



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
استان آذربایجان غربی
معاونت امور درمان

کد: SUR – PR – 2	عنوان روش اجرایی
شماره ویرایش: 0	خط مشی و روش نحوه اطلاع رسانی بدون هرگونه
تاریخ تدوین: 1398/06/15	پنهان کاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای
تاریخ بازنگری: اردیبهشت ماه 1404	بیمار / خانواده/مراجعین
تاریخ ابلاغ: خرداد ماه 1404	
تعداد صفحه: 1	هدف: حفظ ایمنی بیمار از جنبه جسمی، روحی، روانی و مالی در هنگام وقوع حوادث ناخواسته
دامنه: کلیه بخش های بالینی	
تعاریف:	
وقایع ناخواسته: عوارض یا پیامد های ناخواسته عدم توفیق در درمان بیماری یا جراحی است که انتظار بهبودی و درمان آن می رفته است.	
امکانات و تسهیلات: مکان مناسب جهت توضیح اتفاق پیش آمده، اعتبار مالی	
مسئولیت ها و اختیارات: تیم اخلاق بالینی _ مسؤل مددکاری و حقوق گیرنده خدمت	
کارکنان مرتبط: پزشک معالج – سوپروایزر – کارکنان درمانی، مددکاری، حقوق گیرندگان خدمت	
روش اجرایی:	
1. کارکنان در هنگام بروز وقایع ناخواسته، فضای مناسبی برای برقراری ارتباط صادقانه با بیمار / مراجعین یا فرد حامی او فراهم می کنند.	
2. کارکنان در هنگام بروز وقایع ناخواسته، با اظهار پشیمانی و تاسف از وقوع حادثه با بیمار / همراه وی همدلی مینمایند.	
3. به دلیل ضرورت اطلاع رسانی به بیمار / مراجعین بیمار مدیر ارشد بیمارستان به حوادث ناخواسته کاملاً واقف است.	
4. کمیته اخلاق بیمارستان، افراد مسؤل جهت ارائه توضیحات در خصوص حادثه ناخواسته به مراجعین / بیمار / همراهان را تعیین می نماید.	
5. کمیته اخلاق بیمارستان، افرادی را به عنوان دلجویی کننده از مراجعین / بیمار / همراهان در خصوص حادثه ناخواسته تعیین می نماید.	
6. مسؤلین و کارکنان تعیین شده از سوی کمیته اخلاق در طی 24 ساعت اول بعد از وقوع حادثه با برقراری ارتباط صادقانه و بدون هرگونه پنهان کاری و تشریح کامل رخداد بصورت شفاف برای مراجعین / بیمار / همراهان، در رابطه با واقعه اتفاق افتاده عذر خواهی می نمایند.	
7. مسؤلین / کارکنان تعیین شده از سوی کمیته اخلاق، انتظارات منطقی مراجعین / بیمار / همراهان و حامی وی را تشخیص می دهند.	
8. مدیر ارشد / مسؤلین، مطابق قوانین فرهنگ منصفانه ایمنی بیمار (از جمله حمایت عاطفی از کارکنان درگیر، بیمه مسؤلیت حرفه ای کارکنان و ...) از کارکنان حمایت می نمایند.	
9. مسؤلین / کارکنان جوانب محرمانگی وقایع رخ داده را حفظ می کنند.	
10. مدیریت ارشد بیمارستان ساز و کارهایی را برای جبران خسارت وارده به بیمار پیش بینی نموده است. که به شرح ذیل می باشد:	
الف) مدیریت ارشد بیمارستان پس از ارائه توضیحات لازم در خصوص واقعه ناخواسته پیش آمده، تعصب خود را از حادثه اعلام و از خانواده بیمار عذر خواهی می نماید.	

ب) هزینه های درمانی ناشی از وقایع ناخواسته بر عهده مرکز بوده و هزینه ای از این بابت بر بیمار و خانواده وی تحمیل نمی شود .
ج) روانشناس بالینی مرکز با حضور بر بالین بیمار ، این بیماران و خانواده های آنان را از نظر عاطفی حمایت نموده و توصیه های لازم جهت کاهش تاثیرات روانی آسیب وارده را ارائه می نماید .

منابع /مراجع: راهنمای جامع استانداردهای اعتبار بخشی ملی بیمارستان های ایران ویرایش پنجم سال 1401-1405

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
سیران مظلومی :مسئول حقوق گیرنده خدمت و دبیر کمیته اخلاق بالینی مینا احمدی :مسؤل بهبود کیفیت	آقای فرشید محمدی – مدیر داخلی	دکتر سینا خضرپور – رئیس بیمارستان