر ادیان را فراهم می نماید.

استاندارد ۱۰

- دریافت هزینه خدمات از بیماران، بر اساس قوانین و آیین نامه های موجود انجام می گیرد.
- انجام کلیه اقدامات ضروری در موارد فوریتهای پزشکی، بدون ملاحظات مالی و براساس قوانین جاری انجام می گیرد.

استاندارد ۱۱

- در بیمارستان یک لیست مشخص از اقدامات درمانهایی که نیاز به اخذ رضایت کتبی از گیرنده خدمت یا ولی قانونی او دارد، در دسترس می باشد. لیست مذکور حداقل شامل موارد ذیل است:

Ø اقدامات تشخیصی درمانی تهاجمی و جراحی

Ø بیهوشی و آرامبخشی متوسط تا عمیق

Ø استفاده از خون و فرآورده های خونی

Ø تحقیقات

Ø اقدامات درمانی پر خطر (حداقل شامل: شوک درمانی، پرتو درمانی، شیمی درمانی و....)

- قبل از انجام هریک از اقدامات فوقی، از گیرنده خدمت یا ولی قانونی وی، رضایت آگاهانه اخذ می گردد.

استاندارد ۱۲

- رضایت آگاهانه گیرندگان خدمت ، توسط پرسنل آموزش دیده و طی فرآیندی که بیمارستان مستند نموده است، اخذ می گردد.
- مستندات نشان می دهند که پرسنل آموزش دیده، قبل از اخذ رضایت نامه آگاهانه از گیرنده خدمت یا ولی قانونی وی، اطلاعات لازم در زمینه ی خطرات، محاسن و جایگزینهای روش فعلی را به زبان ساده و قابل درک، برای آنها توضیح می دهند.

استاندارد ۱۳

- فرمهای رضایت نامه گیرنده خدمت در تمام مکانهایی از بیمارستان که استفاده از آنها لازم است در دسترس می باشد. این مکانها حداقل شامل موارد ذیل است:

- Ø تمام ایستگاههای پرستاری در بخشهای بستری
- Ø تمام مکانهایی که اقدامات تشخیصی درمانی تهاجمی و جراحی صورت می گیرد (آنژیوگرافی - آندوسکوپی و....)
- Ø تمام کلینیکهای سرپایی که در آنها درمانهایی انجام می گیرد که مطابق لیست، نیازمند رضایت نامه گیرنده خدمت می باشند:
- Ø پرتودرمانی
- Ø شیمی درمانی
- Ø بخشهای روانپزشکی که در آنجا شوک درمانی صورت می گیرد.

استاندارد ۱۴

- بیمارستان جهت اخذ رضایت آگاهانه، از قوانین و مقررات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی پیروی می کند.
- رضایت اخذ شده، همراه با امضا، اثر انگشت، تاریخ و ساعت ثبت بوده و بطور مکتوب در پرونده بیمار درج می گردد.

استاندارد ۱۵

- فرم رضایت نامه آگاهانه امضاء شده توسط گیرنده خدمت جهت مشارکت وی در پروژه تحقیقاتی، در پرونده ی تحقیقات پزشکی او موجود است.
- یک رونوشت از فرم رضایت نامه گیرنده خدمت و یا دیگر مستندات از مشارکت گیرنده خدمت در پروژه تحقیقاتی، در پرونده ی پزشکی وی موجود است.

استاندارد ۱۶

- اگر رضایت نامه عمومی خدمات مراقبتی، در زمان پذیرش بستری یا سرپایی، از گیرنده خدمت اخذ می شود، دامنه و محدودیتهای آن به وضوح مشخص شده است.

استاندارد ۱۷

- در بیمارستان پرسشنامه سنجش رضایت گیرنده خدمت موجود است.
- پرسشنامه سنجش رضایت گیرنده خدمت از نظر حجم سوالات مناسب و قابل درک می باشد.
- اطلاعات جمع آوری شده از این پرسشنامه ها حداقل به صورت فصلی، تجزیه و تحلیل می گردد.
- براساس نتیجه تجزیه و تحلیل های بدست آمده تصمیمات و اقدامات اصلاحی لازم درخصوص افزایش رضایتمندی بیماران مشخص شده و اجرایی می گردد.

استاندارد ۱۸

- بیمارستان،آموزشهایی رابرای پرسنل در خصوص جلب رضایت گیرندگان خدمت و همراهان آنان فراهم می نماید.
- کلیه کارکنان ارائه دهنده خدمت، دوره های آموزشی مذکور را طی می نمایند.

استاندارد ۱۹

- منشور حقوق گیرنده خدمت در دسترس و در معرض دید گیرندگان خدمت و همراهان آنها قرار دارد.
 - بیمارستان حقوق گیرندگان خدمت و همراهان آنان را در موارد ذیل رعایت می نماید:
- Ø گیرنده خدمت حق دارد در اسرع وقت، درمان و مراقبت مطلوب، مؤثر و همراه با احترام کامل، مهربانی و همدردی را بدون توجه به عواملی چون نژاد، فرهنگ، مذهب، ملیت، شغل، جنسیت از گروه درمان انتظار داشته باشد.
 - Ø گیرنده خدمت حق دارد محل بستری، پزشک، پرستار و سایر اعضای گروه معالج را در صورت تمایل بشناسد.
 - Ø گیرنده خدمت حق دارد با کسب اطلاع کامل از نوع فعالیتهای آموزشی و پژوهشی بیمارستان که بر روند سلامتی و درمان او مؤثرند تمایل و رضایت شخصی خود به مشارکت را اعلام و یا در مراحل مختلف پژوهش از ادامه همکاری خود داری نماید.
 - Ø گیرنده خدمت حق دارد در خصوص مراحل تشخیص، درمان و سیر پیشرفت بیماری خود اطلاعات ضروری را شخصا و یا در صورت تمایل از طریق یکی از وابستگان از پزشک معالج در خواست نماید لیکن در فوریت های پزشکی این امر نباید منجر به تاخیر در ادامه درمان و یا تهدید جانی گیرنده خدمت گردد.
 - Ø گیرنده خدمت حق دارد قبل از معاینات و اجرای درمان، اطلاعات ضروری در خصوص عوارض احتمالی و یا کاربرد سایر روش ها را در حد درک خود از پزشک معالج دریافت و در انتخاب شیوه نهائی درمان مشارکت نماید.
 - Ø گیرنده خدمت حق دارد در رابطه با حقوق خود به شیوه ای قابل درک، توضیحات را دریافت نماید.
 - Ø گیرنده خدمت حق دارد در صورت تمایل شخصی و عدم تهدید سلامتی آحاد جامعه طبق موازین قانونی رضایت شخصی خود را از خاتمه درمان اعلام ویا به دیگر مراکز درمانی مراجعه نماید.

- Ø گیرنده خدمت حق دارد درخصوص حقوق و مسئولیتهای عدم پذیرش ادامه ی درمان، از طریق دستورالعمل مکتوب بیمارستان آگاه گردد.
- Ø گیرنده خدمت حق دارد از محرمانه ماندن محتوای پرونده پزشکی، نتایج معاینات و مشاوره های بالینی جز در مواردی که بر اساس وظایف قانونی از گروه معالج استعلام صورت گیرد ، اطمینان حاصل نماید.
- Ø گیرنده خدمت حق دارد از رازداری پزشك و دیگر اعضای تیم معالج برخوردار شود لذا حضور بالینی افرادی که مستقیماً در روند درمان شرکت ندارند، موكول به كسب اجازه بیماراست.
- Ø گیرنده خدمت حق دارد از دسترسی به پزشك معالج و دیگر اعضای اصلی گروه معالج در طول مدت بستری ، انتقال و پس از ترخیص اطمینان حاصل نماید.
- Ø گیرنده خدمت حق دارد در صورت ضرورت اعزام و ادامه درمان در سایر مراکز درمانی، قبلاً از وجود تخصص های لازم برای درمان ، میزان تعرفه ها و پوشش بیمه های خدمات در مرکز درمانی مقصد مطلع گردد و در صورت امکان حق انتخاب داشته باشد.
- Ø گیرنده خدمت حق دارد کاهش درد به اندازه ی کافی با تشخیص پزشك را درخواست نماید.
- Ø گیرنده خدمت حق دارد از پروتكل تنظیمی بیمارستان در رابطه با كنترل مناسب درد مطلع گردد.
- Ø گیرنده خدمت حق دارد، بدون ترس از مجازات ، بدون ذكر نام، بصورت كتبی و شفاهی شكایت نماید یا پیشنهاد دهد.
- Ø گیرنده خدمت حق دارد از هزینه خدمات و اقدامات تشخیصی درمانی بیمارستان قبل از ارائه خدمات و پس از آن، مطلع گردد.
- Ø گیرنده خدمت حق دارد نسبت به جبران خسارات ناشی از اشتباه ،ارائه اطلاعات ناقص و به تاخیر افتاده، آگاهی كسب نماید.
- Ø گیرنده خدمت حق دارد بخواهد که در اسرع وقت به شكایت وی رسیدگی شود و خسارت وارده به وی جبران گردد.

استاندارد ۲۰

- فرایند اعلام شکایات یا پیشنهادات با ذکر صاحبان فرایند در محلی قابل رؤیت نصب شده است.

استاندارد ۲۱

- اقدامات مراقبتی، با احترام به حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت، انجام می گیرد.

استاندارد ۲۲

- مسئولیتهای بیمارستان در قبال اموال گیرنده خدمت و همراه وی، در خط مشی ها و روشهای مستند موجود، به طور شفاف مشخص شده است.
- اطلاعات لازم در این زمینه، به گیرنده خدمت و همراه وی ، ارائه می شود.

استاندارد ۲۳

- گیرندگان خدمت، در برابر حملات فیزیکی، محافظت می شوند.

استاندارد ۲۴

- کودکان، افراد ناتوان، سالمندان و دیگر جمعیت های درخطر، از حمایت مناسبی (تجهیزاتی، فیزیکی، ایمنی) برخوردار می باشند.

استاندارد ۲۵

- به مراجعین در باره ی خدمات بیمارستان، بیمه های طرف قرارداد و چگونگی دسترسی به این خدمات، اطلاع رسانی مناسب می شود.

استاندارد ۲۶

- بیمارستان حقوق گیرنده خدمت و همراه وی را در زمینه ی تأمین مراقبت های محترمانه و توأم با مهربانی و همدردی، در مراحل انتهایی زندگی، رعایت می نماید.

استاندارد ۲۷

- بیمارستان، فرآیند نظارت بر خارج ساختن عضو از اهدا کننده و انتقال آن را، تدوین و اجرایی نموده است.

استاندارد ۲۸

- بیمارستان خط مشی ها و روشهای شفاف را در خصوص پذیرش همراهان و فراهم نمودن امکانات رفاهی برای آنان، تدوین نموده و اجرا می نماید.