



بسمه تعالی
مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی سینا



عنوان: "جبران خسارت جسمی، روحی-روانی و مالی ناشی از ارائه خدمات"

کد دستورالعمل: ج-۱-۱-۷-PR&

تعداد صفحات: ۱ از ۲

تاریخ تدوین: ۱۳۹۸/۰۶/۱۴

تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۳/۲/۲۰

تاریخ آخرین ابلاغ: ۱۴۰۲/۲/۲۰

تعریف:

جبران نمودن خسارتی که در نتیجه ارائه خدمات مراقبتی بهداشتی درمانی، به جسم و روح شخص یا دارایی مددجو وارد می شود را گویند.

هدف:

هدف از جبران خسارت جلب رضایت مددجو و خانواده مددجو و کاهش هزینه های تشخیصی درمانی و شفاف سازی فعالیت و عملکرد می باشد.

گام های اجرایی دستورالعمل:

۱. فرد شاکی بصورت کتبی طبق چارت شکایات، شکایت خود را در شیفت های صبح به مسئول رسیدگی به شکایت و در شیفت های عصر و شب به سوپروایزر در دفتر پرستاری ارائه می نماید.

۲. مسئول رسیدگی به شکایت بلافاصله پس از دریافت شکایات حضوری نسبت به اولویت بندی اقدام و به صورت آنی، فوری، در اولویت اول و در نوبت رسیدگی طبقه بندی کرده و پس از هماهنگی با مسئولان مربوط، نتایج را به متقاضی گزارش نماید.

➤ سطح بندی پیشنهادی در خصوص نحوه رسیدگی به شکایت های واصله

❖ **رسیدگی آنی**، به صورت حضوری و بلافاصله در صحنه با پی گیری میدانی صورت پذیرد.

❖ **رسیدگی فوری**، به صورت تلفنی بلافاصله پیگیری شود.

❖ **رسیدگی در اولویت اول**، تا پایان روز کاری

❖ **رسیدگی بدون اولویت**، بر حسب حساسیت موضوع و نوبت بندی برای پی گیری در اولین فرصت

۳. مسئول رسیدگی به شکایت موضوع شکایت را جهت تعیین صحت و سقم آن با افراد متشاکی در میان گذاشته و بررسی می نماید.

۴. کمیته مورتالیتی و موربیدیتی موارد خسارت جسمی، روحی، روانی به بیمار/مراجعین از ناحیه وقایع ناخواسته را تشخیص میدهد و در صورت تأیید آن ها مبنی بر خسارت جسمی نسبت به جلب رضایت بیمار اقدام و در صورت نیاز از طریق مراجع ذیصلاح به شکایت رسیدگی می گردد.

۵. کمیته اخلاق بالینی در موارد خسارت جسمی، روحی-روانی از ناحیه وقایع ناخواسته بعد از RCA (تحلیل ریشه ای) تصمیم گیری خواهند نمود.

۶. بیمار/مراجعین در قبال هزینه های جبرانی مانند افزایش طول مدت اقامت و هزینه های مرتبط منجر به خسارت جسمی، روحی، روانی به بیمار/مراجعین از ناحیه وقایع ناخواسته اعم از هتلینگ، دارو، و لوازم و ...مسئولیتی نخواهد داشت.

۷. کمیته پایش و سنجش کیفیت/کمیته اخلاق بالینی بعد از تأیید گزارش شکایت برنامه اقدام اصلاحی یا برنامه



بسمه تعالی
مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی سینا

عنوان: " جبران خسارت جسمی ، روحی -روانی و مالی ناشی از ارائه خدمات "

کد دستورالعمل : ج-۱-۱-۷ PR&
تعداد صفحات: ۲ از ۲

تاریخ تدوین: ۱۳۹۸/۰۶/۱۴
تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۳/۲/۲۰
تاریخ آخرین ابلاغ: ۱۴۰۲/۲/۲۰

۸. مسئول بهبود کیفیت /دبیر کمیته اخلاق بالینی پیشنهادات اصلاحی /برنامه بهبود کیفیت را برای تایید نهایی و تامین منابع احتمالی مورد نیاز به تیم رهبری و مدیریت گزارش می دهد .
۹. موارد منجر به جبران خسارت توسط تیم RCA، تحلیل ریشه ای می گردد.

امکانات و تسهیلات:

اعتبارات مالی -امکانات تشخیصی و درمانی و باز توانی -امکانات مشاوره روانشناسی و روانپزشکی

کارکنان مرتبط:

تمامی کادر درمانی

منابع:

۱. کتاب خطاهای پزشکی و پیشگیری از آن (دکتر شهرام شفیعیان - متخصص پزشکی قانونی)
۲. مجله اخلاق و تاریخ پزشکی

نام و نام خانوادگی تهیه کنندگان	سمت	امضاء	نام و نام خانوادگی تهیه کنندگان	سمت	امضاء
دکتر بهنام حبیبی پور	مدیر مرکز		نعمت رضازاده	مدیر خدمات پرستاری	
سولماز پوررنجبری	رئیس اداره بهبود کیفیت		وحید حبیبی	مسئول حراست	
محبوبه جنوبی	سوپروایزر آموزش سلامت		مریم جلیلی	مسئول بهبود کیفیت	
زهره معتضدی	کارشناس هماهنگ کننده ایمنی		طاهره محمدی	مددکار اجتماعی	

نام و نام خانوادگی تأیید کننده: دکتر بهنام حبیبی پور سمت: مدیر بیمارستان تاریخ تأیید: ۱۴۰۲/۲/۲۰ امضاء:

نام و نام خانوادگی ابلاغ کننده: دکتر پرویز صالح سمت: رئیس بیمارستان تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۲/۲۰ امضاء: