



وزارت علوم، پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی ایران



مجمع آموزش و پژوهش حضرت رسول اکرم  
مجمع آموزشی درمانی  
حضرت رسول اکرم (ص)

# دفترچه توجیهی بدو ورود فراگیران آشنایی کلی با مجتمع آموزشی، پژوهشی و درمانی حضرت رسول اکرم (ص)

تهیه کننده:  
معاونت آموزشی مجتمع بیمارستانی حضرت رسول اکرم (ص)  
ویرایش خرداد ماه ۱۴۰۵

# فهرست مطالب

- آشنایی با مدیران ارشد ..... ۳
- تاریخچه مرکز ..... ۴
- توانمندی های مرکز، راهنمای ساختمان ها و طبقات ..... ۵
- قوانین و مقررات کلی ویژه فراگیران ..... ۹
- قوانین پوشش و رفتار حرفه ای فراگیران پزشکی و کارکنان مجتمع حضرت رسول اکرم(ص) ..... ۱۰
- الزامات نظام بیمه ای و درمانی دانستنی های الزامات بیمه ای جهت دستیاران ..... ۱۲
- ایمنی و بهداشت ..... ۱۵
- رعایت حقوق بیماران توسط فراگیران "منشور حقوق بیمار" ..... ۲۲
- ارتباط با کارشناسان معاونت آموزشی مرکز ..... ۲۹
- معرفی رابطین آموزشی و منشی اتاق پزشکان مرکز ..... ۳۰
- دستورالعمل گزارش داوطلبانه خطای پزشکی ..... ۳۲

# فهرست مطالب

- پیوست ها ..... ۴۱
- بهره گیری از تجارب بالینی فراگیران در برنامه های آموزشی ..... ۴۲
- نحوه ارتباط بی واسطه فراگیران با معاون آموزشی مجتمع ..... ۴۳

# آشنایی با مدیران ارشد مجتمع آموزشی، درمانی و پژوهشی حضرت رسول اکرم (ص)



ریاست مجتمع  
آقای دکتر حسن امیری



مدیر اجرایی مجتمع  
آقای دکتر مهرداد دیانتي



معاون درمان مجتمع  
آقای دکتر سعید کلانتری



معاون پژوهشی مجتمع  
خانم دکتر ناهید نفیسی



معاون آموزشی مجتمع  
خانم دکتر نوا سلیمانی

## تاریخچه مرکز

در سال ۱۳۳۳ عرصه ی وسیع مجتمع از طرف مرحوم مهدی باتمانقلیچ وقف و عملیات ساختمانی آن جهت احداث یک مجتمع با نام ائمه معصومین حدود سالهای ۱۳۴۶ آغاز شد نخستین ساختمان آن در سال ۱۳۵۲ تکمیل و در اختیار شیر و خورشید سرخ وقت قرار گرفت . این ساختمان به نام دانشکده پزشکی ( تحت پوشش سازمان شیر و خورشید ایران ) اقدام به پذیرش دانشجو در رشته پزشکی نموده ، اولین دوره آموزش پزشکی در سال تحصیلی ۱۳۵۴-۱۳۵۵ پذیرش دانشجو نمود. بعد از وقوع انقلاب اسلامی در سال ۱۳۵۷ این مرکز به وزارت بهداشتی وقت واگذار و پس از تکمیل دومین ساختمان آن در سال ۱۳۵۸ با نام بیمارستان حضرت امیرالمومنین (ع) و با انتقال پرسنل بیمارستان دربار سابق در قالب بخشهای ارتوپدی ، جراحی ، زنان و زایمان ، جراحی مغز و اعصاب ارائه خدمات درمانی نمود . در فروردین ماه سال ۱۳۷۱ با تکمیل ساختمانهای ۳ و ۴ با نامهای حضرت سیدالشهدا (ع) و حضرت محمد (ص) این مرکز توسط رئیس جمهوری وقت با نام مجتمع آموزشی و درمانی حضرت رسول اکرم (ص) و تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی ایران رسماً افتتاح گردید . در حال حاضر با توجه به تصمیم به احداث بیمارستان جدید در محل ساختمانهای شماره ۳ و ۴ این ساختمان ها تخلیه شده و اقدامات جهت ساخت بیمارستان جدید در حال انجام است. مجتمع آموزشی و درمانی رسول اکرم (ص) در غرب تهران خیابان ستارخان - نیایش واقع شده است .

## توانمندی های مرکز، راهنمای ساختمان ها و طبقات

این مرکز دارای ۲۷ بخش بوده که شامل بخش های اورژانس، سی سی یو، پست سی سی یو، آی سی یو جراحی، آی سی یو داخلی، آی سی یو نوزادان، آی سی یو کودکان (کلیه، عفونی، قلب، گوارش، خون، اعصاب، نوزادان، غدد، جنرال)، ایمونولوژی - آلرژی، داخلی (ریه، روماتولوژی، گوارش، غدد، خون، نفرولوژی)، عفونی، قلب و عروق، داخلی اعصاب، زنان و زایمان، جراحی (توراکس، اورولوژی، کلورکتال، عروق، سر و گردن)، ارتوپدی، گوش و حلق و بینی، روان پزشکی، پوست، Pain، آنژیوگرافی، بخش پیوند، پزشکی ورزشی، پزشکی قانونی، طب فیزیکی و توانبخشی، طب کار می باشد.

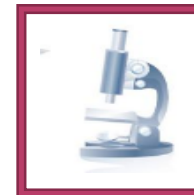
همچنین مراکز تحقیقات گوش و حلق و بینی و سر و گردن، قاعده جمجمه، کلورکتال، مدیریت اورژانس، سوانح و مصدومیت، عفونی اطفال، مقاومتهای میکروبی، بیماریهای زنان اندومتریوز، درد، ایمونولوژی می باشد.

### بخشهای پاراکلینیک

تصویربرداری (رادیولوژی، ماموگرافی، سونوگرافی، داپلر اولتراساوند، آنژیوگرافی، CT، MRI اسکن)



پاتولوژی و آزمایشگاه با امکانات وسیع و پاسخگوی نیازهای آموزشی و پژوهشی



## بخشهای پاراکلینیک

شنوایی سنجی



کاردرمانی



فیزیوتراپی



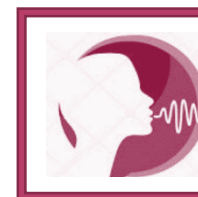
آرتروسکوپی



دیالیز



گفتاردرمانی



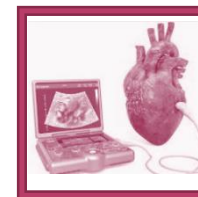
آنژیوگرافی



الکترو کاردیوگرافی



اکوکاردیوگرافی



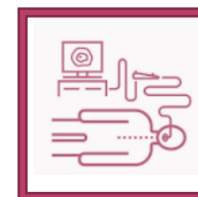
تست ورزش



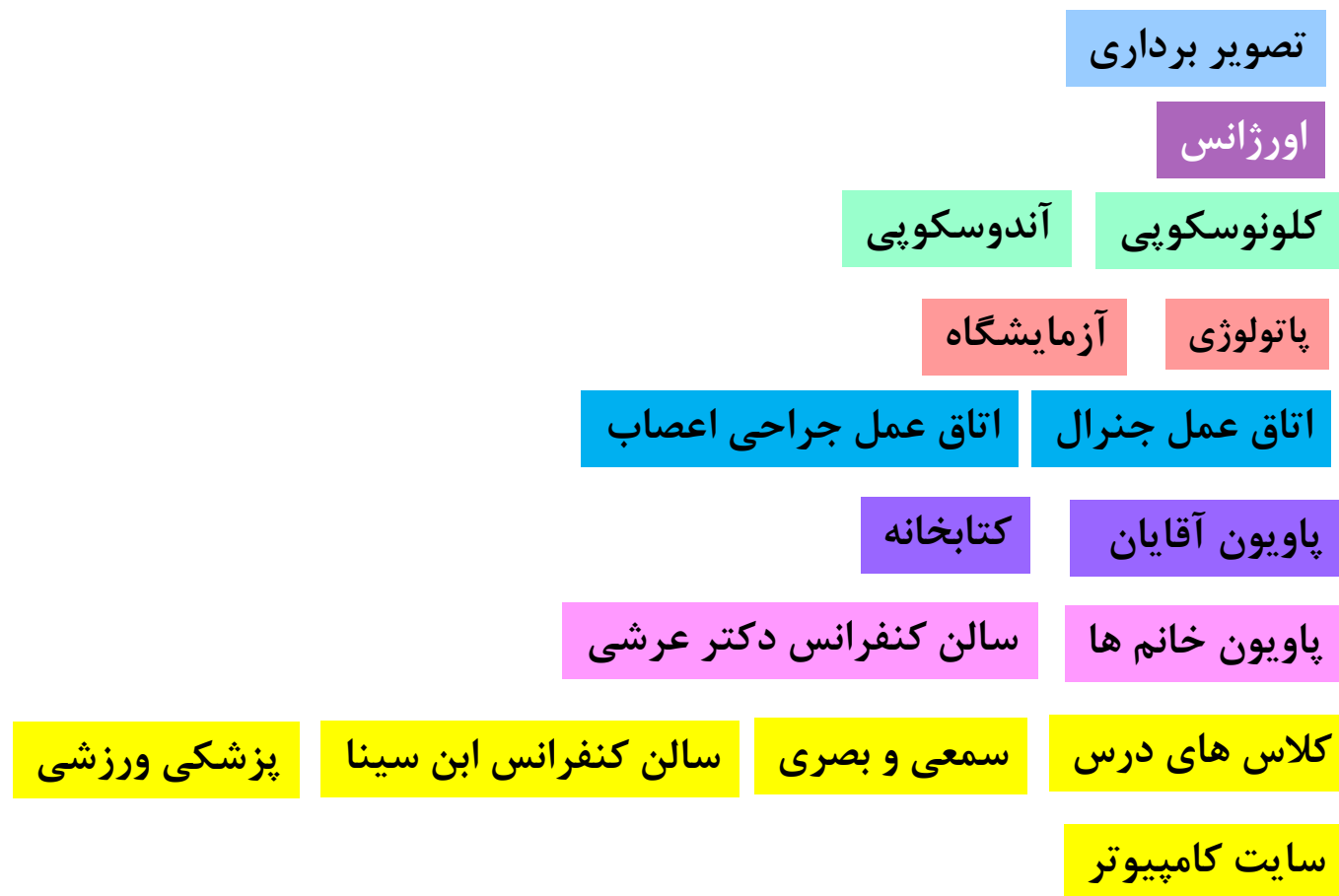
دانسیتومتری



آندوسکوپی، کولونوسکوپی و ERCP



# راهنمای ساختمان ها و طبقات



## ساختمان شماره یک

|            |  |           |  |
|------------|--|-----------|--|
| همکف       |  | طبقه اول  |  |
| طبقه دوم   |  | طبقه سوم  |  |
| طبقه چهارم |  | طبقه پنجم |  |
| طبقه ششم   |  | طبقه هفتم |  |
| طبقه هشتم  |  |           |  |

# راهنمای ساختمان ها و طبقات



| ساختمان شماره دو |  |           |
|------------------|--|-----------|
| همکف             |  | طبقه اول  |
| طبقه دوم         |  | طبقه سوم  |
| طبقه چهارم       |  | طبقه پنجم |
| طبقه ششم         |  | طبقه هفتم |
| طبقه هشتم        |  |           |



## قوانین و مقررات کلی ویژه فراگیران

ساعت کاری واحد آموزش: ۷:۳۰ الی ۱:۳۰

- تمام فراگیران عزیز موظف به رعایت شئون و اخلاق پزشکی و قوانین بخش مربوطه در ساعات حضور در بیمارستان و شرکت در کلیه برنامه های آموزشی می باشند.
- تمامی کارورزان و کارآموزان که فاقد اتیکت شناسایی می باشند بایستی به واحد آموزش پزشکی واقع در ساختمان شماره یک، طبقه اول مراجعه فرمایند.
- همه دستیاران تخصصی و فوق تخصصی به همراه یک قطعه عکس ۴\*۳ به واحد آموزش پزشکی واقع در ساختمان شماره یک، طبقه اول مراجعه فرمایند.
- دستیاران تخصصی و فوق تخصصی جهت دریافت کمک هزینه و کارانه ، کپی تمام صفحات شناسنامه، کارت ملی پشت و رو و شماره حساب یا شبا بانک ملت به صورت تاییپی را تحویل واحد آموزش پزشکی دهند.
- به منظور احتساب سنوات و بیمه، دستیاران تخصصی بایستی نسبت به تکمیل و تأیید فرم بیمه توسط سازمان تامین اجتماعی اقدام نموده و سپس ان را به واحد آموزش ارائه دهند.
- دستیاران ، کارورزان و کارآموزان به محض آماده شدن اتیکت توسط دفتر آموزش ملزم به استفاده از آن می باشند.
- دستیاران گرامی از مهر نظام پزشکی ویژه دانشگاه که توسط دفتر آموزش مجتمع تهیه و تحویل آنها می گردد، استفاده نمایند.



## قوانین و مقررات کلی ویژه فراگیران

- فراگیران پس از ورود به بخش باید خود را به دستیار ارشد بخش معرفی و برنامه آموزشی و شرح وظایف طول دوره خود را دریافت نمایند.
- بر اساس مقررات آموزشی صادره از دبیرخانه شورای آموزش پزشکی و تخصصی دستیاران و کارورزان باید در تمام ساعات کشیک موظف خود حتماً در بیمارستان حضور داشته باشند و ترک کشیک جز در موارد اضطراری و با کسب اجازه از دستیار ارشد کشیک مطلقاً ممنوع می باشد.
- جابجائی در برنامه کشیک باید با اطلاع قبلی و بصورت کتبی باشد.
- دستیاران رشته های مختلف نیز موظفند حداقل کشیک را به شرح ذیل رعایت نمایند :

سال اول : ۱۲ کشیک در ماه

سال دوم : ۱۰ کشیک در ماه

سال سوم : ۸ کشیک در ماه

سال چهارم: ۶ کشیک در ماه

# قوانین پوشش و رفتار حرفه ای فراگیران پزشکی و کارکنان مجتمع حضرت رسول اکرم (ص)

\* پوشش فراگیران و کارکنان باید به گونه ای باشد که ضمن رعایت اصول ایمنی و سهولت انجام کار، اثرات مثبتی برای بیمار، بیمارستان و حرفه پزشکی داشته باشد. لباس پوشیدن انعکاسی از شخصیت حرفه ای افراد است. عدم پیروی از قوانین پوشش و رفتار حرفه ای اثرات منفی بر روی بیماران می گذارد. لذا رعایت موارد ذیل از زمان ورود تا خروج از بیمارستان الزامی است.



# قوانین پوشش و رفتار حرفه ای فراگیران پزشکی و کارکنان مجتمع حضرت رسول اکرم(ص)

- ۱- از روپوش سفید ویا لباس فرم تمیز و اتوشده استفاده شود ،روپوش یالباس فرم نبایدتنگ یا کوتاه باشد
- ۲- کارت شناسایی بایدقابل رویت شود.
- ۳- کفش ها بایدجلو بسته و تمیز بوده واز صندل و یاکفش پاشنه بلند استفاده نشود.
- ۴- لوازم وجواهرات مورد استفاده باید محدود به ساعت وحلقه باشد .
- ۵- لباس فراگیران وکارکنان باید مطابق عرف جامعه بوده ونباید باعث انتقال آلودگی شود.
- ۶- بهداشت فردی روزانه رعایت شود واز عطر ویا ادکلن بابوی تند استفاده نشود. .
- ۷- موی سر بایدکوتاه بوده ومدل ساده داشته باشد همچنین صورت ،آرایش مشخص نداشته باشد.
- ۸- درکلاس درس وبالین بیمار باید ازجویدن آدامس پرهیزشود.
- ۹- ازخوردن و آشامیدن در بالین بیمار پرهیز شود.
- ۱۰- دربیمارستان باید آرام صحبت شود وازخندیدن با صدای بلند پرهیز شود.
- ۱۱- ازنشستن در مکانهای غیر معمول مانند میز معاینه ، ایستگاه پرستاری پرهیز شود .
- ۱۲- ازمجادله درحضوربیمار وهمراهان پرهیزشود.
- ۱۳- دربرخورد بیماران،خانواده آنها وهمکاران باید رعایت اصول اخلاق اسلامی بشود .
- ۱۴- بربالین بیمار هنگام فعالیت آموزشی ،با تلفن همراه صحبت نشود.
- ۱۵- گرفتن عکس یا فیلم آموزشی به گونه ای که هویت بیمار شناسایی شود باید بااخذ رضایت آگاهانه انجام شود.

# آشنایی با الزامات نظام بیمه ای

عواملی که منجر به کسورات می شود :

- نداشتن استحقاق درمان
- کامل نبودن شرح عمل، مشاوره ها و دستورات پزشکی توسط پزشک
- مهر و امضاء رزیدنت سال ۱ و ۲ بر روی برگه مشاوره، ویزیت و ..
- درج زمان شروع و پایان جراحی با تایید جراح الزامی است و جز اسناد مهم محسوب می شود و در صورت عدم درج زمان در شرح عمل ۱۰ درصد حق العمل جراح بصورت غیرقابل برگشت کسر می گردد.
- زمان شروع و اتمام بیهوشی و مدت زمان ماندگاری در ریکاوری می بایست حتما ثبت گردد.
- در جراحی های متعدد به وسیله یک یا دو جراح درصد کدهای جراحی باید مطابق دستورالعمل وزارتخانه اعمال گردد. استفاده از ابزار و دستگاه های Tec High در شرح عمل به همراه متد عمل می بایست ذکر گردد. ذکر اعمال جانبی یک عمل جراحی نیز می بایست ذکر گردد.
- کدهای تعدیلی بیهوشی باید مطابق دستورالعمل های وزارتخانه اعمال گردد.
- مشاوره های منجر به جراحی برای جراح قابل محاسبه بوده لیکن ویزیت در پرونده های جراحی قابل درخواست و اخذ نخواهد بود .

# آشنایی با الزامات نظام بیمه ای

- ویزیت منجر به بیهوشی در پرونده بستری برای متخصص بیهوشی قابل محاسبه و اخذ نخواهد بود. ۲۴ برای بیمارانی که در بخش ویزیت می شوند فقط یک ویزیت برای یک روز تعلق می گیرد. چنانچه پزشک معالج تشخیص دهد که پزشک دیگری بیمار را ویزیت نماید می بایست درخواست مشاوره نماید تا برای پزشک دوم مشاوره حساب شود ؛ حداکثر مشاوره قابل پرداخت جهت یک بیمار ۶ مشاوره با تخصص های مختلف و حداکثر ۳ مشاوره از یک تخصص می باشد ؛ مشاوره های بیش از تعداد مجاز تحت عنوان مشاوره نوبت دوم درخواست و پرداخت می گردد .
- عمل هایی که جنبه زیبایی داشته باشد در تعهد بیمه نیست.
- در خصوص اینکه جراح مسئول بیمار به هر علت نیاز به کمک جراح داشته باشد ۲۰ درصد به ارزش نسبی نهائی با رعایت شرایط ذیل اضافه می شود:
- در مراکز آموزشی ضریب کمک جراح به رزیدنت های سال ۳ و بالاتر و اتند دوم تعلق می گیرد.
- در مراکز غیرآموزشی کمک جراح فقط می تواند متخصص مرتبط باشد. لیست اعمال جراحی که نیاز به کمک جراح دارد توسط وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی اعالم خواهد شد و تا زمان اعالم لیست، خدمات زیر ۳۰ کا مشمول این کد تعدیلی نمی باشد. بدیهی ست جهت خدماتی که بر اساس عملکرد گذشته مراکز درمانی کمک جراح درخواست نمی شده است این کد قابل گزارش و محاسبه نمی باشد.

# ایمنی و بهداشت

## رعایت احتیاطات استاندارد (Standard Precautions)

احتیاط های استاندارد به عنوان اصلی ترین سطح کنترل عفونت و "یک حداقل لازم" در نظر گرفته می شود. باید در صورت احتمال مواجهه با موارد زیر به کار برده شوند:

● خون

● همه مایعات و ترشحات بدن (به جز عرق) صرف نظر از اینکه حاوی خون قابل مشاهده باشند یا خیر

● پوست ناسالم

● غشای مخاطی

# رعایت احتیاطات استاندارد (Standard Precautions)

احتیاط های استاندارد شامل موارد زیر است:



۱. رعایت بهداشت دست
۲. استفاده از وسایل حفاظت فردی بر اساس ارزیابی خطر و نوع تماس مورد انتظار
۳. پیشگیری از صدمه با سوزن و وسایل نوک تیز (needle stick)
۴. بهداشت تنفسی و آداب سرفه
۵. بهداشت محیط (پاک کردن و گندزدایی محیط)
۶. مدیریت پسماند
۷. بسته بندی و انتقال وسایل مراقبت بیمار، ملحفه، لباس
۸. محل استقرار بیمار

## رعایت احتیاطات استاندارد (Standard Precautions)

### توجه:

- بدلیل انتقال اکثر موارد عفونت های بیمارستانی از طریق تماس، بویژه با دست پرسنل، شستن دست ها مهم ترین راه پیشگیری از عفونت بیمارستانی بشمار می آید. برای حفظ بهداشت دست های پرسنل، از مواد حاوی الکل (Alcohol- based hand rub) استفاده می شود.
  - در صورت آلودگی قابل رویت دست ها، باید آنها را با آب و صابون (با یا بدون ماده ضد میکروبی) شست.
  - پوشیدن دستکش به هیچ وجه نباید جایگزین شستن دست ها شود.
  - استفاده از ناخن مصنوعی توصیه نمی شود.
  - قبل از مراقبت بیمار باید انگشت از دست های پرسنل خارج شود.
- برای تشخیص آسان موقعیت های رعایت بهداشت دست، سازمان جهانی بهداشت "مدل ۵ موقعیت برای رعایت بهداشت دست" را ارائه نموده است.



1:  
Damp hands and wrists  
with water and soap or with  
2 ml hand disinfection.



2:  
Palm against palm.



3:  
Right palm above the left back  
of the hand and left palm above  
the right back of the hand.



4:  
Palm against palm with  
interlaced fingers.



5:  
The back of the fingers against  
the opposite palm with the fingers  
gripping each other.



6:  
Rotating wash of the right  
thumb with left palm  
and opposite.



7:  
Rotating wash of right palm  
with left hand fingers closed  
and opposite.



8:  
Rotating wash of both  
wrists.

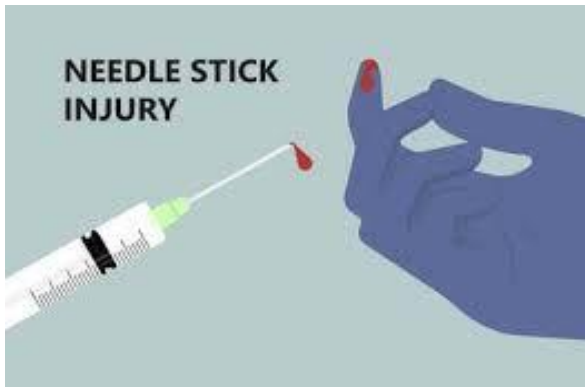
### این موقیعت ها عبارتند از:

۱. قبل از تماس بیمار
۲. قبل از اقدامات درمانی تمیز/استریل
۳. بعد از خطر مواجهه با مایعات بدن
۴. بعد از تماس با بیمار
۵. بعد از تماس با فضای مجاور بیمار

## مواجهه شغلی (Needle Stick)

### کمک های اولیه فوری پس از مواجهه در کارکنان بهداشتی

مواجهه ای که کارکنان بهداشتی را در معرض عفونت HIV ، HBV ، HCV قرار دهد یعنی تماس خون ، بافت یا سایر مایعات بالقوه عفونی بدن ( خون، مایع مغزی نخاعی، مایع سینوویال، مایع پلور، مایع صفاقی، مایع پریکارد و مایع آمینوتیک ) از طریق فرو رفتن سوزن در پوست ، بریدگی یا شی یا تماس این مواد با غشای مخاطی یا پوست آسیب دیده (مانند پوست ترک خورده یا خراشیده شده یا مبتلا به درماتیت)



## مواجهه شغلی (Needle Stick)

- در اولین فرصت ، محل مواجهه با مایعات بالقوه عفونی را با استفاده از آب و صابون شستشو دهید.
- غشاهای مخاطی غیر چشم مواجهه یافته را با آب معمولی و فراوان شستشو دهید.
- چشم مواجهه یافته را با محلول نرمال سالین یا آب سالم فراوان شستشو دهید.
- از هر گونه دست کاری و فشردن محل مواجهه خودداری نمایید.
- از مواد گندزا یا ضدعفونی کننده که می توانند باعث سوزاندگی و التهاب شوند استفاده نکنید.
- سانه را فوراً به سوپروایزر کنترل عفونت (سرکار خانم شفیعی) یا سوپروایزر بالینی اطلاع دهید.
- بیمار از نظر HIV Ab , HCV Ab , HBS Ag در اسرع وقت بررسی شود.
- در صورتیکه وضعیت فرد مواجهه یافته از نظر HCV , HBV , HIV , HBS Ab titer مشخص نیست در اسرع وقت با موافقت فرد مواجهه یافته بررسی شود.
- مراحل ثبت ، ارزیابی مواجهه ، ارزیابی منبع مواجهه و مشاوره و پیگیری توسط واحد کنترل عفونت صورت می گیرد.

# مواجهه شغلی (Needle Stick)

## نکات بسیار مهم در ارتباط با مواجهه شغلی

- ۱- پس از استفاده از سرنگ، سرسوزن و آنژیوکت، از گذاشتن در پوش سرسوزن (Recap) با دو دست، خم کردن یا شکستن سرسوزن خودداری کنید.  
(از روش بکار بردن یک دست استفاده کنید)
  - ۲- سرسوزنها و وسایل نوک تیز و آلوده را در ظرف مخصوص جعبه ایمن (Safety Box) جمع آوری کنید.
  - ۳- **در اسرع وقت نسبت به تکمیل واکسیناسیون هپاتیت B و کزاز خود اقدام نمایید. (مهم)**
  - ۴- در صورت فرو رفتن سوزن، جراحت با اجسام تیز و برنده آلوده محل را با آب فراوان و صابون بشوئید.
- تذکر ۱:** در تمام موارد مواجهه شغلی در اولین فرصت 5cc خون لخته از بیمار منبع مواجهه و فرد تماس یافته برای انجام آزمایشات گرفته شود. (درخواست کامپیوتری آزمایشات ایمنولوژی بلافاصله توسط پرستار بیمار در کامپیوتر ثبت گردد).
- تذکر ۲:** نمونه خون گرفته شده از بیمار به همراه فرم نیدل استیک در شیفت صبح به آزمایشگاه مرکزی و در شیفت عصر و شب به آزمایشگاه اورژانس ارسال گردد.
- تذکر ۳: آزمایشات ایمنولوژی HBS ، HIV ، HCV در مجتمع روزهای زوج انجام می شود، فقط آزمایش HIV با هماهنگی سوپروایزر کنترل عفونت (سرکار خانم شفیعی) و آزمایشگاه ایمنولوژی (۲۵۳۹) در موارد مواجهه شغلی همانروز انجام می گردد.

## رعایت حقوق بیماران توسط فراگیران ”منشور حقوق بیمار“

بینش و ارزش یکایک افراد جامعه متعهد به حفظ و احترام به کرامت انسان ها می باشند. این امر در شرایط بیماری از اهمیت ویژه ای برخوردار است. بر اساس قانون اساسی توجه به کرامت والای انسانی از اصول پایه نظام جمهوری اسلامی بوده ، دولت موظف است خدمات بهداشتی - درمانی را برای یکایک افراد کشور تأمین کند . بر این اساس ارائه خدمات سلامت باید عادلانه و مبتنی بر احترام به حقوق و رعایت کرامت انسانی بیماران صورت پذیرد.

این منشور با توجه به ارزشهای والای انسانی و مبتنی بر فرهنگ اسلامی و ایرانی و بر پایه برابری کرامت ذاتی تمامی گیرندگان خدمات سلامت و با هدف حفظ، ارتقا و تحکیم رابطه انسانی میان ارائه کنندگان و گیرندگان خدمات سلامت تنظیم شده است.

## الف: دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

ارائه خدمات سلامت باید:

- شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش‌ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد ؛
- بر پایه‌ی صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد ؛
- فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد ؛
- بر اساس دانش روز باشد ؛
- مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد ؛
- در مورد توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و اولویت‌های درمانی بیماران باشد ؛
- مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توانبخشی باشد ؛
- به همراه تامین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیت‌های غیرضروری باشد ؛
- توجه ویژه به حقوق گروه‌های آسیب‌پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران روانی، زندانیان، معلولان و افراد بدون سرپرست داشته باشد ؛
- در سریع‌ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد ؛
- در مراقبت‌های اورژانسی بدون توجه به تأمین هزینه‌ی آن صورت گیرد . در موارد غیرفوری (الکتیو) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد ؛
- در مراقبت‌های اورژانسی، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه‌ی خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد؛

- در مراحل پایانی حیات که وضعیت بیماری غیر قابل برگشت و مرگ بیمار قریب الوقوع می باشد با هدف حفظ آسایش وی ارائه گردد. منظور از آسایش کاهش درد و رنج بیمار، توجه به نیازهای روانی، اجتماعی، معنوی و عاطفی وی و خانواده‌هاش در زمان احتضار می‌باشد. بیمار در حال احتضار حق دارد در آخرین لحظات زندگی خویش با فردی که می‌خواهد همراه گردد.

### ب: اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد:

- ضوابط و هزینه‌های قابل پیش بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیر درمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش ؛
- نام، مسئولیت و رتبه‌ی حرفه‌ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه‌ای آن‌ها با یکدیگر؛
- روش‌های تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن ، تشخیص بیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز کلیه‌ی اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم‌گیری بیمار ؛
- نحوه‌ی دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان ؛
- کلیه‌ی اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند.
- ارائه آموزش‌های ضروری برای استمرار درمان ؛

## نحوه ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد :

- اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب و درد و ویژگی‌های فردی وی از جمله زبان، تحصیلات و توان درک در اختیار وی قرار گیرد، مگر اینکه:
  - تأخیر در شروع درمان به واسطه‌ی ارائه‌ی اطلاعات فوق سبب آسیب به بیمار گردد؛ در این صورت انتقال اطلاعات پس از اقدام ضروری، در اولین زمان مناسب باید انجام شود.
  - بیمار علی‌رغم اطلاع از حق دریافت اطلاعات، از این امر امتناع نماید که در این صورت باید خواست بیمار محترم‌شمرده شود، مگر این که عدم اطلاع بیمار، وی یا سایرین را در معرض خطر جدی قرار دهد ؛
- بیمار می‌تواند به کلیه‌ی اطلاعات ثبت شده در پرونده‌ی بالینی خود دسترسی داشته باشد و تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید.

## ج: حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

محدوده انتخاب و تصمیم‌گیری درباره موارد ذیل می‌باشد:

- انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه‌کننده خدمات سلامت در چارچوب ضوابط ؛
  - انتخاب و نظر خواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور ؛
  - شرکت یا عدم شرکت در هر گونه پژوهش، با اطمینان از اینکه تصمیم‌گیری وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمت آنها نمی‌گذارد.
  - قبول یا رد درمان‌های پیشنهادی پس از آگاهی از عوارض احتمالی قبول یا رد درمان‌های مطرح شده مگر در موارد خودکشی و یا مواردی که امتناع از درمان شخص دیگری را در معرض خطر جدی قرار می‌دهد.
  - اعلام نظر بیمار در مورد اقدامات آتی در نظر گرفته شده در مواردی که بیمار ظرفیت تصمیم‌گیری دارد.
  - در زمان فقدان ظرفیت تصمیم‌گیری بیمار با رعایت موازین قانونی راهنمای اقدامات پزشکی نظر ارائه‌کنندگان سلامت و تصمیم‌گیرنده جایگزین بیمار است.
- شرایط انتخاب و تصمیم‌گیری شامل موارد ذیل می‌باشد:
- انتخاب و تصمیم‌گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه و مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع باشد.
  - پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم‌گیری و انتخاب داده شود

**د : ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار (حق خلوت) و رعایت اصل رازداری باشد.**

- رعایت اصل رازداری در مورد کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد.
- در کلیه مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود.
- بدین منظور کلیه امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی بیمار فراهم گردد.
- فقط بیمار و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند می توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند.
- بیمار حق دارد در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد.
- همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک می باشد مگر اینکه این امر بر خلاف ضرورت های پزشکی باشد.

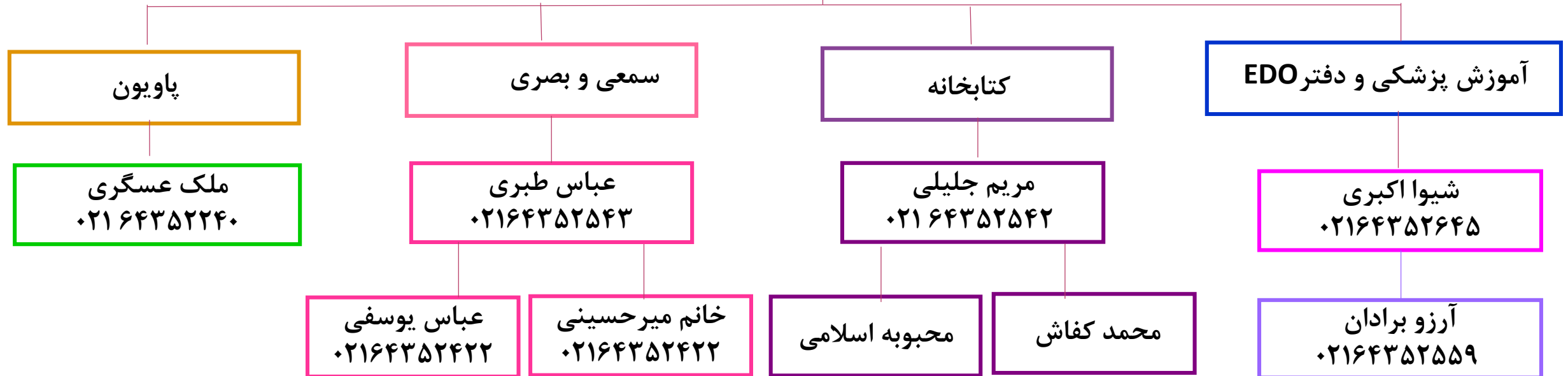
## و: دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

- هر بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت نماید؛
- بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند؛
- خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات مطابق مقررات در کوتاه ترین زمان ممکن جبران شود.
- در اجرای مفاد این منشور در صورتی که بیمار به هر دلیلی فاقد تصمیم گیری باشد، اعمال کلیه حقوق بیمار مذکور در این منشور بر عهده تصمیم گیرنده قانونی جایگزین خواهد بود. البته چنانچه تصمیم گیرنده جایگزین بر خلاف نظر پزشک مانع درمان بیمار شود، پزشک می تواند از طریق مراجع ذیربط درخواست تجدیدنظر در تصمیم گیری را بنماید. چنانچه بیماری که فاقد ظرفیت کافی برای تصمیم گیری است، اما می تواند در بخشی از روند درمان معقولانه تصمیم بگیرد، باید تصمیم او محترم شمرده شود.

## کارشناسان معاونت آموزشی مرکز آموزشی، درمانی حضرت رسول اکرم



### معاونت آموزشی



# معرفی رابطین آموزشی و منشی اتاق پزشکان مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی حضرت رسول اکرم

| بخش                | نام خانوادگی | نام        | شماره تماس  |
|--------------------|--------------|------------|-------------|
| ENT                | هاشمی        | اعظم       | ۰۲۱۶۴۳۵۲۴۱۷ |
| بییهوشی            | افشانی       | آتش        | ۰۲۱۶۴۳۵۲۳۲۶ |
| جراحی اعصاب        | راهدار زاده  | منیره      | ۰۲۱۶۴۳۵۲۲۲۸ |
| جراحی              | فرهادی       | پونه       | ۰۲۱۶۴۳۵۲۲۱۵ |
| قلب                | موسوی        | شیوا سادات | ۰۲۱۶۴۳۵۲۴۶۳ |
| کودکان             | خوشدل        | مژگان      | ۰۲۱۶۴۳۵۲۴۶۷ |
| غدد گوارش          | باقری        | نرگس       | ۰۲۱۶۴۳۵۲۴۷۴ |
| ریه                | دلایی        | فاطمه      | ۰۲۱۶۴۳۵۲۴۸۶ |
| روماتولوژی و جنرال | رزی          | مژگان      | ۰۲۱۶۴۳۵۲۴۵۱ |
| نورولوژی           | ذوالقدر      | فاطمه      | ۰۲۱۶۴۳۵۲۴۹۶ |
| ارتوپدی            | نسیم دوست    | فرهاد      | ۰۲۱۶۴۳۵۲۲۶۴ |
| زنان               | خراسانی      | فاطمه      | ۰۲۱۶۴۳۵۲۵۶۲ |

# معرفی رابطین آموزشی و منشی اتاق پزشکان مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی حضرت رسول اکرم

| بخش          | نام خانوادگی | نام   | شماره تماس  |
|--------------|--------------|-------|-------------|
| پزشکی قانونی | محمودی       | سپیده | ۰۲۱۶۴۳۵۲۳۲۸ |
| اورژانس      | علیاری       | آتوسا | ۰۲۱۶۴۳۵۲۲۲۱ |
| روانپزشکی    | عباسی        | مریم  | ۰۲۱۶۴۳۵۲۳۷۶ |
| خون          | شیخیان       | ناہید | ۰۲۱۶۴۳۵۲۴۲۱ |
| داخلی        | زارع         | سمانه | ۰۲۱۶۴۳۵۲۷۲۸ |
| طب فیزیکی    | داودی        |       | ۰۲۱۶۴۳۵۲۶۸۲ |
| پزشکی ورزشی  | آتش برگ      | فاطمه | ۰۲۱۶۴۳۵۲۴۴۶ |
| عفونی        | عباسی        | مریم  | ۰۲۱۶۴۳۵۲۶۷۹ |

# معرفی کارشناسان آموزش دانشکده پزشکی

| نام کارشناس    | شماره تماس | رشته تخصصی                                                                | رشته فوق تخصصی                                                                                                                            | رشته فلوشیپ                                                                                                                                                                                         |
|----------------|------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| خانم عرب       | ۲۱۸۶۷۰۳۳۴۰ | داخلی-عفونی-روانپزشکی-پزشکی ورزشی-طب سالمندی                              | ریه-نفرولوژی-گوارش-غدد-روماتولوژی-خون و سرطان بالغین-                                                                                     | طب روان تنی-روان درمانی-روانپزشکی سالمندی-پزشکی خواب-روانپزشکی اعتیاد                                                                                                                               |
| خانم آزادبیانی | ۲۱۸۶۷۰۳۳۶۰ | کودکان-ارتوپدی-پزشکی ورزشی                                                | آلرژی و ایمنولوژی-عفونی کودکان-قلب کودکان-خون و سرطان کودکان-غدد و متابولیسم کودکان-طب نوزادی و پیرامون تولد-بیماریهای مغز و اعصاب کودکان | جراحی ستون فقرات ارتوپدی-جراحی دست-زانو-شانه و آرنج-هیپ و لگن-اقدامات مداخله ای قلب کودکان-مراقبتهای ویژه کودکان-الکتروفیزیولوژی                                                                    |
| خانم عبدی      | ۲۱۸۶۷۰۳۳۴۱ | چشم-جراحی مغز و اعصاب-پاتولوژی-نورولوژی-طب فیزیکی و توانبخشی              | جراحی قلب-جراحی پلاستیک-ترمیمی و سوختگی                                                                                                   | جراحی پلاستیک چشم-ویتره و رتین-قرنیه-گلوکوم-چشم کودکان-جراحی ستون فقرات جراحی اعصاب-نورواسکولاراینترنشن-جراحی مادرزادی قلب-آسیب شناسی پوست-استریوتاکسی فانکشنال-دست و میکروسکوپی-صرع-اختلالات حرکتی |
| خانم هدایتی    | ۲۱۸۶۷۰۳۳۳۷ | بیهوشی-زنان و زایمان-جراحی عمومی-جراحی قلب و عروق                         | جراحی اطفال-مراقبتهای ویژه بزرگسالان                                                                                                      | بیهوشی ناحیه ای-درد-جراحی عمومی درون بین-جراحی کلورکتال-جراحی درون بین زنان-آنکولوژی زنان-طب مادر و جنین-ناباروری-جراحی پستان-بیهوشی قلب                                                            |
| خانم صحتی      | ۲۱۸۶۷۰۳۳۳۶ | رادیولوژی-جراحی کلیه-گوش و حلق و بینی-رادیوانکولوژی-طب کار-بیماریهای پوست | لارنگولوژی-اتولوژی و نورواتولوژی-جراحی سر و گردن-رینولوژی-اندورینولوژی-پیوند کلیه-اروانکولوژی-تصویربرداری قلب و عروق-رادیولوژی مداخله ای  |                                                                                                                                                                                                     |
| خانم بابایی    | ۲۱۸۶۷۰۳۳۳۸ | قلب و عروق-طب اورژانس-پزشکی قانونی                                        | بیماری های قلب و عروق-طب اورژانس کودکان                                                                                                   | اینترنشنال کاردیولوژی-اکوکاردیولوژی-الکتروفیزیولوژی-نارسایی قلب و پیوند-بیماریهای مادرزادی قلب در بالغین-کاردیوانکولوژی-جراحی سوختگی-دست و میکروسکوپی                                               |

## دستورالعمل گزارش داوطلبانه خطای پزشکی

از آنجایی که عدم آگاهی از میزان و حجم واقعی خطاهای پزشکی در نظام های ارائه خدمات سلامت از مهمترین عوامل ایجاد آسیب های مخاطره آمیز جهت بیمار و مراکز درمانی به شمار می رود، در نتیجه اطلاع و آگاهی از وقوع یک خطای تشخیصی، درمانی، دارویی، پرستاری و... می تواند در جلوگیری از تکرار دوباره آن خطا مؤثر باشد. گزارش خطاها یک جزء اساسی برای ارتقاء ایمنی بیمار است. از آنجا که حفظ ایمنی بیمار مستلزم شناخت عوامل مؤثر بر بروز خطا و ارائه راهکارهای پیشگیری از وقوع مجدد خطا میباشد، لذا روش اجرایی نحوه گزارش دهی همگانی خطاهای پزشکی بدون ترس از سرزنش و تنبیه تدوین گردیده است.

# دستورالعمل گزارش داوطلبانه خطای پزشکی

## تعاریف:

**خطا:** هر وضعیت واقعی یا بالقوه که می تواند باعث صدمه، بیماری یا مرگ افراد، آسیب یا تخریب یا از دست دادن تجهیزات و یا دارائی سازمان شود. همچنین، عدم موفقیت اقدامات برنامه ریزی شده برای دستیابی به اهداف مورد انتظار ناشی از عدم پیشرفت اقدامات مطابق برنامه، و یا نقص در خود برنامه خطا نامیده میشود

**خطای پزشکی:** هر نوع خطایی که در فرآیند ارائه مراقبت سلامت رخ دهد، چه باعث صدمه و آسیب به بیمار گردد و چه هیچ آسیبی در پی نداشته باشد این خطاها شامل اشتباهات تشخیصی، اشتباهات در تجویز دارو و روشهای درمانی، اشتباه در پروسیجر جراحی، اشتباه در استفاده از فن آوری و تجهیزات، اشتباه در تفسیر تستهای پاراکلینیک میگردند

# دستورالعمل گزارش داوطلبانه خطای پزشکی

## موانع گزارش دهی داوطلبانه خطا:

- وجود مسائل قانونی
- ملامت توسط پزشک معالج
- نگرانی در تاثیر خطا در کسر از حقوق
- نگرانی از زدن برچسب بی لیاقتی
- ملامت از سوی بیمار و خانواده وی
- ملامت توسط سایر کارکنان
- نگرانی از انتشار خبر به سایر بیمارستانها
- واضح نبودن تعریف خطای کاری
- نگرانی از تاثیر خطا در ارزشیابی سالیانه
- نگرانی از ایجاد نگرش منفی در بیماران
- نامتناسب بودن واکنش مدیران با شدت و اهمیت خطا
- عدم دریافت بازخورد مثبت از طرف مدیران به گزارش دهنده خطا
- توجه مدیران به شخص خطا کار بدون توجه به تاثیر سایر عوامل در بروز خطا

## دستورالعمل گزارش داوطلبانه خطای پزشکی

به منظور ترغیب پرسنل و پزشکان و جلب مشارکت آنان جهت اطلاع رسانی خطاها بدون ترس از سرزنش و تنبیه و افزایش مشارکت کارکنان بالینی در گزارش خطاهای پزشکی و خوداظهاری در این مجتمع، نگرش سیستمیک به حوادث ناخواسته درمانی توسط تیم ایمنی تقویت می گردد. تیم ایمنی در بازدیدها و یا جلسات مختلف بر وجود فرهنگ عاری از سرزنش سازنده در سازمان تاکید می کند تا کارکنان با شجاعت وقایع را گزارش و در یافتن راه حل مشارکت کنند.

کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار، فرم گزارش داوطلبانه خطا را در تمامی بخشها و واحدها در اختیار کارکنان قرار داده و یک نسخه از فایل الکترونیک فرم نیز بر روی سیستم به اشتراک گذاری مجتمع به نام «ایمنی و آموزش بیمار قرار می دهد . تمامی کارکنان فرم گزارش خطا را بدون ذکر نام و ذکر مشخصات، به کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار ارسال می نمایند؛ چرا که ناشناس بودن فرد گزارش دهنده خطا مورد تاکید قرار میگیرد.

در تمامی بخشها/واحدها، نرم افزار جامع مدیریت سنجاب نصب شده و از طریق سایت های کاربردی مجتمع نیز امکان دسترسی به سامانه برای همگان فراهم است .

تمام کارکنان با نحوه کار با نرم افزار جهت ثبت گزارش داوطلبانه خطا آموزش می بینند و می توانند به جای تکمیل فرم کاغذی، از طریق سامانه نسبت به گزارش دهی خطا اقدام نمایند .

مسئولین واحدها و بخشها، اهمیت ثبت و گزارش خطاها، را در کلاسها و جلسات مختلف برای کارکنان و پزشکان بخش خود آموزش می دهند . در جلساتی که به منظور بررسی خطاها صورت میگیرد، چنانچه گزارش خطا به صورت خوداظهاری واصل شده باشد، دبیر کمیته مربوطه از افراد درگیر در خطاهای مربوطه دعوت به عمل نمی آورد .

کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار هنگام بررسی حادثه گزارش شده طبق نگرش سیستمی به بررسی حادثه می پردازد . کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار با هماهنگی مدیران نسبت به حمایت کارکنان گزارش دهنده خطا هماهنگی کرده و کارکنان را به گزارش حوادث رخ داده ولو به شکل ناشناس ترغیب می نماید

# دستورالعمل گزارش داوطلبانه خطای پزشکی



وارد سایتهای کاربردی که بر روی صفحه دسک تاپ تمام سیستم های مجتمع است می شوید و سپس سامانه سنجاب را انتخاب می کنید.

3.78.8/urls/

need Windows 10 or later. This computer is using Windows 7.

**سامانه آموزش و توانمندسازی - رشد**

**آموزش الکترونیکی ضمن خدمت کارکنان ایران - آذرخش**

آموزشهای بهداشت حرفه ای

سامانه آموزش به بیمار

سامانه درخواست توسعه ای دانشگاه

برنامه زمانبندی کلاس های مجتمع

لینک نظرسنجی روانشناسی

استعلام مدارک تحصیلی

لیست آنکالی و کشیک پزشکان

اتوماسیون اداری

**سامانه سنجاب**

سامانه مکسا

سامانه سیاس

سامانه رسام

قاصدک

سامانه رز

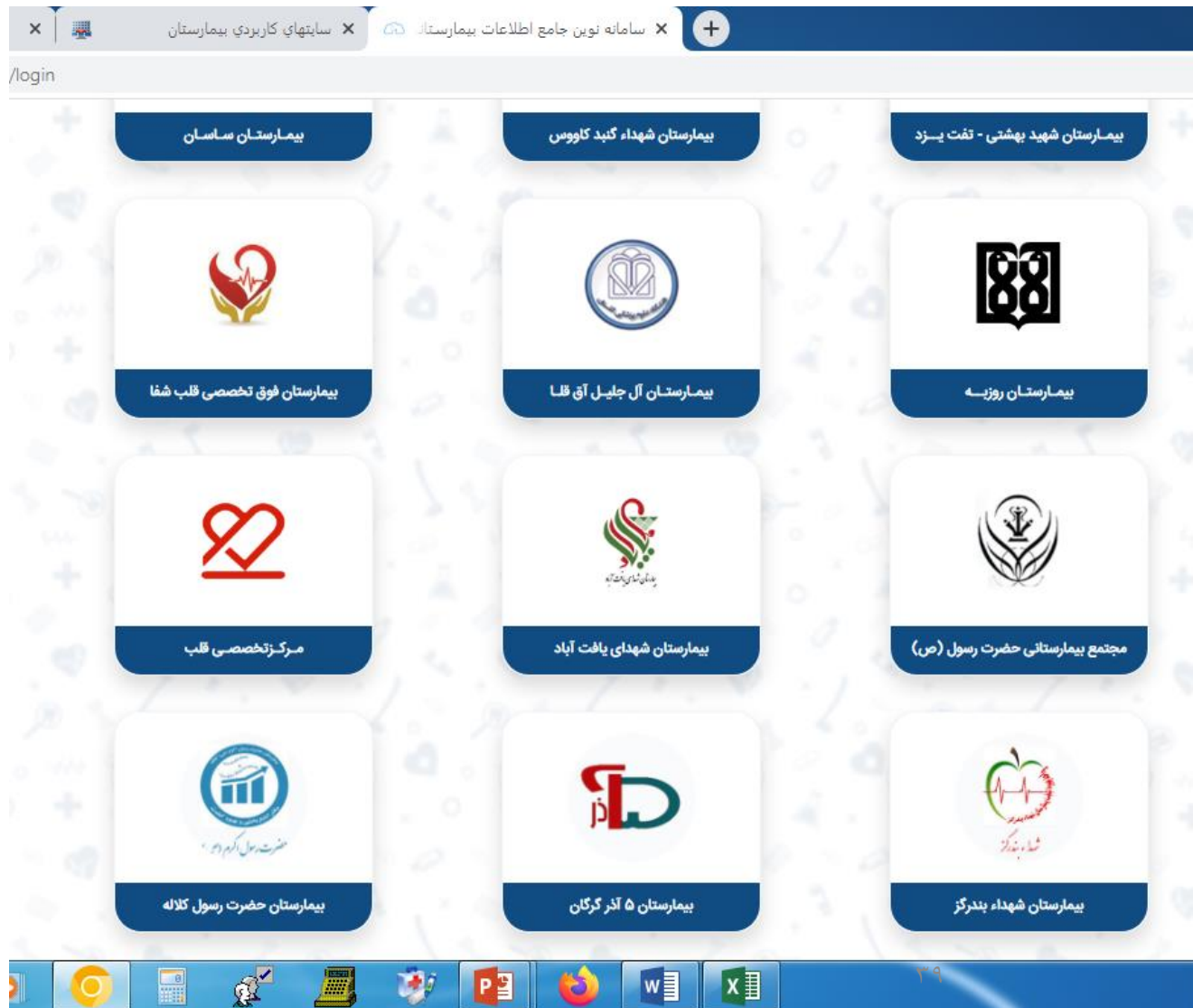
سازمان اقتصاد اسلامی ایران

سامانه جامع مدیریت دانش

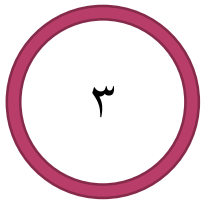
پروتکل های اورژانس

دستورالعمل های مراقبت بالینی

# دستورالعمل گزارش داوطلبانه خطای پزشکی



انتخاب بیمارستان مورد نظر



بدون نیاز به نام کاربری و رمز عبور می توانید فرم گزارش خطا را انتخاب و نسبت به تکمیل محرمانه اطلاعات نمایید.

Chargoon Didgah

سایت های کاربردی بیمارستان

سامانه نوین جامع اطلاعات بیمارستانی

app.snjob.ir/login

مجتمع بیمارستانی حضرت رسول (ص)

گزارش عوامل تهدید کننده ایمنی بیمار

گزارش خطا

گزارش عوامل تهدید کننده ایمنی بیمار

گزارش رضایت بیمار

سامانه نوین جامع اطلاعات بیمارستانی

نام کاربری

شماره تلفن همراه

کلمه عبور

کلمه عبور خود را وارد کنید

8+2

حاصل عبارت بالا چند است؟

حاصل عبارت بالا را وارد کنید

ورود

فراموشی رمز عبور

12:11 PM 09/05/2024

# پیوست ها

# بهره گیری از تجارب بالینی فراگیران پزشکی در برنامه ریزی آموزشی

تجربه ها می توانند آموزش را متحول کنند



جهت اشتراک گذاری تجربیات خود با هدف

ارتقای کیفیت آموزش و شکل گیری برنامه های آموزشی واقع گرایانه، اثربخش و پاسخگو به نیازهای نظام سلامت QR code بالا را اسکن نمایید.

معاونت آموزشی، پژوهشی و درمانی حضرت رسول (ص)

# نحوه ارتباط مستقیم و بی واسطه با معاونت آموزشی مجتمع

فراگیران محترم ( دستیاران فوق تخصصی، تخصصی، کارورزان و کارآموزان) می توانند از طریق فرم آنلاین ذیل، پیشنهادات، انتقادات و کلیه مسائل آموزشی و رفاهی و ... را بدون واسطه به اطلاع معاون آموزشی مجتمع مجتمع برسانند.



معاونت آموزشی مجتمع آموزشی، پژوهشی و درمانی حضرت رسول اکرم (ص)

# در پناه حق