

اصول منشور حقوق کارکنان

پرسنل بیمارستان در صورت رعایت الزامات، قوانین و ارزش های این مرکز درمانی حق دارند:

1) در قبال ارائه مراقبت مطلوب و مؤثر از جانب خدمت گیرندگان مورد احترام کامل قرار گیرند و از هرگونه تعرض گفتاری و کرداری احتمالی در امان باشند .

2) رفتار و برخوردی محترمانه، عادلانه و عاری از تبعیض را از سوی مسئولین بیمارستان شاهد باشند.

3) جهت ارائه مراقبت مطلوب و مؤثر، محیطی آرام و امن داشته باشند و با همکاری راز دار، سالم و قابل اعتماد در محیطی دوستانه در ارتباط باشند.

4) انتظار داشته باشند مسئولان نسبت به رشد و توسعه آنها مسئولانه برخورد نموده و شرایط بهبود عملکرد و اشتغال را به شکلی عادلانه برای آنها فراهم نمایند.

5) از آخرین دستورات عملی ها و روش های نوین درمانی و آئین نامه هایی که مرتبط با وظایف شغلی آنان می باشد و امکانات و تجهیزات مناسب در چارچوب مقررات مربوطه بهره مند شوند.

6) انتظار داشته باشند که به شکلی مناسب نسبت به جبران خدمات و زحمات آنها اقدام شود.

7) در صورت بروز رفتار و عملکرد مناسب و مطلوب، از امنیت شغلی کافی برخوردار باشند.

8) در مواردی که به دلیل انجام وظایف شغلی مورد پیگرد قرار می گیرند از حمایت و مساعدت قضایی از سوی مسئولین برخوردار شوند.

9) در صورت وجود هرگونه شکایت، انتقاد و اعتراض نسبت به مسائل جاری محیط کار به مرجعی بی طرف و مطمئن مراجعه نمایند و به صورت عادلانه به شکایات آنها رسیدگی شود.

10) علی رغم درخواست و اصرار بیماران از انجام دادن اعمال خلاف اصول و قواعد حرفه ای که موجب آسیب دیدن جسمی یا روحی بیمار می شود امتناع نمایند.

مأموریت

بیمارستان شهید حسین پور با هدف ارتقاء سطح خدمات درمانی، تشخیصی، مراقبتی و آموزشی در محیطی آرام و در بالاترین سطح کیفی و ارتقاء سطح سلامت جامعه بر مبنای استانداردهای بیمارستانی و اجرای صحیح طرح تکریم ارباب رجوع و حفظ کرامت انسانی مبتنی بر ارزش های اسلامی راه اندازی گردیده است.

چشم انداز

بیمارستان بر آن است تا در راستای برنامه طرح تحول نظام سلامت، خدمات تشخیصی، درمانی و غیر درمانی را ارتقاء داده و به عنوان یکی از بیمارستان های برتر استان در زمینه برنامه های بهبود کیفیت و حاکمیت بالینی، تکریم ارباب رجوع، ایمنی بیمار و کارکنان، خدمات اداری، مالی و پشتیبانی باشد.

ارزش ها

- ◇ رعایت کامل منشور حقوق بیمار
- ◇ توانمندسازی کارکنان
- ◇ مشتری مداری و توجه به نیازها و خواسته های ارباب رجوع
- ◇ پایبندی کامل به ارزش های اسلامی
- ◇ ارتقاء کیفیت خدمات

باسمه تعالی

پمفلت آموزشی

اصول برقراری ارتباط مؤثر

و رعایت حقوق گیرنده خدمت

بیمارستان شهید حسین پور لنگرود



بدون شک یکی از اهداف اصلی محیط های درمانی، بازگردانی سلامت روحی و جسمی بیماران است. فعالیت در محیط های درمانی به دلیل تماس مستقیم با افراد گوناگون نظیر بیماران و همراهان آنها، همکاران، پزشکان و... از حساسیت بالایی برخوردار است و توانمندی فوق العاده ای را در برقراری ارتباط مؤثر می طلبد.

انسان ها با برقراری شیوه ارتباط موثر می توانند به حل بسیاری از مشکلات، رفع سوء تفاهم ها و تعارضات و فراهم کردن محیط امن و پر از آسایش و مراقبت پردازند. بیش از 50% موفقیت در محیط کار به توانایی در برقراری ارتباط مؤثر وابسته است.

خوشبختانه برقراری ارتباط مؤثر مهارتی فراگرفتنی است نه ذاتی و به زمان و تلاش مستمر نیاز دارد.

محور منشور حقوق بیمار

1 دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

این خدمات باید محترمانه، صادقانه، عادلانه، سریع و فارغ از تبعیض باشد. شرایط خاص بیمار (ناشنوایی، سن کم، دارای زبان و یا گویش متفاوت و...) در نظر گرفته شود. مبتنی بر دانش روز، منافع بیمار و امکانات و شرایط مناسب و به دور از درد و رنج باشد. در شرایط اورژانس فارغ از الزام به تامین هزینه و یا همراه با فراهم سازی زمینه انتقال به مراکز دیگر باشد.

2 اطلاعات کافی باید به نحو مطلوب به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

اطلاعات شامل: هزینه های احتمالی، بیمه ها، نام و مسئولیت اعضای کادر درمان، مفاد منشور حقوق، نقاط ضعف و قوت و عوارض احتمالی روش درمان، نحوه دسترسی به پزشک معالج، آموزش های لازم، تصاویر اطلاعات ثبت شده در پرونده.

3 حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار باید محترم شمرده شود.

بیمار در موارد زیر حق انتخاب دارد: انتخاب پزشک معالج، مرکز خدمات دهنده، شرکت در پژوهش، نظرخواهی از پزشک دوم، قبول یا رد درمان پیشنهادی پس از آگاهی و در صورت عدم وجود خطر و زمان کافی جهت تصمیم گیری و انتخاب.

4 اصل رازداری و احترام به حریم خصوصی بیمار رعایت شود.

باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود و امکانات لازم بدین منظور فراهم شود. فقط بیمار و گروه درمانی و افراد قانونی مجاز حق دسترسی به اطلاعات بیمار را دارند. همراهی فرد معتمد در مراحل تشخیصی حق بیمار است. مگر اینکه خلاف ضرورت پزشکی باشد.

5 دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود، بدون اختلال در کیفیت خدمات دریافتی به مقامات ذیصلاح شکایت کند و از نتایج شکایت خود آگاه و در صورت صحت ادعا خسارت وارده جبران شود.

کمبود وقت، سختی کار و یا سایر شرایط محیطی به هیچ عنوان نمی تواند توجیهی بر بی توجهی و بی احترامی به بیمار و عدم رعایت اصول ارتباط مؤثر یا عدم رعایت منشور حقوق بیمار محسوب شود.

اصول برقراری ارتباط مؤثر با بیمار

در ایجاد ارتباط با بیمار همدلی و احترام همچون پل و بی تفاوتی و بی توجهی سد است.

1) در اولین مواجهه با بیمار، هریک از اعضای کادر درمان به ویژه پزشک و پرستار باید حضور خود را به بیمار اعلام نمایند. بدین منظور پس از سلام کردن با صدای بلند خود را به بیمار معرفی نموده و سمت و مسئولیت حرفه ای خود را به اطلاع او برسانند.

2) هریک از پرسنل باید با احترام کامل و در راستای جلب اعتماد و رفع استرس و نگرانی بیمار و همراه وی با آنان برخورد نماید و در حد امکان به گفته های همراه و بیمار به شکل مؤثر گوش دهد.

3) تا حد امکان واضح و شمرده سخن گفته و بیمار را به نام صدا بزنید و از کلمات محترمانه و لحن محبت آمیز نظیر متشکرم، لطفاً و... استفاده نماید.

4) بیمار و همراه وی باید از حقوق خود مطلع شوند بدین منظور پرستار می تواند افراد را به مطالعه پوسترهای منشور حقوق بیمار که در هر بخش نصب شده هدایت کند.

5) هریک از پرسنل درمانی باید در هر نوبت در رابطه با اقداماتی که برای بیمار انجام می دهند به وی اطلاع رسانی نموده و با زبانی غیر تخصصی - ساده و قابل درک بیمار را از فرایند درمان آگاه سازند.

6) پرسنل موظفند نسبت به سؤالات و ابهامات بیماران پاسخگو باشند و نشان دهند که با احساس مسئولیت، شرایط روحی و جسمی بیمار را درک می نمایند و به تناسب، اقدامات مقتضی را انجام خواهند داد.

7) کارکنان موظفند در هریک از مراحل، توضیحات کاملی را در رابطه با نحوه ادامه مراحل درمانی یا اداری به بیمار و همراه وی ارائه دهند.

8) کارکنان موظفند در مقابل بیماران یا همراهان پرخاشگر، آرامش خود را حفظ نموده و ضمن تلاش برای کاهش تنش موجود از هرگونه رفتار یا گفتار تحریک کننده و تنش زا پرهیز نمایند.

9) از مهمترین بخش های برقراری ارتباط با بیمار آموزش به بیمار است. بیمار در هر نوبت یا مکرراً باید آموزش کافی و مؤثری را در رابطه با اقداماتی که باید یا نباید انجام دهد (چه اقداماتی و چگونه) دریافت نماید.

10) کارکنان باید نسبت به ایجاد ارتباط با بیمارانی که دارای مشکل یا شرایط خاصی هستند (ناشنوا، نابینا و دارای زبان و گویش متفاوت) اطمینان حاصل نمایند.

اصول عمومی برقراری ارتباط مؤثر:

نخستین اصل برای ایجاد ارتباط مؤثر این است که به مخاطب توجه کنید و به او احترام بگذارید و برای او ارزش قائل شوید و خودتان را به جای مخاطب قرار دهید و نیازها و استرسها و مشکلات او را در نظر بگیرید و هرگز در مورد او پیش داوری نکنید. ارتباط شفاهی مؤثر دو بعد اصلی و پراهمیت را شامل می شود:

1) گوش دادن مؤثر 2) صحبت کردن مؤثر

گوش دادن کلید ارتباط و خاکریز اول است. در حقیقت مهارت شنود مؤثر، شرط لازم ایجاد هرگونه ارتباط شفاهی مؤثر است؛ تا زمانی که شنونده خوبی نباشید نمی توانید اعتماد طرف مقابل را جلب کنید. برای شنونده خوب بودن نکات زیر را رعایت کنید:

حتی الامکان به چشمان گوینده نگاه کنید. ارتباط چشمی برقرار کنید. با حرکات چشم، حرکت سر یا با اصوات مناسب (بله، چه جالب، که این طور، عجب و...) گوینده را همراهی کنید تا متوجه شود که شما به گفته های او توجه می کنید.

درباره گفته های گوینده سؤالات به جا بپرسید (چرا، کی، کجا، چه جوری و...) یا گفته های او را جمع بندی کنید (یعنی... منظور اینه که... تا مطمئن شود که منظور او را فهمیده اید اما وسط حرف مخاطب نپرید.

بی اعتنا، بی حوصله و خودخواه نباشید. مهمترین شرط برقراری ارتباط مؤثر توجه، احترام و درک موقعیت طرف مقابل است.

برای صحبت کردن مؤثر با لحن دوستانه و در صورت مناسب بودن شرایط با تبسم صحبت کنید. دلسوزانه و از سر همدلی صحبت و راهنمایی کنید. فی البداهه انتقاد و گله نکنید.

در هنگام پاسخ دادن بی حوصله و عجل نباشید. آبرانه و از موضع بالاتر برخورد نکنید. نشان دهید که هدف شما بهبود شرایط مخاطبتان است. در شرایط لازم قاطع باشید اما به هیچ عنوان بی احترامی یا تمسخر نکنید.

بخش عمده ای از احساس شما از طریق لحن گفتار و حرکات شما منتقل می شود. بنابراین مواظب لحن صحبت کردن و حالات چهره خود باشید.