

## به نام خدا

نام دانشگاه: دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی .....

نام بیمارستان: بیمارستان ....

نام بخش / واحد یا دامنه مربوطه: کل بیمارستان

عنوان: پاسخگویی به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرندگان خدمت

کد خط مشی: HW/COP/10

تاریخ ابلاغ: 90/2/1

تاریخ آخرین بازنگری: 91/2/1

تاریخ بازنگری بعدی: 92/2/1

خط مشی: پاسخگویی به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرندگان خدمت و همراهان آنها، در چارچوب مذاهب رسمی کشور.

افراد دخیل یا مجریان: پرستاران، سرپرستاران، پرستاران مسئول شیفت، روحانی و مشاور مذهبی

## **تعاریف:**

1- گیرندگان خدمت و همراهان

2- مذهب

3- نیازهای عبادی و اعتقادی

**مسئول پاسخگویی در قبال اجرای این خط مشی و روش:** نماینده کمیته اخلاق پزشکی با ابلاغ رسمی رییس کمیته

## **روش مرحله به مرحله انجام کار و افراد دخیل در اجرای آن:**

1.. پس از پذیرش بیمار در بخش، پرستاری که برای ارزیابی اولیه بیمار بر بالین وی حاضر می شود، درضمن بررسی وضعیت بالینی بیمار از وی

درخصوص نیازهای عبادی و اعتقادی خود و همراهش سوال کرده و به فراخور پاسخ وی، راهنمایی می کند

2. پرستار مکان های در نظر گرفته شده برای عبادت همچون نمازخانه یا مسجد برای مسلمانان و فضاهای دیگری که برای سایر ادیان با مشاوره

کارشناسان مذهبی مربوطه تهیه شده است، در کدام قسمت قرار گرفته اند را معرفی می نماید

3. در صورتی که بیمار مایل است در بستر خود به عبادت بپردازد، جهت قبله بر روی دیوار مشخص شده و وسایل لازم (پیوست یک) در کشوی میز

قرار داده شده است و یک شماره تلفن نیز در آن موجود می باشد که پاسخگوی سوالات شرعی بیماران از مذاهب مختلف می باشد و در صورت نیاز به

ملاقات حضوری با یک روحانی نیز، می توانند از سرپرستار یا پرستار مسئول شیفت سوال کنند تا راهنمایی لازم صورت پذیرد. (بر اساس مستندات پیوست دو که مربوط به شیوه راهنمایی پیروان سایر ادیان است).

4. اگر بیمار پیرو سایر مذاهب رسمی به غیر از اسلام است می تواند از طریق سرپرستار یا پرستار مسئول شیفت، وسایل مورد نیاز (پیوست سه) را دریافت نماید همینطور در صورتی که به چیزی بیش از موارد موجود در کشوی میز نیاز داشته باشد.

#### **روش نظارت بر اجرای خط مشی و روش مذکور:** بررسی و بازخورد هفتگی به کارکنان و گزارش ماهانه به کمیته اخلاق پزشکی

- کنترل مستندات: مستنداتی مانند شماره تلفن مشاوره مذهبی، پیوست های مورد اشاره در روش کار که 10 مورد در بخش های مختلف کنترل می شود.
- مشاهدات: کنترل هفتگی بر اساس چک لیست. شامل **امکانات و تسهیلات مورد نیاز** همچون نمازخانه، فضای عبادت پیروان سایر ادیان، وضوخانه، وسایل داخل نمازخانه و محتویات داخل کتو بر اساس چک لیست و وسایل مورد نیاز سایر مذاهب بر اساس چک لیست و نشانگر های جهت قبله در بخش های مختلف و مشاهده مستقیم و غیر مستقیم **اجرای خط مشی و روش** با توجه به عملکرد پرستاران، سر پرستاران و پرستاران مسئول شیفت و عبادت بیماران.
- مصاحبه: با بیماران و همراهان آنها ( هر هفته 10 نفر در خصوص اینکه مطابق خط مشی و روش عمل شده است یا خیر ) مصاحبه با پرستاران، سرپرستاران، پرستاران مسئول شیفت و روحانی و مشاور مذهبی جهت اطمینان از آگاهی آنان به خط مشی و روش مربوطه به همان تعداد 10 نفر)
- گزارش و پیگیری : سپس تحلیل نتایج صورت گرفته و گزارش مربوطه به صورت هفتگی به پرستاران بخش های بازدید شده یا نیازمند بازخورد به و به صورت ماهانه به کمیته اخلاق پزشکی بیمارستان ارسال شده و پیگیری مصوبات اصلاحی انجام خواهد گرفت.

- شاخص: برای بررسی وضعیت این خط مشی و روش می توان از شاخص هایی همچون موارد ذیل استفاده کرد.

- ✓ **بر مبنای درون داد:** درصد فراهم بودن امکانات و تسهیلات چک شده در هر ماه، درصد مجریان آگاه از خط مشی و روش مربوطه
- ✓ **بر مبنای فرایند:** درصد عمل به خط مشی و روش مربوطه توسط مجریان، درصد بازدیدها و گزارشاتی که به موقع انجام و ارسال شده است، درصد مشکلاتی که برای آنها مداخلات اصلاحی طراحی و تصویب شده است. درصد مداخلات اصلاحی که اعمال شده اند.
- ✓ **بر مبنای برون داد و پیامد:** درصد بیماران آگاه از خدمات بیمارستان در این زمینه، درصد رضایت گیرندگان خدمت از خدمات بیمارستان در این خصوص، درصد رضایت مجریان در این رابطه

✚ **بر مبنای اثربخشی:** درصد رضایت گیرندگان خدمت

✚ **بر مبنای کارایی:** درصد افزایش رضایتمندی گیرندگان خدمت به هزینه کرد بیمارستان در خصوص این خط مشی و روش در 6 ماه گذشته

✚ **بر مبنای ایمنی:** درصد آسیب وارد شده به بیماران در حین انجام فرایض دینی (مانند افتادن از تخت یا زمین خوردن در وضوخانه)

✚ **بر مبنای عدالت:** مقایسه میزان رضایت مندی گیرندگان خدمت از مذاهب مختلف ، مقایسه درصد فراهم بودن امکانات و تسهیلات برای مذاهب مختلف

🚩 **بر مبنای رضایتمندی:** درصد رضایتمندی بیماران، درصد رضایتمندی کارکنان ( در برخی موارد مانند این خط مشی و روش، هدف اصلی رعایت حقوق گیرنده خدمت و جلب رضایت وی می باشد. بنابراین شاخص اثر بخشی و رضایتمندی مشابه خواهند بود)

**جدول اسامی:** تهیه کنندگان شامل نماینده یا نمایندگان از سرپرستاران و پرستاران مسئول شیفت، نماینده پرستاران بخش های مختلف، روحانی که با بیمارستان همکاری می نماید و مشاور مذهبی بیمارستان درخصوص مذاهب دیگر، نماینده کمیته اخلاق پزشکی بیمارستان که بر اساس ابلاغ مکتوب رییس کمیته به عنوان مسئول پاسخگویی تعیین شده است. که امضای همه در جدول موجود است.

**تأیید کننده:** رییس کمیته اخلاق پزشکی بیمارستان با امضا و مهر

**ابلاغ کننده:** رییس بیمارستان با امضا و مهر

**شماره صفحات:** 1-4

**منابع:** رساله ... ، مراجع سایر مذاهب ...، تجربه بیمارستان...

سنجه 1. خط مشی ها و روش ها شامل موارد ذیل هستند

شماره سنجه	كد	مستندات	كد	مشاهدات	كد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ ق ۱
۱	الف	کتابچه خط مشی ها و روش ها	ه		ي		فرمت خط مشی ها و روش ها مطابق الگو ارایه شده در سنجه ۱ نباشد		فرمت خط مشی ها و روش ها مطابق الگو ارایه شده در سنجه ۱ باشد	
	ب	مشخصات مندرج در سنجه ۱	و		ك					
	ج	در این بخش	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

سنجه 2- شواهد و مستندات نشان می دهند در تهیه خط مشی و روش ها از افراد دخیل در اجرای آنها استفاده می شود

شماره سنجه	كد	مستندات	كد	مشاهدات	كد	مصاحبه	امتیاز			
							0	1	2	غ ق ۱
2	الف	جدول اسامی تهیه کنندگان	ه		ي		مسنول پاسخگویی به خط مشی و روش مربوطه جزو تهیه کنندگان خط مشی ها و روش مذکور نباشد	مسنول پاسخگویی به خط مشی و روش مربوطه و نمایندگان از برخی رده های مختلف شغلی که در اجرای روش ها دخالت دارند در فهرست تهیه کنندگان موجود باشد	مسنول پاسخگویی به خط مشی و روش مربوطه و نمایندگان از تمام رده های مختلف شغلی که در اجرای روش ها دخالت دارند در فهرست تهیه کنندگان موجود باشد	
	ب	با ذکر امضاء و سمت آنان در پایان هر خط مشی	و		ك					
	ج	در این بخش	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

سنجه 3 . کارکنان این بخش از خط مشی و روش پاسخ گویی به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرندگان خدمت آگاهی دارند .

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	۳ غ ق ا
۳	الف		ه		ي	از رده هاي مختلف شغلي دخیل در اجراي خط مشی ها و روش ها	مسئول پاسخگویی به خط مشی و روش مربوطه نداند یا ۱-۰ نفر از مجریان از خط مشی ها و روش ها آگاه باشند	۳-۲ نفر از مجریان از خط مشی ها و روش ها آگاه باشند	۵-۴ نفر از مجریان از خط مشی ها و روش ها آگاه باشند	
	ب		و		ك	مفاد کتابچه خط مشی ها و روش ها با توجه به وظیفه تعیین شده برای آنان در خط مشی ها و روش هاي مربوطه				
	ج		ز		ل	در این بخش				
	د		ح		م	۱۰ نفر از بیماران و یا همراهان				
			ط							

سنجه 4. کارکنان این بر اساس خط مشی و روش پاسخ گویی به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرندگان خدمت عمل می نمایند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ ق ا
۴	الف	شماره تلفن مشاور مذهبی درکشوی میز بیماران و مستندات کنترل (چک لیست های تکمیل شده، گزارشات ارسالی، صورتجلسات و مصوبات و پیگیری انجام مداخلات)	ه	فراهم بودن امکانات و تسهیلات (نمازخانه، محتویات کثو و...) و عملکرد مجریان و عبادت کردن بیماران	ي	بیماران، همراهان	مستندات موجود نباشند یا امکانات موجود نباشند یا ۰-۲ مورد مشاهده، نشانگر تطابق عملکرد باشد یا ۰-۲ مورد مصاحبه نشانگر تطابق عملکرد باشد	بخشی از مستندات موجود باشد یا بخشی از امکانات موجود باشد یا ۳-۶ مورد مشاهده، نشانگر تطابق عملکرد باشد یا ۳-۶ مورد مصاحبه نشانگر تطابق عملکرد باشد	تمام مستندات موجود باشند و تمام امکانات موجود باشند و ۷-۱۰ مورد مشاهده، نشانگر تطابق عملکرد باشد و ۷-۱۰ مورد مصاحبه نشانگر تطابق عملکرد باشد	
	ب	تکمیل چک لیست و ارسال گزارشات و انجام پیگیری ها در فواصل زمانی تعیین شده	و	نمازخانه و فضای عمومی عبادت و در بستر بیماران	ك	در خصوص اجرایی شدن خط مشی و روش مربوطه				
	ج		ز	۱۰ مورد مشاهده عملکرد مجریان و بیماران	ل	دراین بخش				
	د		ح	مستقیم و غیرمستقیم	م	از ۱۰ بیمار و یا همراه				
			ط							