



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی استان همدان
بیمارستان امام حسن (ع) فامنین

عنوان فرم
صور تجلسات درون سازمانی

شماره سند: 12- FO- QI
شماره ویرایش: ۰۲

-		نوع کمیته: عادی	
نام رئیس کمیته: بهروز عظیمی		نام دبیر کمیته: سپیده شیدانیک	
تاریخ برگزاری کمیته: ۱۴۰۲/۰۴/۲۸	محل برگزاری: دفتر مدیریت	ساعت شروع: ۱۰	ساعت پایان: ۱۱:۳۰
دستور کار کمیته: پیگیری مصوبات قبلی - قرائت نتایج رضایتمندی بیماران در فصل بهار، آمار رضایت شخصی ها، آمار شکایات واصله، تشویقی های پرسنلی			
نتایج پیگیری مصوبات جلسه قبل:			
تعداد مصوبات اجرا شده: ۵		تعداد مصوبات اجرا نشده: ۰	
تعداد مصوبات در حال پیگیری: ۰			
ردیف	مصوبات	وضعیت مصوبه (اجرا شده، اجرا نشده، در حال پیگیری)	اقدامات اصلاحی برای مصوبات اجرا نشده و در حال پیگیری
۱	مقرر شد با نظر موافق اعضا برای پرسنل پرستاری که در شیفت شلوغ ۱۶ فروردین ماه عملکرد مطلوب داشتند تشویقی صادر گردد.	انجام شد	-
۲	مقرر گردید برای خانم زیبا عسگری و احمد حمیدی به دلیل توجه به رعایت موازین بهداشت دست حین نواختن زنگ بهداشت دست تشویقی صادر گردد	انجام شد	-
۳	مقرر گردید بنا به اهمیت وجود امکانات انجام فریضه نماز حتی در اتاق بیماران، یک مذهبی تهیه و در اختیار واحدها قرار گیرد.	انجام شد	منجر به رضایت همراهان بیمارانی که بنا به شرایط خاص بیمار امکان تنها گذاشتن آنها وجود ندارد گردد.
۴	مقرر شد جهت پنجره های اتاق بیماران که فاقد توری مناسب میباشند و منجر به نارضایتی از حضور حشرات میباشند توری سالم نصب شود.	انجام شد	منجر به جایگزینی تمامی توری های آسیب دیده با انواع سالم شد
۵	مقرر گردید اطلاع رسانی به کلیه مسئولین واحدهای بالینی و غیر بالینی جهت ارسال عکس و مشخصات خود و پرسنل با هدف تبدیل اتیکت های کاغذی بع مگنتی صورت گیرد	انجام شد	با توجه به نارضایتی پرسنل از اتیکت های کاغذی به خصوص به دلیل ایجاد مانع حین اقدامات درمانی از جمله cpr لذا با تبدیل انواع کاغذی به مگنتی رضایتمندی در این امر محقق گردید

شرح مباحث و مذاکرات مطرح شده:

۱- کمیته اخلاق بالینی بیمارستان در تیرماه سال ۱۴۰۲ در ساعت ۱۰ در دفتر مدیریت تشکیل گردید. ابتدا مصوبات قبلی قرائت گردید. سپس خانم شیدانیک نتایج رضایتمندی فصل بهار را به تفکیک واحدها بیان کردند که به شرح ذیل میباشد: آزمایشگاه : ۸۵٪، بستری ۸۰٪، رادیولوژی ۸۸٪، زایمان ۸۲٪، دیالیز ۸۵٪، درمانگاه ۷۵٪، اورژانس ۷۵٪ و همراه بیمار ۷۹٪ بود. مهمترین عامل نارضایتی همانند رضایت سنجی های قبلی کمبود پزشکان متخصص مورد نیاز + کمبود امکانات رفاهی از قبیل کمبود تخت تاشو برای همراهان قید شد.

۲- در ادامه جلسه جناب آقای عظیمی مدیریت محترم در خصوص کمبود پزشکان از جمله پزشکان اورژانس و قبولی دکتر شمس در آزمون دستیاری گفتند که رایزنی جهت جذب افزایش پزشکان عمومی با توجه به بار مراجعات به اورژانس این بیمارستان ادامه دارد و ظرف مدت یک الی دو ماه آینده به تعداد پزشکان اورژانس اضافه خواهند شد. همچنین با توجه به کمبود منابع مالی جهت افزودن تخت های همراهان آقای خدابخشی رابط خیرین سلامت بیمارستان فرمودند طی پیگیری و استعلام از واحدها لیست تجهیزات پزشکی و غیر پزشکی به روز رسانی شده است و قرار است هماهنگی ها جهت به اشتراک گذاری این موارد صورت گیرد.

۳- پس از بیان نقطه نظرات در خصوص رضایت سنجی و تصمیم گیری ها پیرامون مشکلات رضایت سنجی ها دبیر کمیته گزارشی از میزان رضایت با میل شخصی فصل بهار را قرائت فرمودند. میزان رضایت با میل شخصی بخش اورژانس همچنان با استاندارد فاصله داشت و ۱۳٫۶۶٪ بود. مهمترین عللی مذکور در فرم رضایت با میل شخصی شامل : الف) مشکلات شخصی بیمار که نمیخواست به طور کامل درمان دریافت نماید، ب) کمبود امکانات پزشکی تخصصی، ج) ترس از رادیوتراپی عنوان شده بود. میزان رضایت با میل شخصی در واحد بستری نیز ۶٫۷٪ بود و دلایل شامل عدم رضایت به اعزام جهت اقدامات پاراکلینیک نظیر اندوسکوپی، کلونوسکوپی و ... بوده تمایل به بستری در مرکز مجهزتر بوده است. از آنجائیکه با توجه به بررسی های صورت گرفته مشخص شد نحوه تکمیل برخی فرم های رضایت با میل شخصی دارای نقص میباشد لذا در انتهای جلسه مصوباتی در خصوص بهبود نظارت بر تکمیل آنها و رفع نواقص اتخاذ گردید.

۴- در ادامه جلسه لیست شکایات ارسال مورد بررسی قرار گرفت. ۱۲ مورد شکایات به صورت حضوری (مراجعه به دفتر حراست و واحد پیگیری امور بیماران) و درج در صندوق اعلام گردید. بیشترین نارضایتی به ترتیب مربوط به برخورد نامناسب یکی از پزشکان اورژانس با بیمار و همراه، برخورد نامناسب پرستار اورژانس با بیمار، مداخله خدمات در صف انتظار بیماران جهت ویزیت دکتر حیدری و نارضایتی از نامنظم بودن زمان حضور دکتر حیدری بوده است که در خصوص موارد بالا مصوباتی اخذ گردید.

۵- در انتهای جلسه و طبق روال معمول، لیست پرسنلی که بنا بر بندهای مندرج در منشور حقوق بیمار یا بازدیدهای صورت گرفته ی واحد حقوق گیرندگان خدمت و یا طبق گفته بیماران طی انجام فرآیند نظر سنجی؛ رضایت از عملکرد آنها به این کمیته ارسال گردید از حیث صدور تشویقی مورد بررسی قرار گرفت. طی دو ماه گذشته درخواست صدور تشویقی از طرف بخش زایمان برای تعدادی از پرسنل به دلیل تکمیل مادر باردار، رضایت مادران از نحوه برخورد پرسنل مامایی و همچنین مدیریت خوب بیماران در شیفت شلوغ زایشگاه (۱۴۰۲/۳/۲) بوده است. در پایان جلسه آقای عظیمی ضمن تاکید در خصوص ایجاد انگیزه سازمانی از طریق ارسال تشویقی برای پرسنل مشمول بر پیگیری مستمر کلیه تشویقی های ارسالی به کمیته اخلاق و رسیدن نامه کتبی به پرسنل تاکید کردند. مصوبات جلسه مذکور به شرح ذیل میباشد:

تصمیم گیری و مصوبات جدید

ردیف	مصوبات کمیته	منابع مورد نیاز	مسئول اجرا	مسئول پیگیری	مهلت زمانی
۱	مصوب گردید بنا بر بند اول و دوم شرح جلسه و با توجه به نارضایتی در خصوص کمبود پزشک از جمله پزشکان اورژانس، پیگیری جهت جذب ۳ پزشک صورت گیرد	انسانی	مدیریت	مدیریت	سه ماهه
۲	مصوب گردید در راستای بند اول و دوم شرح جلسه دو الی سه عدد تخت تاشو با همکاری خانواده مرحوم یعقوبی خیر محترم بیمارستان برای واحدهای مورد نیاز تهیه و توزیع گردد	مالی	رابط خیرین سلامت	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	تا پایان سال
۳	مقرر گردید با توجه به وجود برخی اشکالات در تکمیل فرم رضایت با میل شخصی من بعد سوپروایزرین شیفت ها به جای مهر دفتر پرستاری، مهر مخصوص خودشان را در برگه ثبت نمایند	-	سوپروایزرین	مدیریت خدمات پرستاری	مستمر
۴	مقرر گردید بنا بر بند سوم شرح جلسه موارد مربوط به تکمیل ناقص فرم ترخیص با میل شخصی از قبیل عدم ثبت شفاف دلایل به جد توسط سوپروایزر شیفت بررسی گردد و در صورت اعلام علت ترخیص با میل شخصی به صورت مبهم تذکرات لازم به سوپروایزرین از طرف مترون ارائه گردد	-	مدیریت خدمات پرستاری	مدیریت خدمات پرستاری	مستمر
۵	بنا بر بند چهارم شرح جلسه مقرر گردید پزشک اورژانسی که بیشترین نارضایتی از رفتار نامناسب با بیمار را دارد مورد تذکر شفاهی و در صورت تکرار و عدم تاثیر گذاری تذکر کتبی به وی داده شود.	-	مدیریت خدمات پرستاری	ریاست	مستمر
۶	مقرر گردید با توجه به درخواست مسئول زایشگاه مبنی بر صدور تشویقی برای پرسنل شیفت صبح و عصر ۱۴۰۲/۲/۲ و با بررسی موارد قید شده در نامه درخواستی، با این درخواست موافقت گردد و برای کلبه پرسنل حاضر شیفت صبح و عصر تشویقی صادر گردد	-	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	مدیریت	یک ماهه

دستور کار کمیته/جلسه آتی: متعاقبا اعلام می گردد

تاریخ برگزاری کمیته بعدی: شهریور ۱۴۰۲