



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی رفسنجان مرکز آموزشی درمانی نیک نفس	
عنوان خط مشی: نحوه اطلاع رسانی بدون هرگونه پنهان کاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار / خانواده /مراجعین	
کد : NH - PP – PFRS -01-05	کد سنجه: ج - 1 - 1 - 7
تاریخ تدوین: شهریور 1398	تاریخ بازنگری بعدی: شهریور 1404

اداره بهبود کیفیت و اعتبار بخشی

ردیف	عنوان	شماره صفحه
1	نحوه اطلاع رسانی بدون هرگونه پنهان کاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار / خانواده /مراجعین	1-4

تهیه کننده	تاییدکننده	تصویب کننده	ابلاغ کننده
نیره امیری (مددکار اجتماعی)	آقای اصغری (مدیر مرکز)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی رفسنجان مرکز آموزشی درمانی نیک نفس	
عنوان خط مشی: نحوه اطلاع رسانی بدون هرگونه پنهان کاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار / خانواده / مراجعین	
کد سنجه: ج - 1 - 1 - 7	کد : NH - PP - PFRS -01-05
تاریخ بازنگری بعدی: شهریور 1404	تاریخ تدوین: شهریور 1398

بیانیه خط مشی (سیاست بیمارستان): به منظور حفظ آرامش و ایمنی بیمار از جنبه جسمی ، روحی، روانی، مالی در هنگام وقوع حوادث ناخواسته و نیز اطلاع رسانی شفاف به بیمار / خانواده / حامی وی در مورد نحوه رخداد واقعه ناخواسته و دلجویی از آنان و در صورتیکه قصوری صورت گرفته جبران خسارت و جلب رضایت از آنان.

دامنه خط مشی: بیماران، خانواده ، مراجعین

تعاریف (واژه ها):

وقایع ناخواسته: عوارض یا پیامدهای ناخواسته، عدم توفیق در درمان بیماری یا جراحی است که انتظار بهبودی و درمان آن می رفته است .

منابع (مراجع): دستورالعمل های وزارتخانه، راهنمای جامع استانداردهای اعتبار بخشی ملی بیمارستانهای ایران (سنجه های اعتباری بخشی حقوق گیرنده خدمت)

فرد پاسخگو: کادر ارشد بیمارستان/ فردی که قصوری از وی صورت گرفته کارکنان مرتبط با بیمار ، کارشناس مسئول ایمنی.

نحوه نظارت بر اجرای خط مشی: مستندات، مشاهده، مصاحبه

شیوه انجام کار:

تهیه کننده	تاییدکننده	تصویب کننده	ابلاغ کننده
نیره امیری (مددکار اجتماعی)	آقای اصغری (مدیر مرکز)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی رفسنجان مرکز آموزشی درمانی نیک نفس	
عنوان خط مشی: نحوه اطلاع رسانی بدون هرگونه پنهان کاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار / خانواده / مراجعین	
کد : NH - PP – PFRS -01-05	کد سنجه: ج - 1 - 1 - 7
تاریخ تدوین: شهریور 1398	تاریخ بازنگری بعدی: شهریور 1404

- 1- در صورت بروز هرگونه واقعه ناخواسته با بیمار/ خانواده وی با روحیه باز و منسجم و صادقانه و بدون دور از هرگونه پنهان کاری برخورد می شود
- 2- هر گونه واقعه ناخواسته در ابتدا تحلیل ریشه ای شده و تمامی مستندات و اقدامات انجام شده بدون هرگونه پنهان کاری توسط کارشناس ایمنی به اطلاع بیمار/ خانواده وی رسانده می شود.
- 3- بر اساس دستورالعمل وقایع ناخواسته (برگزاری کمیته وقایع ناخواسته، تحلیل ریشه ای) توسط کارشناس ایمنی با حضور اعضای مرتبط جهت تشریح کامل رخ داد بصورت شفاف برگزار می گردد و علل رخ داده واقعه و اقدامات اصلاحی به منظور جلوگیری از تکرار مجدد مطرح می شود و تمامی این موارد با رعایت حفظ محرمانگی و بدون هرگونه پنهان کاری انجام می گیرد.
- 4= کادر ارشد حرفه ای بیمارستان با توجه به مسئولیت خود از نوع و نحوه وقوع حادثه ای که رخ داده آگاهی کامل داشته و در صورت نیاز پاسخگو هستند
- 5- برای بیان واقعه ناخواسته مراحل آمادگی، شروع مکالمه، بیان واقعیت، گوش دادن فعال، تأیید آنچه بیان شده و نتیجه گیری و مستند کردن بدون هرگونه پنهان کاری در مکان مناسب صورت می گیرد.
- 6- بر حسب مورد و در صورت درخواست بیمار، همراه یا خانواده وی با حضور افراد مرتبط طی جلسه ای جداگانه ضمن بررسی پرونده بیمار و نوع اتفاقی که برای وی رخ داده بطور شفاف توضیحات لازم داده شده و در صورت لزوم عذرخواهی صورت می گیرد.
- 7- موارد جبران خسارت ضمن بررسی در کمیته مورتالیتته و موربیدته در کمیته اخلاق پزشکی بررسی و جهت جبران خسارت بصورت مادی و یا غیرمادی تصمیم گیری می شود.

تهیه کننده	تاییدکننده	تصویب کننده	ابلاغ کننده
نیره امیری (مددکار اجتماعی)	آقای اصغری (مدیر مرکز)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی رفسنجان مرکز آموزشی درمانی نیک نفس	
عنوان خط مشی: نحوه اطلاع رسانی بدون هرگونه پنهان کاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار / خانواده / مراجعین	
کد : NH - PP – PFRS -01-05	کد سنجه: ج - 1 - 1 - 7
تاریخ تدوین: شهریور 1398	تاریخ بازنگری بعدی: شهریور 1404

8- در صورتی بیمار به دلیل واقعه ناخواسته مشمول بستری طولانی و هزینه زیاد شود برای جبران خسارت وقایع ناخواسته هزینه اضافی وی تعدیل می شود.

9- در صورت مسجل شدن قصور و کوتاهی یا سهل انگاری پرسنل، تذکر کتبی داده می شود و در صورت تکرار برخورد قانونی صورت می گیرد.

10- طبق مبانی فرهنگ منصفانه ایمنی بیمار حمایت از کارکنان درگیر بصورت عاطفی و استفاده از بیمه مسئولیت حرفه ای و ... انجام می گیرد.

تهیه کننده	تاییدکننده	تصویب کننده	ابلاغ کننده
نیره امیری (مددکار اجتماعی)	آقای اصغری (مدیر مرکز)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)