

تاریخ بازنگری: 01/12/25	بسمه تعالی	 وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
تاریخ ابلاغ: 01/12/25		
تاریخ بازنگری بعدی: 02/12/25		
شماره جلسه: FH-ML-CO-22 - جلسه دوم		
عنوان کمیته: کمیته اخلاق بالینی		
معاونت درمان - مدیریت امور بیمارها		

مکان برگزاری: سالن کنفرانس بیمارستان	ساعت برگزاری: 9-12	تاریخ برگزاری: 1402/04/04
دبیر جلسه: افشین عبدی (مدیر پرستاری)	رئیس جلسه: مهندس محمد مهدی لاسجوری	تاریخ جلسه آتی: 1402/06/07

دستور کار جلسه: بررسی گزارش های مرتبط با شکایات وارده مرتبط با اخلاق حرفه ای در بیمارستان و ارائه بازخورد مناسب در جهت ارتقا اخلاق حرفه ای در مرکز. بررسی میانگین رضایت شخصی بیماران از بخش های مختلف (سه ماهه اول 1402) و بررسی میانگین رضایتمندی بیماران (فصل اول 1402)، بررسی موارد شکایات و بررسی موارد تنبیه و تشویق.

دستور جلسه آتی: پیگیری در جهت ارائه مشاوره اخلاقی به پرسنل بیمارستان در برخورد با چالش ها و کشمکش ها به ویژه ارائه راهکار در جهت کاهش تنش های لفظی در بخش درمان و بالین.

مباحث مطرح شده توسط اعضاء:

- بررسی رضایتمندی بیماران (میانگین سه ماهه اول 1402):

میانگین در بخش اورژانس: 87 درصد میانگین در بخش جنرال: 70 درصد میانگین در بخش بلوک زایمان: 96 درصد میانگین در بخش اتاق عمل: 98 درصد

میانگین در دیالیز: 85 درصد.

- میانگین درصد رضایت شخصی (سه ماهه اول 1402):

درصد میانگین در بخش اورژانس: 3 درصد درصد میانگین بلوک زایمان: 56٪. درصد بخش جنرال: 12.8 درصد

(اعم رضایت شخصی بیماران به علت عدم حضور ثابت پزشکان، مراجعه به مراکز مجهزتر و یا انتقال سریعتر بیماران به دلیل عدم وجود خدمات پاراکلینیکی پیشرفته بوده است.)

- میانگین شکایات (سه ماهه اول 1402): تعداد شکایات با توجه به فلوچارت رسیدگی به شکایات شامل موارد زیر می باشد:

مورد آتی: 1 (مورد مربوط به اعتراض پدر کودک مبنی بر طولانی شدن رگ گیری توسط پرسنل جنرال بوده است که سوپروایزر کشیک و مدیر پرستاری بلافاصله در بخش مربوطه حاضر می شوند که پدر کودک از طریق سامانه شکایات نیز پیگیری می نماید که جواب به صورت کتبی به واحد نظارت اعتباربخشی دانشگاه ارسال میگردد.)

مورد شکایت فوری: 2 (هر دو مورد مربوط به تزریقات سرپایی در اورژانس بوده است که به دلیل حضور بیمار بدحال، بیماران سرپایی نسبت به عدم سریع انجام تزریقات و اتلاف وقت شاکی بوده اند که بیمار و یا همراه به دفتر پرستاری راهنمایی می شوند و زمانبندی و تریاژ بیماران برای آن ها شرح داده می شود.) مورد شکایت در اولویت: 0

مورد شکایت در نوبت رسیدگی: 2 (یک مورد مربوط به عدم رضایتمندی بیمار نسبت به خدمت رسانی در بخش اورژانس بوده است که بدنبال ثبت در سامانه شکایات بصورت کتبی به واحد نظارت اعتباربخشی دانشگاه پاسخ داده شد. همچنین مورد بعدی مربوط به شکایت سرکار خانم مهتاب ترابی نسبت به تاخیر در اعزام در اسفند ماه بوده است که شکایت به صورت

کتبی در خرداد ماه به معاونت درمان ارائه شده بود که بصورت کتبی به واحد مربوطه پاسخ داده شد و پرونده در این مرکز و در معاونت درمان با حضور اداره سامانی مورد تحلیل قرار گرفته شد و با پرسنل خاطی برخورد شد.

بررسی موارد منشور حقوق بیمار و موارد نقض در این مرکز

تحلیل شکایات و ارائه بازخورد به پرسنل زیرمجموعه جهت کاهش موارد شکایات و ارتقا رضایتمندی بیماران

پیگیری جهت ارتقا اخلاق حرفه ای در این مرکز

بررسی موارد تشویق و تنبیه

بررسی مباحث مرتبط با ایمنی کمیته مذکور

"مصوبات جدید"

منابع	مهلت زمانی اجرا	مسئول پیگیری	مسئول اقدام	مصوبه	
انسانی	مستمر	عبدی (دبیر کمیته و مترون) زعیم زاده (سوپروایزر آموزشی)	عبدی (دبیر کمیته و مترون) زعیم زاده (سوپروایزر آموزشی)	مصوب شد با توجه به بررسی موارد شکایات و تاثیر اخلاق و ارتباط حرفه ای در کاهش موارد شکایات و حفظ آرامش در بخش مربوطه برگزاری کلاس های مربوط به مدیریت تعارض، ارتقا مهارت های ارتباطی، کنترل خشم افزایش یابد.	1
انسانی	1402/04/23	عبدی (دبیر کمیته و مترون) عالیانی (مسئول کمیته ها)	مهندس لاسجوری (ریاست) عالیانی (مسئول کمیته ها)	مصوب شد جهت تقدیر از دبیران فعال در زمینه برگزاری کمیته ها مطابق با چک لیست پایش دبیران کمیته تشویقی سه ماهه اول 1402 به سرکار خانم عمویی و خانم الهام علی نژاد تعلق گیرد.	2
انسانی	مستمر	عبدی (دبیر کمیته و مترون) عمویی، عزیز خانی، سالاروند، بختیاری، حسین خانی (سرپرستاران)	عبدی (دبیر کمیته و مترون) عمویی، عزیز خانی، سالاروند، بختیاری، حسین خانی (سرپرستاران)	مصوب شد در صورت وجود اعتراض و شکایات در بیماران سرپایی، سوپروایزرین و پرسنل موظف می باشند با مدیریت نیروی انسانی نسبت به کاهش تنش و ارتقا خدمت رسانی بموقع به بیماران پیگیری ها و اقدامات لازم را انجام دهند.	3
انسانی	مستمر	مهندس لاسجوری (ریاست) عبدی (دبیر کمیته و مترون) پناهجو (مسئول حراست)	مهندس لاسجوری (ریاست) عبدی (دبیر کمیته و مترون) پناهجو (مسئول حراست) عالیانی (نماینده سوپروایزرین بالینی)	مصوب شد در جهت تسریع در پاسخگویی به شکایات و کاهش ارسال شکایات به صورت کتبی به دانشگاه توسط مراجعین و بیماران در همان شیفت کاری موارد شکایات به مدیرپرستاری و یا در صورت نیاز به ریاست و مسئول حراست مرکز اطلاع رسانی گردد.	4

5	مصبوب شد در جهت کاهش شکایات و بازخورد به پرسنل و ایجاد حساسیت بیشتر نسبت به فائبر اخلاق حرفه ای در کاهش شکایات و رضایتمندی بیماران نتایج شکایات و تحلیل های مربوطه در جلسات درون بخشی برای پرسنل شرح داده شود.	عمیدی (دبیر کمیته و مترون) عمومی، عزیز خانی، سالاروند، بختیاری، حسن خانی (سرپرستاران)	عمیدی (دبیر کمیته و مترون) عمومی، عزیز خانی، سالاروند، بختیاری، حسن خانی (سرپرستاران)	استمر	کمیته
6	مصبوب شد جهت برگزاری کلاس های اخلاق حرفه ای و افزایش کیفیت و اثربخش بودن این کلاس ها از افراد علاقه مند به این موضوعات استفاده گردد.	عمیدی (دبیر کمیته و مترون) عمومی، عزیز خانی، سالاروند، بختیاری، حسن خانی (سرپرستاران) زعیم زاده (سوپروایزر آموزشی)	عمیدی (دبیر کمیته و مترون) عمومی، عزیز خانی، سالاروند، بختیاری، حسن خانی (سرپرستاران)	استمر	کمیته

شاخص های ایمنی کمیته (پایان سه ماهه اول 1402)

*تعداد شکایت: 5 مورد

*درصد رضایتمندی بیماران: 82 درصد

تعداد شکایات بیماران و همراهان به تفکیک بخش و علت: در قسمت مباحث این کمیته، موارد

شکایات شرح داده شد.

بوضاحت تکمیلی در مورد علت عدم تحقق مصوبات جلسه قبلی: مورد اجرا نشده ای از کمیته قبل وجود ندارد و سایر مصوبات به صورت مستمر در حال اجرا می باشد.

شماره مصوبه	عنوان	علت عدم تحقق
1		
2		
3		

لیست اعضاء حاضر و غایب در کمیته :

ردیف	اسامی حاضرین	سمت	امضاء	ردیف	اسامی غائبین	سمت	امضاء
1	مهندس محمد مهدی لاسجوری	ریاست و مسئول ایمنی	1	دکتر عباس جمشیدی	مسئول پزشکی پزشکان پرسنک عمومی	پیمارستان فاحمه الزهراء دکتر عباس جمشیدی	
2	افشین عبدی	مدیریت پرستاری مامایی و دبیر کمیته	2	نگار یاری کنگرانی	رابط عفاف و حجاب-رابط انطباق	نگار یاری کنگرانی کارشناس مامایی تلفن ۷۰۹۶۷-۲	
3	اکرم افشار	کارشناس بهبود کیفیت و اعتبار بخشی	3	اکرم افشار		کارشناس ارشد مدیریت پرستاری تلفن ۰۶۶۹۸۶۱	
4	سهیل پناهجو	مسئول حراست					

5	رخساره زعيم زاده	سوپروایزر ارتقا سلاست و سوپروایزر آموزشی	رخساره زعيم زاده کارشناس ارتقا سلاست و سوپروایزر آموزشی ۱۹۸۵-۰۳-۰۳
6	سکینه عمویی	سرپرستار اورژانس	سکینه عمویی کارشناس اورژانس ۱۹۸۵-۰۳-۰۳
7	ندا عالیانی	مسئول کمیته ها و نماینده سوپروایزرین بالیتی	ندا عالیانی کارشناس کمیته ها و نماینده سوپروایزرین بالیتی ۱۹۸۵-۰۳-۰۳
8	علی عبدالهی	مدیر امور مالی	علی عبدالهی مدیر امور مالی ۱۹۸۵-۰۳-۰۳
9	مریم حسین خانی	سرپرستار دیالیز	مریم حسین خانی کارشناس دیالیز ۱۹۸۵-۰۳-۰۳
10	فرهاد عزیز خانی	مسئول اتاق عمل	فرهاد عزیز خانی کارشناس اتاق عمل ۱۹۸۵-۰۳-۰۳
11	مهشید حق شناس	کارشناس هماهنگی کننده ایمنی بیمار	مهشید حق شناس کارشناس هماهنگی کننده ایمنی بیمار ۱۹۸۵-۰۳-۰۳
12	زهرا واقد	کارشناس اخلاق حرفه ای	زهرا واقد کارشناس اخلاق حرفه ای ۱۹۸۵-۰۳-۰۳
13	سمیه سالارند	ماما مسئول	سمیه سالارند ماما مسئول ۱۹۸۵-۰۳-۰۳
14	فرشته بختیاری	سرپرستار جنرال	فرشته بختیاری کارشناس جنرال ۱۹۸۵-۰۳-۰۳
15	زهرا آزادی	رابط صیانت از حقوق شهروندی	زهرا آزادی کارشناس صیانت از حقوق شهروندی ۱۹۸۵-۰۳-۰۳