

سطح	الف-۱-۷ تیم رهبری و مدیریت برای توسعه اخلاق حرفه‌ای و ترویج فرهنگ بیمار محوری برنامه‌ریزی و اقدام می‌نماید.
سطح یک	الف-۱-۷-۱ <input checked="" type="checkbox"/> تصمیمات و اقدامات تیم رهبری و مدیریت نشان دهنده ترویج فرهنگ بیمار محوری در بیمارستان است.
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ در نظر گرفتن محوریت بیمار در برنامه‌ریزی‌ها و اقدامات مرتبط در حال انجام در بیمارستان ❖ برنامه‌ریزی و اجرای آموزش‌های مرتبط با فرهنگ بیمار محوری در بیمارستان با هدایت تیم رهبری و مدیریت ❖ طرح‌ریزی و اجرای برنامه‌های تشویقی در راستای نهادینه کردن فرهنگ بیمار محوری ❖ دریافت گزارش‌های فصلی از ارزیابی ارائه خدمات به بیماران و انجام اقدامات مداخله‌ای در زمینه مغایرت‌ها و در صورت لزوم انجام اقدامات اصلاحی موثر ❖ استقرار فرهنگ بیمار محوری در تمامی سطوح مدیریتی و عملکردی بیمارستان
	<p>جایگاه بیماران در بسترهای تصمیم‌گیری و اجرایی در تمامی سطوح مدیریتی و عملکردی بیمارستان نشان دهنده استقرار فرهنگ بیمار محوری است. در همین راستا صورتجلسات متنوع بیمارستان در تمام سطوح مدیریتی و اقدامات همسو با توسعه اخلاق حرفه‌ای و ترویج فرهنگ بیمار محوری در فرایندهای جاری، برنامه‌ها، نحوه تخصیص بودجه و نتایج عملکردی در تمام سطوح اجرایی و خدماتی بیمارستان قابل احصاء است. همچنین ارزیابی دسترسی بیمار به خدمات، استمرار خدمات به بیمار، آموزش به بیمار و همراهان به وسیله شاخص رضایت سنجی بیمار قابل سنجش است. یکی از نشانه‌های بیمار محوری در بیمارستان تمایل و اشتیاق مدیران/مسئولان/کارکنان برای پاسخگویی، راهنمایی و کمک به بیماران به عنوان یک فرهنگ سازمانی پایدار است.</p> <p>توصیه می‌شود کمیته اخلاق بالینی با هدایت تیم رهبری و مدیریت، پیاده‌سازی و ارزیابی این استاندارد را برنامه‌ریزی نمایند. یکی از ابزارهایی که می‌تواند برای کسب اطلاعات از رعایت اصل بیمار محوری در بیمارستان مفید باشد، پرسشنامه‌های رضایت سنجی از بیماران و همراهان است که به همین منظور طراحی شده باشد و یا در پرسشنامه فعلی بیمارستان با سوالات متناسبی مورد ارزیابی قرار گیرد.</p>
سطح یک	الف-۱-۷-۲ <input checked="" type="checkbox"/> تصمیمات و اقدامات تیم رهبری و مدیریت نشان دهنده ترویج اخلاق بالینی و رفتار حرفه‌ای در بیمارستان است.
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ برنامه‌ریزی و اجرای آموزش‌های مرتبط با ترویج اخلاق بالینی و رفتار حرفه‌ای در بیمارستان با هدایت تیم رهبری و مدیریت ❖ طرح‌ریزی و اجرای برنامه‌های تشویقی برای آگاهی، اجرا و ارزیابی اخلاق بالینی و رفتار حرفه‌ای توسط پرسنل مرتبط ❖ مشارکت فعال و برنامه‌ریزی توسط کمیته اخلاق بالینی برای ارتقاء اخلاق بالینی و رفتار حرفه‌ای ❖ دریافت گزارش‌های فصلی از اقدامات انجام شده، تحلیل و ابلاغ اقدامات اصلاحی/پیشگیرانه و پیگیری اجرای آن‌ها ❖ نهادینه شدن اخلاق بالینی و رفتار حرفه‌ای در تمامی سطوح مدیریتی و عملکردی کارکنان بیمارستان
	<p>رفتار حرفه‌ای و رعایت اخلاق بالینی در سطوح رهبری و مدیریت، گام اول در ترویج اخلاق بالینی و رفتار حرفه‌ای در بیمارستان است که با حساسیت بالایی بایستی به آن دقت شود. الگو سازی و معرفی اسوه‌ها و الگوهای اخلاق بالینی و رفتار حرفه‌ای به صورت دوره‌ای در ترویج اخلاق بالینی و رفتار حرفه‌ای کمک کننده است. صورتجلسات متنوع بیمارستان در تمام سطوح مدیریتی و اقدامات همسو با اخلاق بالینی و رفتار حرفه‌ای در فرایندهای جاری، برنامه‌ها، نحوه تخصیص بودجه و نتایج عملکردی در تمام سطوح اجرایی و خدماتی بیمارستان قابل احصاء است. همچنین ارزیابی دیدگاه بیماران در خصوص نحوه ارائه خدمات و کیفیت ارتباط با بیماران، آموزش به بیمار و همراهان به وسیله شاخص رضایت سنجی بیمار قابل سنجش است. همچنین بستر سازی اخلاق بالینی و رفتار حرفه‌ای می‌تواند با تدوین الزامات، دستورالعمل‌ها، سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها در بیمارستان و نظارت بر اجرای آن محقق گردد. توصیه می‌شود کمیته اخلاق بالینی با هدایت تیم رهبری و مدیریت، پیاده‌سازی و ارزیابی این استاندارد را برنامه‌ریزی نمایند.</p>

سطح دو	<p>الف-۱-۳-۷- نظارت مستمر و مؤثر بر رعایت حقوق گیرندگان خدمت و رعایت اصول اخلاق حرفه ای برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ تعیین روشی برای تشریح نحوه نظارت بر رعایت حقوق گیرندگان خدمت و رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای، تصویب و ابلاغ و اجرای آن ❖ نظارت شیوه‌مند، مستمر و مؤثر بر رعایت حقوق گیرندگان خدمت و رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای ❖ تدوین و اندازه‌گیری شاخص‌های مرتبط با رعایت حقوق گیرنده خدمت و اخلاق حرفه‌ای با هدایت تیم رهبری و مدیریت و نظارت کمیته اخلاق بالینی ❖ تحلیل نتایج اندازه‌گیری شاخص‌ها و اصلاح موارد عدم انطباق مرتبط با حقوق گیرنده خدمت و اخلاق حرفه‌ای در کمیته اخلاق بالینی ❖ انجام اقدامات اصلاحی / برنامه بهبود بر اساس نتایج بررسی روند رعایت حقوق گیرندگان خدمت و رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای
	<p>لازم است تیم رهبری و مدیریت بازدیدهای سرزده‌ای در تمام ساعات شبانه روز برای ارزیابی عملکرد کارکنان در خصوص رعایت حقوق گیرندگان خدمت انجام دهد. همچنین برنامه‌ریزی طراحی سناریوهای نمونه‌ای به منظور شناسایی نقص‌های فرایندی و یا موردی در راستای احیای حقوق گیرندگان خدمت انجام شود.</p> <p>➤ انواع شیوه‌ها و منابع نظارت</p> <ol style="list-style-type: none"> ۱. نظارت میدانی تیم رهبری و مدیریت ۲. اخذ گزارش‌های محیطی از صندوق‌های ارتباط مردمی ۳. برنامه‌های ملاقات حضوری تیم رهبری و مدیریت و اخذ گزارش از گیرنده‌گان خدمت ۴. پیشنهادات و شکایات واصله مرتبط با حقوق گیرندگان خدمت و رعایت اخلاق حرفه‌ای <p>توصیه می‌شود کمیته اخلاق بالینی با هدایت تیم رهبری و مدیریت، پیاده سازی و ارزیابی این استاندارد را برنامه‌ریزی نمایند.</p>
سطح سه	<p>الف-۱-۴-۷- هرگونه تعارض منافع با منشور حقوق بیمار در سطح بیمارستان شناسایی و با رویکرد بیمار محوری مدیریت می‌شود.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ شناسایی مواردی از مصادیق تعارض منافع ایجاد شده در سطح بیمارستان با منشور حقوق بیمار ❖ اطلاع رسانی این مصادیق به تمامی پرسنل بیمارستان ❖ ارائه و اجرای پیشنهادات پیشگیرانه برای جلوگیری از وقوع مصادیق تعارض منافع با رویکرد بیمارمحوری با هدایت تیم رهبری و مدیریت ❖ طراحی و اجرای سیستم مدیریتی برای ثبت موارد گزارش شده در خصوص تعارض منافع ❖ انجام اقدامات اصلاحی در صورت وقوع مصادیق تعارض منافع با رویکرد بیمارمحوری
	<p>بروز مصادیقی از نقض حقوق بیمار به دلیل تعارض منافع شخصی، صنفی، گروهی و یا اقدامات سازماندهی شده برای تضییع حقوق بیماران مانند اخذ وجوه غیر قانونی از بیماران، استفاده از اطلاعات و نقض محرمانگی/ حریم بیماران، خدمات القایی، هرگونه تبانی و معامله در زمینه دارو و تجهیزات و هدایت بیماران به سوی سایر بیمارستانها با هدف تامین منافع شخصی/گروهی و سایر موارد نقض کننده منشور حقوق بیماران بایستی با رویکرد بیمار محوری قاطعانه مدیریت شود. در غیر این صورت از مصادیق نقض حقوق بیماران و قوانین بالادستی وزارت متبوع تلقی خواهد شد. مصادیق تعارض منافع ایجاد شده در سطح بیمارستان بایستی بر اساس منشور حقوق بیماران در هر بیمارستان و متناسب با شرایط بومی، نوع خدمات و تداخل و تضاد منافع ارائه دهندگان خدمت، شناسایی و به صورت پیشگیرانه به نفع بیماران کنترل شود. تعارض منافع احتمالی و قابل پیش بینی در سطح بیمارستان بایستی ضمن اطلاع رسانی و حساس سازی کارکنان مرتبط به دقت و به نفع بیماران پیشگیری شود. توصیه می‌شود کمیته اخلاق بالینی با هدایت تیم رهبری و مدیریت، پیاده سازی و ارزیابی این استاندارد را برنامه‌ریزی نمایند.</p>
سطح سه	<p>الف-۱-۵-۷- اولویت بخشی به حقوق بیمار در تمام سطوح عملکردی بیمارستان مشهود است.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ وجود شواهدی مبنی بر مراقبت مستمر تیم رهبری و مدیریت از منشور حقوق بیماران ❖ پایش برنامه‌های تدوین شده یا در حال اجرای مرتبط با رعایت حقوق بیمار ❖ اصلاح موارد عدم انطباق موجود در برنامه‌های تدوین شده یا در حال اجرای مرتبط با حقوق بیمار ❖ ارائه گزارش از عدم انطباق‌های بدست آمده و اقدامات اصلاحی مربوط در جلسه با مسئولان تمام واحدها ❖ نهادینه شدن احترام به حقوق بیماران در تمام سطوح عملکردی بیمارستان
	<p>در بیمارستان بیمارمحور هر برنامه، تصمیم، اقدام و رفتار سازمانی از اولویت‌های بیمار آغاز می‌شود. در این میان احترام به حقوق گیرندگان خدمت گام اول بیمار محوری است و حمایت از گیرندگان خدمت اقدامی فعال در جهت اهداف مشتری مداری و بیمار محوری در بیمارستان است. استقرار استاندارد الف-۱-۳-۷-۴ پیش نیاز و یکی از مصادیق مهم این استاندارد است. بایستی جلسات مربوط به ارائه گزارش در خصوص عدم انطباق‌های حقوق بیمار برگزار شود و کمیته اخلاق بالینی با هدایت تیم رهبری و مدیریت، پیاده سازی این استاندارد را برنامه‌ریزی نماید. جایگاه بیماران در بستر برنامه‌ریزی، تصمیم سازی و تصمیم گیری و ارائه خدمات بیان کننده میزان ارزش بیمار در بیمارستان و ارزش گذاری به حقوق بیمار و بیمار محوری است. تدوین منشور حقوق بیمار با بندهای مفصل و چاپ و نصب آن نقطه آغاز احترام به حقوق گیرندگان خدمت است و نهادینه بودن این ارزش‌ها در سازمان مد نظر این استاندارد است.</p>

سطح سه	الف-۱-۶-۷-۸ رعایت اصول رفتار حرفه‌ای و اخلاق بالینی در تمام سطوح عملکردی بیمارستان مشهود است.
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ تهیه روش مدون برای تشریح نحوه رعایت اصول حرفه‌ای و اخلاق بالینی در بیمارستان ❖ اطمینان از پایبندی کارکنان بر اصول حرفه‌ای در مشاغل بالینی ❖ پایش اجرای موارد مرتبط با رعایت اصول حرفه‌ای و اخلاق بالینی در بیمارستان ❖ ارائه گزارش از عدم انطباق‌های بدست آمده از پایش به تیم رهبری و مدیریت ❖ انجام اقدام اصلاحی / پیشگیرانه در موارد عدم انطباق ❖ نهادینه شدن رعایت اصول رفتار حرفه‌ای و اخلاق بالینی در تمام سطوح عملکردی بیمارستان <p>روش مدون برای تشریح نحوه رعایت اصول حرفه‌ای و اخلاق بالینی در بیمارستان بایستی در سه حیطه اخلاق حرفه‌ای در ارتباط با بیمار، ارتباط با همکاران، و ارتباط با جامعه تدوین، اجرا و پایش شود. شناسایی مبانی اخلاق حرفه‌ای در تمامی گروه‌های شغلی و برنامه‌ریزی جهت ارتقای آن در همه سطوح سازمان گام اول در مسیر تحقق این استاندارد است. تمامی مشاغل در ارتباط مستقیم با بیماران و مراجعین در گروه‌های پزشکی و غیر پزشکی در اولویت برنامه‌ریزی و اقدام قرار گیرند.</p> <p>➤ موارد مرتبط با حیطه اخلاق حرفه‌ای تیم پزشکی در ارتباط با بیمار عبارت است از</p> <ol style="list-style-type: none"> ۱. مشارکت بیمار در تصمیم‌گیری‌های مرتبط با درمان بیمار و اخذ رضایت آگاهانه از بیمار ۲. رعایت احترام به بیمار و همراهی وی و رعایت احترام به عقاید بیمار، رعایت حریم خصوصی ۳. اجرای دستورالعمل بیمارستان در معاینه بیماران غیرهم جنس ۴. ارائه آموزش کافی بیمار ۵. رعایت حقوق بیمار در پژوهش ۶. عدم بهره جویی پزشکان در رابطه با بیمار ۷. برخورد حرفه‌ای با بیمار و همراهان متعارض ۸. عدم تحمیل هزینه بی مورد و عدم تبعیض در ارائه مراقبت به بیمار ۹. اجرای کوریکولوم‌های پزشکی در خصوص سطح و نوع ارائه خدمت توسط پزشک ۱۰. بازخورد به سیستم در جهت ارتقای کیفیت خدمات ۱۱. اولویت بخشی به منافع سلامت بیمار ۱۲. صداقت تیم پزشکی با بیمار و ارائه اطلاعات مناسب به بیمار و بروز مسائل اخلاقی و قانونی <p>➤ موارد مرتبط با حیطه اخلاق حرفه‌ای تیم پزشکی در ارتباط با همکاران عبارت است از</p> <ol style="list-style-type: none"> ۱. میزان پاسخگویی پزشکان به یکدیگر و به تیم رهبری و مدیریت بیمارستان ۲. برخورد مناسب در زمان بروز اختلاف و یا بی احترامی تیم پزشکی ۳. حضور به موقع و در دسترس بودن پزشکان آنکال و پاسخگویی به فراخوان‌ها ۴. زمان بندی مناسب و عدم اتلاف وقت تیم پزشکی ۵. انتقال نوع دوستانه دانش و تجربه به سایر همکاران ۶. عدم بهره کشی مزاد بر روال‌های موجود از دیگر همکاران (فراگیران، پرستاران، همکاران جوان) ۷. برخورد مناسب در مواجهه تیم پزشکی با سوء رفتار جزیی و جدی همکار و مواجهه با ناتوانی و بیماری همکار ۸. درخواست کمک از همکاران در ارائه بهتر خدمت به بیمار. <p>➤ موارد مرتبط با حیطه اخلاق حرفه‌ای تیم پزشکی در ارتباط با جامعه عبارت است از</p> <ol style="list-style-type: none"> ۱. همکاری نوع دوستانه در بروز سوانح و حوادث جمعی ۲. بهبود در دسترسی به خدمات ۳. ارائه صادقانه گزارش‌ها و گواهی‌های پزشکی ۴. رعایت شان حرفه پزشکی در شبکه‌های اجتماعی ۵. برخورد مناسب با بیماران دچار انگ اجتماعی^۱ <p>کمیته اخلاق بالینی با هدایت تیم رهبری و مدیریت، پیاده سازی این استاندارد را برنامه‌ریزی نمایند.</p>

^۱ Social Stigma ، برخی بیماران که به واسطه داشتن بیماری خاص مانند ایدز در معرض باورهای غلط مردم هستند.