

کتابچه آموزشی رفتار حرفه‌ای در بیمارستان

راهنمای اخلاق حرفه‌ای، ارتباط مؤثر و حفظ کرامت بیمار

مخاطبان:

کلیه کارکنان بیمارستان

واحد تهیه‌کننده:

واحد بهبود کیفیت و اعتباربخشی

سال تهیه: ۱۴۰۵

مقدمه

بیمارستان محیطی است که در آن، انسان‌ها در حساس‌ترین شرایط جسمی و روحی خود قرار دارند. رفتار کارکنان، علاوه بر کیفیت خدمات درمانی، نقش مهمی در ایجاد اعتماد، کاهش اضطراب و افزایش رضایت بیماران دارد. رفتار حرفه‌ای، بخشی جدایی‌ناپذیر از کیفیت مراقبت و ایمنی بیمار است. هر یک از کارکنان بیمارستان، صرف‌نظر از سمت و نوع وظیفه، در ایجاد محیطی ایمن، محترمانه و شایسته برای بیماران و همراهان آنان نقش دارد. این کتابچه با هدف ارتقای آگاهی کارکنان نسبت به اصول اخلاق حرفه‌ای، بهبود ارتباط با بیمار و همراه، تقویت کار تیمی و پیشگیری از رفتارهای نامناسب در محیط بیمارستان تهیه شده است.

اهداف آموزشی

انتظار می‌رود پس از مطالعه این کتابچه، کارکنان بتوانند:

۱. مفهوم رفتار حرفه‌ای و اهمیت آن را در محیط بیمارستان توضیح دهند.
۲. اصول احترام به کرامت انسانی و حقوق بیمار را در عمل رعایت کنند.
۳. با بیماران و همراهان، ارتباطی مؤثر، محترمانه و همدلانه برقرار کنند.
۴. حریم خصوصی و محرمانگی اطلاعات بیماران را حفظ کنند.
۵. در شرایط پراسترس و هنگام بروز شکایت، رفتار مناسب داشته باشند.
۶. با همکاران، ارتباطی محترمانه و مبتنی بر همکاری و مسئولیت‌پذیری برقرار کنند.

فصل اول: تعریف رفتار حرفه‌ای

رفتار حرفه‌ای مجموعه‌ای از دانش، مهارت، اخلاق، مسئولیت‌پذیری و نحوه تعامل با بیمار، همراه و همکاران است که موجب ارائه خدمات شایسته، ایمن و محترمانه می‌شود. رفتار حرفه‌ای فقط به نحوه صحبت کردن محدود نمی‌شود، بلکه شامل رعایت قوانین و مقررات، انجام صحیح وظایف، حفظ محرمانگی، توجه به حقوق بیمار، همکاری با تیم درمان و پاسخ‌گویی در برابر مسئولیت‌های شغلی نیز هست.

فصل دوم: اصول اساسی رفتار حرفه‌ای

۱. احترام به کرامت انسانی
هر بیمار، صرف‌نظر از سن، جنسیت، وضعیت اقتصادی، فرهنگ، مذهب یا نوع بیماری، شایسته احترام و رفتار شایسته است.
۲. مسئولیت‌پذیری
مسئولیت‌پذیری یعنی هر فرد وظایف خود را دقیق، به‌موقع و مطابق مقررات انجام دهد و در برابر عملکرد خود پاسخ‌گو باشد.
۳. صداقت و امانت‌داری
صداقت در محیط بیمارستان، پایه اعتماد بیمار و همراه به کارکنان است.
۴. حفظ محرمانگی و حریم خصوصی
اطلاعات مربوط به وضعیت سلامت، پرونده، نتایج آزمایش‌ها، تصاویر و گفت‌وگوهای درمانی بیمار، محرمانه است و باید مطابق قوانین و مقررات مربوطه حفظ شود.

فصل سوم: نحوه صحیح برخورد با بیمار و همراه

۱. با سلام و احترام، ارتباط را آغاز کنید.
 ۲. خود را معرفی کنید و در صورت نیاز، سمت و وظیفه خود را بیان کنید.
 ۳. با دقت به صحبت‌های بیمار گوش دهید.
 ۴. اطلاعات را واضح، ساده و قابل فهم بیان کنید.
 ۵. به نگرانی‌ها و سؤالات بیمار با حوصله پاسخ دهید.
 ۶. در صورت ناتوانی در پاسخ‌گویی، بیمار را به فرد مسئول راهنمایی کنید.
 ۷. در پایان، از بیمار بابت همکاری تشکر کنید.
- از لحن تند، تحقیر، بی‌توجهی، الفاظ نامناسب، شوخی‌های نامتعارف و بحث درباره مشکلات کاری در حضور بیمار خودداری کنید.

فصل چهارم: مهارت‌های ارتباط مؤثر

گوش‌دادن فعال یعنی با توجه کامل به صحبت‌های بیمار گوش دهیم و نشان دهیم که نگرانی‌های او برای ما اهمیت دارد. همدلی یعنی تلاش کنیم شرایط و احساسات بیمار را درک کنیم و با احترام به آن پاسخ دهیم. کارکنان باید اطلاعات را متناسب با سطح درک بیمار و همراه بیان کنند و از اصطلاحات پیچیده و نامفهوم تا حد امکان خودداری نمایند.

فصل پنجم: رفتار حرفه‌ای در بخش‌های مختلف بیمارستان

در اورژانس، حفظ آرامش، سرعت عمل و رعایت اولویت‌های درمانی اهمیت ویژه‌ای دارد. در بخش‌های بستری، هنگام ورود به اتاق با بیمار سلام کنید، پیش از انجام اقدامات توضیحات لازم را ارائه دهید و حریم خصوصی او را رعایت کنید. در آزمایشگاه، رادیولوژی، درمانگاه و داروخانه، بیمار را درباره مراحل دریافت خدمت راهنمایی کنید و محرمانگی اطلاعات را رعایت نمایید. کارکنان خدمات، نگهبانی و سایر واحدهای پشتیبانی نیز بخشی از چهره بیمارستان هستند و باید با بیمار و همراه محترمانه رفتار کنند.

فصل ششم: رفتار حرفه‌ای با همکاران

محیط بیمارستان بر پایه همکاری تیمی شکل می‌گیرد. احترام متقابل میان کارکنان، موجب کاهش خطا، افزایش هماهنگی و بهبود کیفیت خدمات می‌شود. با همه همکاران، صرف‌نظر از سمت و جایگاه، محترمانه رفتار کنید. از سرزنش، تمسخر، شایعه‌پراکنی و تخریب شخصیت دیگران پرهیز کنید. اختلافات را از مسیر مناسب و با حفظ احترام حل‌وفصل نمایید.

فصل هفتم: مدیریت شکایت و تعارض

شکایت بیمار یا همراه، فرصتی برای شناسایی مشکلات و بهبود خدمات است. آرامش خود را حفظ کنید / با دقت به صحبت‌های بیمار یا همراه گوش دهید. از بحث‌کردن و پاسخ‌تند خودداری کنید / احساس و نگرانی فرد را نادیده نگیرید. موضوع را مطابق فرآیند بیمارستان پیگیری کنید / در صورت نیاز، از مسئول مربوطه کمک بگیرید.

فصل هشتم: رفتار حرفه‌ای در شرایط بحرانی

در شرایطی مانند ازدحام اورژانس، کمبود نیرو، بروز حادثه یا خطای ارتباطی، کارکنان باید آرامش و مسئولیت‌پذیری خود را حفظ کنند.

ایمنی بیمار را در اولویت قرار دهید، اطلاعات را دقیق و به‌موقع منتقل کنید، از ایجاد شایعه خودداری نمایید و در صورت نیاز از تیم درمان و مسئولان ذی‌ربط کمک بگیرید.

فصل نهم: رفتار حرفه‌ای در فضای مجازی

از انتشار تصاویر، اطلاعات یا مشخصات بیماران بدون مجوز خودداری کنید. درباره وضعیت بیماران در فضای مجازی اظهار نظر نکنید. اطلاعات محرمانه و اسناد سازمانی را در اختیار افراد غیرمسئول قرار ندهید.

فصل دهم: چک‌لیست خودارزیابی رفتار حرفه‌ای

لطفاً به هر سؤال پاسخ دهید: بله / تا حدودی / خیر

۱. آیا با بیمار و همراه با احترام برخورد می‌کنم؟
۲. آیا خودم را معرفی و اطلاعات لازم را واضح بیان می‌کنم؟
۳. آیا به صحبت‌های بیمار با دقت گوش می‌دهم؟
۴. آیا حریم خصوصی و محرمانگی را رعایت می‌کنم؟
۵. آیا در شرایط پرسترس، آرامش خود را حفظ می‌کنم؟
۶. آیا با همکاران همکاری و احترام متقابل دارم؟
۷. آیا شکایت‌ها را از مسیر صحیح پیگیری می‌کنم؟
۸. آیا در انجام وظایف خود مسئولیت‌پذیر هستم؟
۹. آیا از بیان اطلاعات نادرست یا خارج از حیطه وظایف خودداری می‌کنم؟
۱۰. آیا در صورت بروز مشکل، موضوع را به مسئول مربوطه اطلاع می‌دهم؟

جمع‌بندی و پیام پایانی

رفتار حرفه‌ای، تنها یک وظیفه اداری یا سازمانی نیست؛ بلکه بخشی از هویت حرفه‌ای هر یک از کارکنان بیمارستان است.

هر رفتار محترمانه، هر پاسخ مسئولانه و هر اقدام همراه با همدلی، می‌تواند تجربه بیمار را بهبود بخشد و اعتماد او را به نظام سلامت افزایش دهد.

(بیمار، پیش از آنکه دریافت‌کننده خدمات درمانی باشد، انسانی است که نیازمند احترام، آرامش و اعتماد است)

رفتار حرفه‌ای، احترام به انسان و تعهد به کیفیت است.