



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

نام کمیته: اخلاق بالینی و رسیدگی به شکایات		نوع کمیته: عادی	
نام رئیس کمیته: بهروز عظیمی		نام دبیر کمیته: سپیده شیدانیک	
تاریخ برگزاری کمیته: ۱۴۰۲/۶/۲۳	محل برگزاری: دفتر مدیریت	ساعت شروع: ۱۲:۳۰	ساعت پایان: ۱۴
دستور کار کمیته:			
نتایج پیگیری مصوبات جلسه قبل:			
تعداد مصوبات اجرا شده: ۳		تعداد مصوبات اجرا نشده: ۰	
ردیف	مصوبات	وضعیت مصوبه (اجرا شده، اجرا نشده، در حال پیگیری)	اقدامات اصلاحی برای مصوبات اجرا نشده و در حال پیگیری
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	انجام شد	جمعا مجوز جذب ۴ پزشک اخذ شد که از این تعداد ۳ پزشک در مرکز مشول به ارائه خدمت شدند.
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	در حال پیگیری	در مرحله پیگیری و جلسه با خانواده خیر محترم توسط مددکار بیمارستان
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	در حال پیگیری	علی رغم برگزاری جلسات دفتر پرستاری با سوپروایزرین هنوز به صورت صد در صد نواقص برطرف نشده
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	در حال پیگیری	علی رغم برگزاری جلسات دفتر پرستاری با سوپروایزرین هنوز به صورت صد در صد نواقص برطرف نشده
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.	انجام شد	شاخص نارضایتی از این پزشک با تذکر شفاهی نسبت به کمیته قبلی بهتر شده بود
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 کلیه پرسنل حاضر شیفت صبح و عصر تشویقی صادر گردد	انجام شد	-

شرح مباحث و مذاکرات مطرح شده:

۱- کمیته اخلاق بالینی بیمارستان در شهریور سال ۱۴۰۲ در ساعت ۱۲:۳۰ در دفتر مدیریت تشکیل گردید. ابتدا مصوبات قبلی قرائت گردید. سپس خانم شیدانیک نتایج رضایتمندی فصل تابستان را به تفکیک واحدها بیان کردند که به شرح ذیل میباشد:

آزمایشگاه: ۰.۸۱٪، بستری ۰.۸۱٪، رادیولوژی ۰.۸۶٪، زایمان ۰.۸۰٪، دیالیز ۰.۸۳٪، درمانگاه ۰.۷۳٪، اورژانس ۰.۷۸٪ و همراه بیمار ۰.۸۱٪ بود. مهمترین عامل نارضایتی همانند رضایت سنجی های قبلی کمبود پزشکان متخصص مورد نیاز + کمبود امکانات رفاهی عدم رضایت از نظافت اتاق بیماران قید شد.

۲- سپس دبیر کمیته گزارشی در خصوص آمار شکایات و تشویقی های واصله را ارائه دادند: آمار شکایات صندوق: ۱۷ عدد، آمار شکایات حضوری: ۶ عدد، سایت: صفر، سامانه ۱۹۰: صفر، سامانه معاونت درمان: صفر بوده است. نکته جالب در شکایات واصله نارضایتی از نحوه درمان پزشک بوده. در این خصوص آقای ترکاشوند مسئول پیگیری امور بیماران بیان کردند بیماران یا همراهانی که با این عنوان از پزشکان به خصوص اورژانس شکایت میکنند ترتیب اثر داده نمیشود چرا که پزشک بر اساس شرح حالی که بیمار میدهد دارو تجویز میکند و قابل مداخله نیست. در ادامه بررسی شکایات همچنان شمار بالایی از نارضایتی ها در خصوص اخذ نوبت حضوری متخصص داخلی (دکتر حیدری) بود. در این خصوص نیز آقای ترکاشوند به نقل از مسئول درمانگاه فرمودند جهت مدیریت هر چه بهتر این نارضایتی ها، فرم ثبت نوبت دهی حضوری برای دکتر حیدری (با توجه به تقاضای بالای مراجعین جهت ویزیت توسط این پزشک) طراحی گردد و در اختیار اپراتورهای پذیرش در درمانگاه قرار گیرد و همچنین مقررات مربوط به پذیرش حضوری نیز اصلاح گردد و در رویت مراجعین قرار گیرد. عنوان بعدی شکایات مربوط به مراجعه برخی پرسنل به اتاق بیماران حین ویزیت بود یکی از موارد مرتبط با دکتر شکوهی داروساز بیمارستان بود. که در این خصوص دبیر کمیته ضمن اشاره به پیگیری انجام شده در خصوص قانونی بودن این کار بیان داشتند جهت تایید نسخه یکی از بیماران اورژانس این امر اتفاق افتاد و خارج از روتین کاری نبوده است. عناوین بعدی که موجب شکایات بود نارضایتی از برخورد نامناسب پرستاران بخش اورژانس بو. آقای عظیمی خطاب به خانم جعفری مسئول آموزش بیان داشتند با توجه به اهمیت بازآموزی کلاس مهارت های ارتباطی؛ در صورت لزوم این کلاس مجددا برگزار گردد و از ظرفیت جناب آقای شفیع روان شناس بالینی این مرکز نیز استفاده شود. عنوان بعدی شکایت مربوط به واحد آزمایشگاه بود و مربوط به نارضایتی از نمونه گیری های متعدد بیمارانی بود که لیست آزمایشات آنها متعدد بود. همچنین بیماران از جوابدهی نتایج نیز ناراضی بودند که آقای شهبازی مسئول واحد آزمایشگاه فرمودند از آنجائیکه فرایند ارائه نتایج آزمایشات نیاز به بررسی دقیق برگه ها و مهر و امضا توسط مسئول آزمایشگاه را دارد و از طرفی در صورت ارائه نتایج در هر زمان ممکن است این فرایند با اختلال مواجه شوند لذا ساعت ارائه نتایج آزمایشات غیر اورژانسی همانند بیمارستان های دیگر همان ۱۱ صبح الی ۱ بعدظهر است با این حال تدابیر لازم جهت بالا برتن آگاهی عمومی در این خصوص اتخاذ میگردد. مورد دیگر نیز در خصوص معطلی ارباب رجوعان جهت اخذ تاییدیه برگه های بیمه تکمیلی بود که در این خصوص نیز تصمیماتی اخذ گردید.

۳- در ادامه جلسه دبیر کمیته نامه شماره ۲۹۹۷۸ مورخ ۱۴۰۲/۶/۱۸ را قرائت نمودند و ساز و کارهای در پاسخ به نامه مذکور نیز بیان گردید و مقرر شد تا پایان مهر ماه نامه مذکور پیگیری و پاسخ داده شود.

۴- بنا بر گزارشات ارسالی در خصوص عدم تبعیت از دستور سوپروایزر توسط دو تن از پرسنل، موارد گزارش شده بررسی گردید و مقرر شد بنا بر اصل سلسله مراتب سازمانی، مبانی منشور حقوق بیمه و ایمنی بیمار در خصوص انی دو پرسنل تصمیم گیری گردد.

در پایان نیز جناب آقای عظیمی بر اصل تشویق پرسنل به صورت فصلی تاکید نموده و یکی از راهکارهای موثر جهت پیشگیری از نارضایتی ها را معرفی پرسنل نمونه فصلی از هر واحد عنوان داشتند و مقرر شد فرایندهای مربوطه در صورت نیاز اصلاح گردند. مصوبات کمیته فوق به شرح ذیل میباشد:

تصمیم گیری و مصوبات جدید

ردیف	مصوبات کمیته	منابع مورد نیاز	مسئول اجرا	مسئول پیگیری	مهلت زمانی
۱	مقرر گردید بنا بر بند اول شرح جلسه مقرر شد جلسه با حضور کلیه مسئولین بخش ها و مسئول خدمات در خصوص تعیین تکلیف نحوه نظارت بر نظافت واحدها و خدمات برگزار گردد.	-	بهداشت محیط	مسئول بهبود کیفیت	در اسرع وقت
۲	در راستای بند دوم شرح جلسه مبنی بر پیگیری شکایات مقرر شد جهت اخذ برگه تاییدیه بیمه تکمیلی برای بیماران و مراجعین بخش بستری به خانم ایمانی مراجعه نمایند	-	مسئول درآمد	مسئول درآمد	مستمر
۳	در راستای بند دوم شرح جلسه مبنی بر پیگیری شکایات مقرر شد جهت اخذ برگه تاییدیه بیمه تکمیلی بیماران و مراجعین بخش های سرپایی و شیفت عصر و شب به واحد پذیرش مراجعه نمایند و مهر مربوطه را پذیرش در برگه ثبت نماید	-	مسئول پذیرش	مسئول پذیرش	مستمر
۴	در راستای بند دوم شرح جلسه مبنی بر پیگیری شکایات مقرر شد مسئول واحد آزمایشگاه تعدادی ونوجکت جهت پیشگیری از نمونه برداری متعدد بیمارانیکه تعدد آزمایشات دارند خریداری گردد و در اختیار پرسنل این واحد قرار گیرد.	مالی/تجهیزاتی	کارپرداز	مسئول آزمایشگاه	یک ماهه
۵	در راستای بند دوم شرح جلسه مبنی بر پیگیری شکایات مقرر شد در صورت لزوم زمان اعلام نتایج آزمایشات غیر اورژانسی هنگام پذیرش بیماران هایلایت گردد تا بیماران در جریان قوانین ساعتی این واحد قرار گیرند و از مراجعات غیر ضروری و نارضایتی ها پیشگیری گردد	-	مسئول آزمایشگاه	مسئول آزمایشگاه	مستمر
۶	در راستای بند سوم شرح جلسه مبنی بر پیگیری و پاسخ نامه ۲۹۹۷۸ مقرر گردید فرایندهای الکترونیکی و حضوری مرتبط با میز خدمت هر واحد استخراج و توسط مسئول بهبود کیفیت و مسئول میز خدمت ترسیم گردد و در سایت بیمارستان نیز بارگزاری شود	-	مسئول میز خدمت	مسئول میز خدمت	یک ماه
۷	در راستای بند چهارم شرح جلسه مبنی شکایات واصله در خصوص دو تن از پرستاران، با فردی که دومین عدم سرپیچی داشته تذکر کتبی و برای فردی که اولین مورد شکایت را داشته تذکر شفاهی داده شود.	-	مدیر خدمات پرستاری	مدیر خدمات پرستاری	در اسرع وقت
۸	در راستای بند چهارم شرح جلسه مبنی شکایات واصله در خصوص نحوه برخورد پرسنل با بیماران یا سایر همکاران، کلاس مهارت های ارتباطی توسط آقای شفیع بر گزار شود و در صورت لزوم به صورت کارگاهی باشد.	-	مسئول آموزش	مسئول آموزش	تا پیش از اتمام سال

دستور کار کمیته/جلسه آنی: متعاقبا اعلام می گردد

تاریخ برگزاری کمیته بعدی: آبان ۱۴۰۲

