



راهنمای والدین و همراهان کودک در بیمارستان



سلامت کودکان، با آگاهی و همراهی
خانواده‌ها تضمین می‌شود.



مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی
کودکان مفید
با ما، آینده فرزندان روشن‌تر است.



این کتابچه با هدف ارائه اطلاعات مورد نیاز به بیماران تازه‌وارد و همراهان آنان، در تابستان ۱۴۰۵ توسط سوپروایزر آموزش سلامت مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی کودکان مفید و با همکاری رابطین آموزش به بیمار بخش‌ها تهیه و تدوین شده است.



امید است مطالب این کتابچه، گامی مؤثر در آشنایی بیشتر شما با خدمات، قوانین و فرآیندهای بیمارستان بوده و زمینه ساز همکاری هرچه بهتر شما در دریافت خدمات درمانی و مراقبتی باشد.



لازم به ذکر است: در صفحه فهرست مطالب، با کلیک بر روی هر عنوان، می‌توانید به بخش مربوطه مراجعه کرده و مطالب مورد نظر را مطالعه فرمایید.



راهنمای والدین و همراهان کودک در بیمارستان



با آگاهی، همراه مهربان فرزندتان باشیم



- | | | | |
|--|----|---|---|
|  پیشگیری از خطای دارویی | ۱۰ |  پذیرش کودک | ۱ |
|  مواجهه با بحران | ۱۱ |  امکانات بیمارستان | ۲ |
|  همراهی و ملاقات | ۱۲ |  کاهش اضطراب | ۳ |
|  مراقبت قبل جراحی | ۱۳ |  تیم درمانی | ۴ |
|  رضایت آگاهانه | ۱۴ |  شناسایی بیمار | ۵ |
|  مراقبت بعد جراحی | ۱۵ |  پیشگیری از سقوط | ۶ |
|  ترخیص بیمار | ۱۶ |  پیشگیری از عفونت | ۷ |
|  مراقبت در منزل | ۱۷ |  تفکیک پسماند | ۸ |
|  رسیدگی به شکایات | ۱۸ |  تغذیه در بیمارستان | ۹ |



همراهی آگاهانه شما، آرامش و سلامتی کودک دلبندتان را تضمین می‌کند.





به بیمارستان کودکان مفید خوش آمدید

سلامتی، آرامش و رضایت شما اولویت ماست.

هدف ما ارائه خدمات درمانی ایمن، باکیفیت و همراه با احترام به کودکان و خانواده‌های آنان است. لطفاً برای انجام پذیرش و بستری، به نکات زیر توجه فرمایید.



مراحل پذیرش

1 مراجعه به واحد پذیرش

پس از ورود به بیمارستان، به واحد پذیرش مراجعه کرده و مدارک مورد نیاز را به کارشناس پذیرش ارائه دهید.



2 ارائه مدارک مورد نیاز

لطفاً مدارک زیر را همراه داشته باشید:

- مدارک هویتی کودک (در صورت وجود)
- کارت ملی یا مدارک هویتی والدین یا سرپرست قانونی
- دفترچه یا کارت بیمه (در صورت برخورداری از بیمه)
- معرفی‌نامه پزشک یا مرکز درمانی (در صورت وجود)
- سوابق پزشکی، نتایج آزمایش‌ها، تصاویر رادیولوژی، سونوگرافی، سی‌تی‌اسکن (CT Scan)، ام‌آر‌آی (MRI) و سایر مدارک مرتبط با بیماری کودک



3 تشکیل پرونده الکترونیک

اطلاعات هویتی، بیمه‌ای و پزشکی کودک در پرونده الکترونیک بیمارستان ثبت می‌شود. لطفاً اطلاعات را با دقت در اختیار کارکنان پذیرش قرار دهید و در صورت وجود حساسیت دارویی، بیماری زمینه‌ای، سابقه بیماری یا مصرف دارو، حتماً آنان را مطلع نمایید.



دریافت و بررسی دستبند شناسایی

پس از تکمیل پذیرش، دستبند شناسایی برای کودک صادر و بر روی مچ دست یا پای وی بسته می‌شود.

- لطفاً پیش از ترک واحد پذیرش، اطلاعات درج‌شده روی دستبند را با مشخصات کودک مطابقت داده و از صحت آن اطمینان حاصل نمایید.
- در صورت مشاهده هرگونه مغایرت، بلافاصله کارکنان پذیرش را مطلع کنید.
- دستبند شناسایی یکی از مهمترین ابزارهای حفظ ایمنی بیمار است. لطفاً تا زمان ترخیص، از خارج کردن، مخدوش کردن یا جابه‌جا کردن آن خودداری فرمایید.



5 تکمیل فرم‌های لازم

در صورت نیاز، فرم‌های رضایت‌نامه و سایر مدارک مربوط به بستری توسط والد یا سرپرست قانونی تکمیل و امضا خواهد شد.



6 مراجعه به واحد پیش‌پذیرش (در صورت نیاز)

در برخی موارد، پزشک معالج پیش از بستری، انجام برخی اقدامات تشخیصی مانند آزمایش، تصویربرداری یا سایر بررسی‌های لازم را درخواست می‌کند. در این شرایط لازم است به واحد پیش‌پذیرش مراجعه فرمایید تا هماهنگی‌های لازم برای انجام اقدامات تشخیصی انجام شود. پس از تکمیل این اقدامات، در صورت نیاز، فرآیند بستری ادامه یافته و بیمار به بخش مربوطه منتقل خواهد شد.



انتقال به بخش بستری

پس از تکمیل مراحل پذیرش، پرونده بستری نهایی شده و اطلاعات بخش مربوطه در اختیار شما قرار خواهد گرفت.

توجه: تشکیل پرونده بستری به معنای انتقال فوری به بخش نیست. در برخی موارد، به دلیل ترخیص بیمار قبلی، آماده‌سازی، نظافت و ضدعفونی تخت با انجام هماهنگی‌های لازم در بخش، انتقال بیمار ممکن است با اندکی تأخیر انجام شود.



در صورت نیاز، از شما درخواست می‌شود تا زمان آماده شدن تخت، در محل تعیین‌شده توسط کارکنان بیمارستان منتظر بمانید.



به محض آماده شدن بخش، همکاران ما شما را برای انتقال راهنمایی خواهند کرد.



لطفاً تا زمان انتقال به بخش، بدون اطلاع کارکنان پذیرش یا پرستار، بیمارستان را ترک نفرمایید تا در صورت آماده شدن تخت، روند بستری با تأخیر مواجه نشود.



از صبر، همکاری و اعتماد شما سپاسگزاریم.





آشنایی با امکانات و خدمات بیمارستان

جهت سهولت دسترسی بیماران و همراهان، امکانات و خدمات زیر

در بیمارستان ارائه می‌شود:



درمانگاه‌های تخصصی

طبقه همکف
ساختمان شماره یک



آزمایشگاه

حیاط جنوبی



واحد تصویربرداری

(رادیولوژی، سونوگرافی،
سی‌تی‌اسکن و MRI)
زیرزمین
ساختمان شماره دو

واحدهای تخصصی درمانی و توانبخشی

آندوسکوپی، شیمی درمانی، همودیالیز، تالاسمی،
هموفیلی، فیزیوتراپی، کاردرمانی، گفتاردرمانی،
شنوایی‌سنجی، بینایی‌سنجی و ...



واحد پاسخگویی به شکایات

و رسیدگی به حقوق بیمار
مجاور اورژانس



دفتر مددکاری اجتماعی

حیاط شمالی



بوفه

حیاط های
شمالی و جنوبی



کافی شاپ

حیاط جنوبی



دستگاه‌های خودپرداز

(ATM)

لابی اورژانس



مسجد

حیاط جنوبی مرکز



همراه‌سرا

برای کسب اطلاعات و هماهنگی جهت استفاده از همراه‌سرا، به کشیک اداری مراجعه فرمائید.



سرویس‌های بهداشتی عمومی

حیاط جنوبی و زیرزمین
ساختمان‌های شماره یک و دو



محوطه بازی کودکان

حیاط جنوبی



در صورت نیاز به راهنمایی برای یافتن هر یک از بخش‌های فوق،
به اطلاعات مراجعه فرمائید.





آمادگی کودک برای بستری

و کاهش اضطراب

بستری شدن در بیمارستان ممکن است برای کودکان و خانواده‌های آنان تجربه‌ای همراه با نگرانی، ترس و اضطراب باشد. آگاهی و آمادگی مناسب پیش از بستری، نقش مهمی در کاهش اضطراب کودک و ایجاد احساس امنیت و آرامش در او دارد.



توصیه‌های کلیدی

صحبت صادقانه با کودک



متناسب با سن کودک، درباره علت مراجعه به بیمارستان و روند درمان توضیح دهید. توضیحات باید، ساده، صادقانه و قابل فهم باشد.

فرصت پرسش و پاسخ



به کودک فرصت دهید. سوالات و نگرانی‌های خود را مطرح کند و با حوصله و آرامش به آن‌ها پاسخ دهید.

وسایل مورد علاقه کودک



همراه داشتن عروسک، کتاب داستان، وسایل نقاشی، پتو یا اسباب‌بازی کوچک، حس امنیت و آرامش بیشتری ایجاد می‌کند.

حضور و حمایت عاطفی والدین



همراه والدین یا همراه قانونی کودک در طول بستری، نقش مؤثری در کاهش استرس و افزایش همکاری او با تیم درمان دارد.

آرامش والدین



کودکان احساسات شما را به خوبی درک می‌کنند؛ حفظ آرامش و اطمینان خاطر به سازگاری بهتر کودک با محیط بیمارستان کمک می‌کند.

فعالیت‌های کاهش اضطراب



بازی



قصه‌گویی



نقاشی



سایر روش‌های مناسب برای ایجاد آرامش

نکته مهم

از دادن وعده‌های غیرواقعی یا ایجاد ترس برای جلب همکاری کودک خودداری کنید.

ما در کنار شما هستیم

پزشکان، پرستاران و سایر اعضای تیم درمان تلاش می‌کنند با ارائه توضیحات لازم و ایجاد محیطی ایمن، آرام و دوستدار کودک، تجربه بستری را برای کودکان و خانواده‌های آنان آسان‌تر کنند.



همکاری خانواده با کادر درمان و رعایت توصیه‌های ارائه‌شده، به بهبود کیفیت مراقبت و تسریع روند درمان کمک خواهد کرد.





اعضای تیم درمانی و وظایف آنها

در بیمارستان افراد مختلفی برای مراقبت از کودکان و کمک به خانواده‌ها حضور دارند. رنگ لباس‌ها می‌تواند به شما کمک کند تا به راحتی فرد مناسب را پیدا کنید.



اگر کمک خواستم، باید سراغ چه کسی بروم؟

پزشکان (روپوش سفید)



اگر درباره بیماری، روند، درمان، نتایج آزمایش‌ها، جراحی یا برنامه درمانی کودک خود سؤال دارید، می‌توانید با پزشک معالج صحبت کنید. پزشکان معمولاً روپوش سفید بر تن دارند.

پرستاران (لباس سرمه‌ای)



اگر کودک شما درد دارد، حالش تغییر کرده است، به دارو نیاز دارد یا در هر ساعت از شبانه‌روز به کمک درمانی نیاز دارید، پرستاران اولین افرادی هستند که باید به آن‌ها مراجعه کنید. پرستاران با لباس سرمه‌ای در بخش حضور دارند و بیشترین ارتباط را با بیماران و خانواده‌ها دارند.

کمک‌پرستاران (لباس سفید)



اگر برای جابه‌جایی، بیمار، کمک در مراقبت‌های روزمره یا برخی نیازهای عمومی کودک به کمک احتیاج دارید، می‌توانید از کمک‌پرستاران کمک بخواهید. کمک‌پرستاران لباس سفید بر تن دارند و در کنار تیم پرستاری فعالیت می‌کنند.

منشی‌های بخش (لباس طوسی)



اگر درباره پرونده بیمار، هماهنگی‌ها، امور اداری یا زمان برخی خدمات سؤال دارید، منشی‌های بخش می‌توانند شما را راهنمایی کنند. منشی‌ها با لباس طوسی شناخته می‌شوند.

کارکنان خدماتی (لباس زیتونی)



اگر درباره نظافت اتاق، سرویس‌های بهداشتی یا محیط بخش مشکلی وجود دارد، می‌توانید موضوع را با کارکنان خدماتی در میان بگذارید. این همکاران با لباس زیتونی در بخش فعالیت می‌کنند.

هنوز مطمئن نیستید باید سراغ چه کسی بروید؟



نگران نباشید. کافی است با یکی از پرستاران با لباس سرمه‌ای صحبت کنید. آن‌ها شما را به فرد مناسب راهنمایی خواهند کرد و اطمینان می‌دهند که درخواست شما به درستی پیگیری شود.



چرا پرسش‌های تکراری از من پرسیده می‌شود؟



برای مثال ممکن است از شما درباره موارد زیر سؤال شود:



تاریخ تولد یا سن کودک



نام و نام خانوادگی کودک



علائم فعلی کودک



علت مراجعه یا بستری شدن



سابقه بیماری‌ها یا جراحی‌ها



داروهای مصرفی



حساسیت‌های دارویی یا غذایی



ممکن است در طول بستری، پزشکان، پرستاران یا سایر اعضای تیم درمانی چندین بار از شما درباره وضعیت کودک، علائم بیماری، داروهای مصرفی، حساسیت‌های دارویی، سابقه بیماری یا اطلاعات شخصی سؤال کنند.



این پرسش‌ها بخشی از وظایف حرفه‌ای کارکنان بیمارستان است و با هدف ارائه مراقبت ایمن‌تر و دقیق‌تر انجام می‌شود. گاهی ممکن است افراد مختلف سؤالات مشابهی بپرسند. این موضوع به معنای بی‌اطلاعی کارکنان نیست؛ بلکه برای اطمینان از صحت اطلاعات، بررسی تغییرات وضعیت بیمار و کاهش احتمال خطا در مراقبت انجام می‌شود.



همکاری شما در پاسخ‌گویی به این پرسش‌ها به تیم درمان کمک می‌کند تا بهترین و ایمن‌ترین مراقبت را برای فرزندتان فراهم کنند.





شناسایی بیمار

قدم کوچک، ایمنی بزرگ

شناسایی دقیق بیمار، یکی از مهم‌ترین اقدامات برای ارائه مراقبت ایمن و جلوگیری از خطاهای درمانی است.



چرا شناسایی بیمار مهم است؟



جلوگیری از خطاهای دارویی، آزمایشگاهی و درمانی



اطمینان از دریافت خدمت صحیح در زمان مناسب



افزایش ایمنی و کیفیت مراقبت



حفظ سلامت و آرامش شما و فرزندتان

دستبند شناسایی شما

پس از پذیرش، یک دستبند شناسایی روی مچ دست فرزندتان بسته می‌شود. لطفاً تا زمان ترخیص، آن را در دست نگه دارید و از باز کردن آن خودداری کنید.



نام و نام خانوادگی



تاریخ تولد



کد ملی / شماره پرونده



بارکد شناسایی



اطلاعات روی دستبند ممکن است شامل موارد دیگری نیز باشد.

قبل از اقدام درمانی، پرستار یا پزشک هویت شما را بررسی می‌کند.



قبل از جراحی یا عمل



قبل از دریافت دارو



قبل از تزریق



قبل از انجام آزمایش



قبل از انتقال به بخش دیگر



قبل از انجام اقدام درمانی



شما چگونه می‌توانید کمک کنید؟



- ✓ هنگام معرفی خود، نام و نام خانوادگی فرزندتان را اعلام کنید.
- ✓ در پاسخ به سوالات درباره نام و تاریخ تولد همکاری کنید.
- ✓ در صورت مشاهده اشتباه در اطلاعات، سریعاً به پرستار اطلاع دهید.
- ✓ از دستبند شناسایی مراقبت کرده و آن را باز نکنید.

اگر دستبند شناسایی وجود ندارد یا آسیب دیده است



لطفاً بلافاصله به پرستار بخش اطلاع دهید تا در اسرع وقت برای شما دستبند جدید صادر شود.



به یاد داشته باشیم



شناسایی صحیح، مراقبت ایمن

همکاری شما، ایمنی فرزندتان

ما برای سلامت شما همیشه کنار شما هستیم

با مشارکت شما، خطاها را کاهش می‌دهیم و مراقبتی ایمن‌تر ارائه می‌کنیم.

پیشگیری از سقوط کودکان در بیمارستان

کودکان به دلیل کنجکاوی، فعالیت زیاد، بیماری، ضعف ناشی از تب، داروها یا تجهیزات پزشکی ممکن است در معرض خطر سقوط قرار گیرند. با رعایت نکات ایمنی، می‌توان از بسیاری از حوادث جلوگیری کرد.



والدین و همراهان عزیز توجه داشته باشید:

1 هنگام حضور کودک در تخت



- همیشه حفاظ‌های تخت کودک را بالا نگه دارید.
- هرگز کودک خردسال را بدون مراقبت روی تخت تنها نگذارید.
- از بالا رفتن کودک روی حفاظ تخت جلوگیری کنید.
- وسایل بازی و اشیای اضافی را از روی تخت جمع آوری کنید.

2 هنگام راه رفتن کودک



- در اولین برخاستن از تخت پس از جراحی، بیهوشی یا مصرف دارو، حتماً از پرستار کمک بخواهید.
- هنگام راه رفتن، کودک را همراهی کنید.
- از کفش یا دمپایی مناسب و غیرلغزنده استفاده کنید.
- در صورت احساس سرگیجه، ضعف یا خواب‌آلودگی، کودک نباید به تنهایی راه برود.

3 استفاده از کفش مناسب



از کفش یا دمپایی مناسب و غیرلغزنده برای کودک استفاده کنید.

از موارد زیر خودداری کنید:

- ✗ دمپایی لیز
- ✗ جوراب بدون کفی
- ✗ کفش نامناسب و بزرگ

4 محیط ایمن



- مسیر رفت‌وآمد کودک را از اسباب‌بازی، کیف، سیم و سایر موانع خالی نگه دارید.
- از دویدن در راهروهای بیمارستان جلوگیری کنید.
- در صورت ریختن آب یا مایعات روی زمین، موضوع را به کارکنان بخش اطلاع دهید.
- روشنایی مناسب محیط را حفظ کنید، به‌ویژه در شب.

5 هنگام استفاده از تجهیزات پزشکی



- مراقب سیم‌ها، لوله‌ها و پایه سرم باشید.
- اجازه ندهید کودک با تجهیزات پزشکی بازی کند.
- در زمان جابه‌جایی کودک، از پرستار در صورت نیاز کمک بگیرید.

6 در صورت نیاز از پرستار کمک بخواهید



- اگر کودک سرگیجه، ضعف یا خواب‌آلودگی دارد.
- اگر کودک پس از عمل جراحی یا بیهوشی قصد راه رفتن دارد.
- اگر کودک سابقه سقوط یا عدم تعادل دارد.
- اگر درباره ایمنی کودک نگرانی دارید.

به خاطر داشته باشید



ایمنی کودک مسئولیت مشترک خانواده و تیم درمان است.
با همکاری یکدیگر می‌توانیم محیطی امن و آرام برای کودکان فراهم کنیم.



مراقب علائم خطر باشید!



در صورت مشاهده هر یک از موارد زیر، سریعاً به پرستار اطلاع دهید:



سرگیجه و عدم تعادل



خواب‌آلودگی شدید



ضعف و بی‌جالی



تهوع یا استفراغ



همراهی و دقت شما، بهترین محافظ برای سلامت و ایمنی کودک شماست.



پیشگیری از عفونت

پیشگیری از عفونت یکی از مهم‌ترین اقدامات در حفظ سلامت بیماران و تسریع روند بهبودی است.



بهداشت دست‌ها را جدی بگیرید

دست‌ها را مرتب با آب و صابون یا محلول ضدعفونی‌کننده تمیز کنید.



زمان‌های مهم شست‌وشوی دست



قبل از غذا خوردن



پس از استفاده از سرویس بهداشتی



پس از تعویض پوشک



پس از جمع‌آوری زباله



پس از تماس با ترشحات کودک

مدت شست‌وشو: حداقل ۲۰ ثانیه

به تجهیزات درمانی دست نزنید



بدون هماهنگی با کادر درمان از لمس موارد زیر خودداری کنید:

- سرم‌ها
- پانسمان‌ها
- تجهیزات پزشکی
- دستگاه‌های درمانی



شش گام شست‌وشوی صحیح دست‌ها



کف دست‌ها
دو کف دست را به هم بمالید.



پشت دست‌ها
پشت هر دست را با کف دست مقابل بشوید.



بین انگشتان
انگشتان را در هم قفل کرده و بین آن‌ها را تمیز کنید.



پشت انگشتان
پشت انگشتان را روی کف دست مقابل بمالید.



شست‌ها
هر شست را به صورت چرخشی تمیز کنید.



نوک انگشتان و ناخن‌ها
نوک انگشتان را به صورت دورانی روی کف دست مقابل بمالید.

سپس دست‌ها را آبکشی و با دستمال تمیز خشک کنید.

هنگام سرفه یا عطسه



✓ دهان و بینی خود را با دستمال بپوشانید.

✓ با از قسمت داخلی آرنج استفاده کنید.

دستمال استفاده‌شده را در سطل زباله زرد بیندازید.



رفت‌وآمد را محدود کنید

برای کاهش خطر انتقال عفونت:

تعداد همراهان را محدود کنید.

از رفت‌وآمدهای غیرضروری در بخش خودداری کنید.



این علائم را فوراً گزارش کنید

در صورت مشاهده هر یک از موارد زیر، سریعاً پرستار را مطلع کنید.



تب



لرز



سرفه



ترشح از زخم



قرمزی یا ترشح محل ورود سرم



با رعایت این نکات ساده، از سلامت خود، کودک‌تان، سایر بیماران و کارکنان درمانی محافظت می‌کنید.



تفکیک پسماند



برای حفظ سلامت کودک شما، سایر کودکان بستری و کارکنان بیمارستان، لازم است زباله‌ها را به درستی تفکیک کنید.



۱ زباله‌های معمولی

زباله‌های معمولی مانند بطری آب بسته‌بندی، مواد غذایی، پوست میوه، لیوان‌های یکبار مصرف تمیز، کاغذ و دستمال‌های غیرآلوده را در سطل پسماند عادی (معمولاً مشکی یا آبی) بیندازید.



۲ زباله‌های عفونی

زباله‌هایی که با خون، ترشحات بینی، بزاق، استفراغ، مدفوع یا ادرار کودک تماس داشته‌اند، مانند پوشک استفاده‌شده، دستمال کاغذی آلوده، گاز و پنبه مصرف‌شده، ماسک و دستکش استفاده‌شده، باید در سطل پسماند عفونی (معمولاً زردرنگ) قرار گیرند. این پسماندها ممکن است حاوی میکروب باشند و نباید با زباله‌های معمولی مخلوط شوند، زیرا می‌توانند باعث انتقال بیماری و آلودگی محیط شوند.



۳ اجسام تیز و برنده

اگر هنگام مراقبت از کودک، سرنگ، سرسوزن، ویال یا آمیول شیشه‌ای شکسته مشاهده کردید، هرگز آن‌ها را داخل سطل زباله نیندازید. این وسایل می‌توانند باعث آسیب به کارکنان و انتقال بیماری شوند. این اقلام باید در محفظه‌های مقاوم مخصوص اجسام تیز و برنده (سیفتی‌باکس) قرار داده شوند یا به پرستار تحویل داده شوند تا از آسیب به کارکنان خدماتی و درمانی جلوگیری شود.



لطفاً به این نکات توجه کنید



تفکیک صحیح پسماندها



رعایت این نکات ساده، نقش بسیار مهمی در جلوگیری از انتشار میکروب‌ها، کاهش عفونت‌های بیمارستانی، حفظ سلامت فرزند شما و سایر کودکان بستری و ایجاد محیطی پاک و ایمن در بخش اطفال دارد.



تغذیه و وعده‌های غذایی



تغذیه مناسب نقش مهمی در بهبود بیماری و تسریع روند درمان کودکان دارد. در طول مدت بستری، وعده‌های غذایی کودک بر اساس شرایط جسمانی، سن و رژیم غذایی تجویز شده توسط پزشک یا متخصص تغذیه تهیه و ارائه می‌شود.



لطفاً از دادن هرگونه غذا، نوشیدنی یا خوراکی به کودک بدون هماهنگی با پزشک یا پرستار خودداری کنید.



برخی از کودکان ممکن است به دلیل انجام آزمایش‌ها، اقدامات تشخیصی، جراحی یا شرایط پزشکی خاص، نیاز به محدودیت غذایی یا ناشتا بودن داشته باشند.

در صورت وجود هرگونه حساسیت غذایی، رژیم غذایی ویژه یا محدودیت تغذیه‌ای، حتماً تیم درمان را مطلع کنید.



نکات مهم



وعده‌های غذایی در ساعات مشخص توزیع می‌شوند.

در صورت کاهش اشتها، تهوع، استفراغ یا بروز هرگونه مشکل تغذیه‌ای، پرستار بخش را مطلع کنید.



از نگهداری مواد غذایی فاسدشدنی در اتاق بیمار خودداری کنید.

برای حفظ ایمنی بیمار، از مصرف غذاهای تهیه‌شده خارج از بیمارستان بدون هماهنگی با تیم درمان پرهیز کنید.



همکاری شما در رعایت توصیه‌های تغذیه‌ای، به بهبود سریع‌تر فرزندان کمک خواهد کرد.



توجه به رژیم غذایی کودک

برخی از کودکان، بنا بر شرایط بیماری یا نظر پزشک، نیاز به رژیم غذایی ویژه دارند. هنگام توزیع غذا، لطفاً نام بیمار و نوع غذای تحویلی را بررسی کنید.



اگر تصور می‌کنید غذای ارائه‌شده با رژیم غذایی تجویز شده کودک مطابقت ندارد، پیش از مصرف، موضوع را با پرستار بخش در میان بگذارید.



در صورت وجود هرگونه حساسیت غذایی، محدودیت تغذیه‌ای یا تغییر در وضعیت کودک، حتماً تیم درمان را مطلع کنید تا رژیم غذایی مناسب برای وی در نظر گرفته شود.



همکاری خانواده و کارکنان بیمارستان در بررسی و رعایت رژیم غذایی، نقش مهمی در ایمنی بیمار و موفقیت روند درمان دارد.





پیشگیری از خطاهای دارویی

امنیت دارو، مسئولیت مشترک ماست

داروها در درمان بیماری بسیار مؤثرند، اما در صورت استفاده نادرست ممکن است باعث آسیب شوند. با رعایت نکات زیر در پیشگیری از خطاهای دارویی همکاری کنید.



۵ صحیح دارویی را به خاطر بسپارید

۵

روش صحیح



اطمینان از روش تجویز درست دارو (خوراکی، تزریقی و ...)

۴

زمان صحیح



دارو را در زمان تعیین شده توسط پزشک دریافت کنید

۳

دوز صحیح



اطمینان از مقدار (دوز) درست دارو

۲

بیمار صحیح



اطمینان از نام و نام خانوادگی کودک قبل از دادن دارو

۱

داروی صحیح



اطمینان از نام داروی تجویز شده برای بیمار

شما چه کاری می‌توانید انجام دهید؟



هنگام دریافت دارو، دستبند شناسایی کودک را بررسی کنید.



اگر درباره دارو (نام، مقدار، نحوه مصرف یا علت تجویز) سؤال دارید، حتماً بپرسید.



فهرست داروهای مصرفی کودک در خانه (داروهای نسخه‌ای، بدون نسخه، گیاهی و مکمل‌ها) را اطلاع دهید.



وجود حساسیت دارویی یا غذایی را حتماً به تیم درمان اطلاع دهید.



از دادن هرگونه دارو به کودک بدون هماهنگی با پزشک و پرستار خودداری کنید.



دستورالعمل مصرف دارو در خانه را به دقت دریافت و رعایت کنید.



این موارد را به ما اطلاع دهید



حساسیت‌های دارویی یا غذایی



داروهای مصرفی در منزل



تغییر در وضعیت کودک بعد از دریافت دارو (تهوع، کهیر، تنگی نفس، خواب‌آلودگی غیرعادی و ...)



اگر دارو به اشتباه مصرف شد یا دوزی از دارو فراموش شد



داروهایی که پزشک برای کودک تجویز نکرده است



به یاد داشته باشیم



هر دارو برای یک نفر و با دوز مشخص تجویز می‌شود.



دارو را در بسته‌بندی اصلی و با برچسب نگهداری کنید.



دارو را دور از دسترس کودکان نگهداری کنید.



از قطع خودسرانه یا تغییر دوز دارو بدون مشورت با پزشک خودداری کنید.



همکاری شما، ضامن ایمنی دارویی و بهبود سریع‌تر کودک است.



در صورت مشاهده هرگونه خطا یا نگرانی مربوط به دارو، مراتب را فوراً به پرستار اطلاع دهید. ایمنی دارویی، حق شماست و هدف اصلی ماست.





مواجهه با بحران‌های خارجی

(زلزله، حوادث غیرمنتظره، شرایط اضطراری عمومی)



اصل مهم: آرامش و پیروی از دستور تیم درمان

در شرایط اضطراری، تیم درمانی بیمارستان آموزش دیده است تا از شما و کودک شما محافظت کند. مهم‌ترین کار شما حفظ آرامش و دنبال کردن دستور کارکنان بیمارستان است.

اگر در اتاق بیمار هستید:



- کنار کودک بمانید و ارا در آغوش بگیرید
- از تخت دور نشوید مگر اینکه خطر مستقیم وجود داشته باشد.
- از پنجره‌ها و وسایل سنگین فاصله بگیرید

اگر در راهرو هستید:



- کنار دیوار داخلی بنشینید یا زانو بزنید
- کودک را در وضعیت محافظت شده (آغوش پا زیر پوشش بدن) قرار دهید

بعد از پایان:



- منتظر دستور پرسنل بمانید
- از جابه‌جایی غیرضروری بیمار خوداری کنید.



اگر دستور تخلیه بیمارستان داده شد



فقط از مسیرهای اعلام شده استفاده کنید



کودک را (در صورت امکان) در آغوش یا روی برانکارد همراه ببرید



وسایل اضافی برندارید



با آرامش و صف منظم حرکت کنید



به علائم و پرسنل توجه کامل داشته باشید

اگر کودک دچار ترس شدید شد



کودک را در آغوش بگیرید

با صدای آرام بگویید: «ما اینجا امن هستیم»



تماس فیزیکی (دست کرقتن/بغل) را حفظ کنید



اطلاعات اضافی یا ترسناک ندهید

کارهایی که نباید انجام شود



دویدن به سمت خروجی‌ها در لحظه بحران



استفاده از آسانسور



برداشتن وسایل غیرضروری



ترک کودک



انتشار شایعه یا ایجاد ترس در دیگران



توجه: در شرایط بحران، مهم‌ترین عامل حفظ جان شما و کودک‌تان، آرامش، همکاری با تیم درمان و حرکت طبق دستورهای رسمی بیمارستان است.



راهنمای همراهان و ملاقات‌کنندگان

در بیمارستان کودکان

همکاری شما با تیم درمان به بهبود
سرریع‌تر و ایمن‌تر کودک کمک می‌کند.

محیطی امن، آرام
و مناسب برای
کودکان



1 همراهان کودک در بیمارستان



- در هر زمان فقط یک همراه مجاز به حضور بخش است که ترجیحاً مادر کودک می‌باشد.
- در صورت عدم امکان حضور مادر، فرد جایگزین را به پرستاران بخش معرفی کنید.
- تعیین نیاز به حضور همراه دوم، فقط با صلاحیت مسئول بخش و سوپروایزر مرکز امکان‌پذیر است.
- هرگز کودک بستری را بدون اطلاع پرستار تنها نگذارید.
- در صورت نیاز به خروج از بخش، پرستار را مطلع نمایید.

2 رعایت قوانین بخش



- از جابه‌جایی تخت و تجهیزات پزشکی خودداری کنید.
- بهداشت دست‌ها را قبل و بعد از تماس با کودک رعایت نمایید.
- از ایجاد سر و صدا و مزاحمت برای سایر بیماران خودداری کنید.
- در زمان همراهی کودک از دستورالعمل‌های بخش و کادر درمان پیروی نمایید.

3 ساعات ملاقات



ملاقات بیماران مطابق برنامه بیمارستان،
همه روزه از ساعت ۱۴:۳۰ تا ۱۶ انجام می‌شود.

- تعداد ملاقات‌کنندگان محدود و مطابق قوانین بیمارستان باشد.
- از آوردن افراد دارای علائم سرماخوردگی، تب یا بیماری‌های واگیردار به بخش خودداری کنید.
- کودکان خردسال به عنوان ملاقات‌کننده وارد بخش نشوند.
- از نشستن روی تخت بیمار و دست زدن به تجهیزات پزشکی خودداری نمایید.
- رعایت سکوت و آرامش بخش الزامی است.

تذکر مهم درباره تردد همراهان و ملاقات‌کنندگان



- تردد غیرضروری همراهان و ملاقات‌کنندگان در بخش، به‌ویژه خارج از ساعات ملاقات، می‌تواند موجب اختلال در ارائه خدمات درمانی و پرستاری شود.
- رفت و آمد بیش از حد، آرامش بیماران را کاهش داده و ممکن است روند مراقبت از کودکان را تحت تأثیر قرار دهد.
- حضور افراد غیرضروری در بخش، خطر انتقال عفونت را افزایش می‌دهد.
- لطفاً فقط در ساعات تعیین‌شده و مطابق مقررات بیمارستان مراجعه فرمایید.
- همکاری شما با کادر درمان کمک می‌کند تا مراقبتی ایمن‌تر، سریع‌تر و مؤثرتر برای کودکان فراهم شود.



خانه همراه و محل استراحت همراهان



جهت همگی و استفاده از این امکان، به مسئول اداری کشیک مرکز مراجعه فرمایید.



حفظ نظافت محیط و رعایت حقوق سایر بیماران و همراهان الزامی است.



نگهداری از وسایل شخصی بر عهده همراه بیمار می‌باشد.



استعمال دخانیات در تمامی فضاهای بیمارستان و محل اسکان همراهان ممنوع است.



در صورت بروز هرگونه مشکل با نیاز، مسئول مربوطه را مطلع نمایید.

به خاطر داشته باشید

همکاری خانواده با تیم درمان، رعایت قوانین بخش و توجه به اصول بهداشتی، به فراهم شدن محیطی آرام و مناسب برای درمان کودکان کمک می‌کند.

با تشکر از همراهی و همکاری شما





مراقبت‌های قبل از عمل جراحی پس از بستری شدن در بیمارستان

همکاری شما به آماده‌سازی بهتر کودک و انجام
ایمن عمل جراحی کمک می‌کند.



1 انجام معاینات و ارزیابی‌های
لازم توسط پزشک و پرستار.



2 اطلاع دادن به تیم درمان در مورد
بیماری‌های قبلی، حساسیت‌های
دارویی و داروهای مصرفی کودک.



3 انجام آزمایش‌ها و بررسی‌های
درخواست‌شده (مانند آزمایش خون،
عکس‌برداری یا نوار قلب در صورت نیاز).



4 رعایت دستور پزشک درباره
ناشتا پودن قبل از عمل (قطع مصرف
غذا و مایعات در زمان تعیین‌شده).



5 استحمام و رعایت
بهداشت فردی کودک طبق
دستور بخش.



6 خارج کردن زیورآلات، لاک ناخن،
لنز تماسی و وسایل فلزی قبل از
انتقال به اتاق عمل.



7 تخلیه مثانه پیش از انتقال به
اتاق عمل در صورت امکان.



8 حفظ آرامش کودک و پاسخ‌گویی
به پرسش‌های او متناسب با سن
و درک وی.



9 امضای فرم رضایت آگاهانه
توسط والدین یا سرپرست
قانونی کودک.



10 همکاری با کادر درمان و پیروی
از دستورهای ارائه‌شده تا زمان
انجام جراحی.



نکته تغذیه‌ای

رعایت دقیق مدت زمان ناشتایی قبل از عمل برای کاهش خطر
عوارض بیهوشی ضروری است.
والدین باید از دادن هرگونه غذا، شیر، آب، آپمیوه، آدامس
یا آبنبات به کودک خارج از دستور پزشک خودداری کنند.



مدت زمان ناشتایی بر اساس سن و نوع عمل متفاوت است.
لطفاً دستور پزشک را دقیقاً رعایت کنید.



همراهی و آرامش شما، دلگرمی کودک در این مسیر است.



رضایت آگاهانه

برای اقدامات درمانی کودک

همراهی و آگاهی شما، نقش مهمی در سلامت و ایمنی کودک دل‌بندتان دارد.



1 پزشک برایتان توضیح می‌دهد

- پزشک درباره اقدام درمانی، دلیل انجام، نحوه انجام و مزایا و خطرات آن به شما توضیح کامل می‌دهد.



2 شما سؤال می‌پرسید

- هر سؤالی دارید بدون نگرانی بپرسید تا کاملاً متوجه شوید.



3 رضایت خود را اعلام می‌کنید

- پس از دریافت اطلاعات کافی و پاسخ سؤالات، رضایت خود را با امضا اعلام می‌کنید.



4 اقدام درمانی انجام می‌شود

- تیم درمانی با رعایت استانداردهای ایمنی، بهترین مراقبت را برای کودک شما ارائه می‌دهد.



5 مراقبت بعد از اقدام

- توصیه‌های لازم برای مراقبت در منزل و پیگیری‌های بعدی به شما ارائه می‌شود.

قبل از هر اقدام خاصی؟



- قبل از هر اقدام خاصی، پزشک یا پرستار درباره آن به شما توضیح می‌دهد.
- هدف فواید، خطرات احتمالی و روش‌های جایگزین (در صورت وجود) برای شما شرح داده می‌شود.
- هیچ اقدامی بدون اطلاع و رضایت شما انجام نخواهد شد.

حقوق والدین



- ✓ دریافت اطلاعات کامل و قابل فهم
- ✓ پرسیدن سؤال و دریافت پاسخ
- ✓ تصمیم‌گیری آزادانه بدون فشار
- ✓ انصراف یا تأخیر در اقدام درمانی



سؤالات مهم



- این اقدام برای چیست؟
- اگر انجام نشود چه می‌شود؟
- آیا جایگزین دیگری دارد؟
- خطرات و عوارض احتمالی چیست؟
- مراقبت‌های بعد از اقدام چگونه است؟



چرا رضایت آگاهانه مهم است؟



مشارکت شما در تصمیم‌گیری، بهترین نتیجه را برای کودک به همراه دارد.



اطلاعات کافی، اضطراب را کاهش و اعتماد را افزایش می‌دهد.



همکاری شما با تیم درمان، به تسریع روند بهبود کمک می‌کند.



بیمارستان کودکان مفید
MOFID CHILDREN'S HOSPITAL

با آگاهی، آرامش را برای فرزندتان هدیه می‌دهیم.

مراقبت‌های پس از اعمال جراحی

والدین و همراهان گرامی

رعایت توصیه‌های زیر به بهبودی سریع‌تر کودک، کاهش درد و پیشگیری از عوارض کمک می‌کند.



1 کنترل درد



- داروهای مسکن را فقط طبق دستور پزشک مصرف کنید.
- از مصرف خودسرانه دارو (به‌ویژه آسپرین) خودداری کنید.
- در صورت تداوم یا تشدید درد، پزشک را مطلع نمایید.

2 مراقبت از محل جراحی



- از زخم به‌خوبی مراقبت کنید.
- پانسمان را تمیز و خشک نگه دارید.
- پانسمان را فقط طبق دستور تعویض کنید.
- از دستکاری بخیه یا کندن دلمه زخم خودداری نمایید.
- قبل و بعد از تماس با زخم، دست‌ها را با آب و صابون بشویید.

علائم هشدار

در صورت مشاهده هر یک از موارد زیر، سریعاً به پزشک یا اورژانس مراجعه کنید:

تب



قرمزی، تورم یا افزایش درد محل جراحی



خروج چرک یا ترشح بدبو از زخم



خونریزی شدید یا ادامه‌دار



باز شدن بخیه یا زخم



استفراغ مکرر



بی‌حالی شدید یا کاهش سطح هوشیاری



مشکل در تنفس



درد شدید که با دارو بهبود پیدا نکند



کاهش دفع ادرار یا ناتوانی در نوشیدن مایعات



3 استحمام



- زمان مجاز استحمام را از پزشک سؤال کنید.
- تا زمان اعلام‌شده، از خیساندن زخم در وان یا استخر خودداری نمایید.

4 تغذیه



- تغذیه را به‌تدریج طبق دستور پزشک آغاز کنید.
- ابتدا مایعات شفاف و سپس غذاهای سبک مصرف شود.
- مصرف مایعات کافی به روند بهبودی کمک می‌کند.
- در صورت تهوع یا استفراغ مکرر، پزشک را مطلع کنید.

5 فعالیت



- کودک به میزان کافی استراحت کند.
- فعالیت را به‌تدریج افزایش دهید.
- تا زمان اجازه پزشک از دویدن، بازی‌های پرتحرک، ورزش و بلند کردن اجسام سنگین خودداری شود.

6 مصرف داروها



- داروها را در زمان مقرر و تا پایان دوره درمان مصرف کنید.
- آنتی‌بیوتیک را بدون نظر پزشک قطع نکنید.
- در صورت بروز حساسیت دارویی (کهیر، تورم، تنگی نفس)، فوراً به مرکز درمانی مراجعه نمایید.

مراجعه برای پیگیری

- در تاریخ تعیین‌شده برای ویزیت مراجعه نمایید.
- در صورت نیاز، برای کشیدن بخیه به در زمان مقرر مراجعه کنید.
- نتایج آزمایش‌ها یا گزارش آسیب‌شناسی (در صورت وجود) را همراه داشته باشید.

توصیه‌های عمومی

- لباس راحت و گشاد به کودک بپوشانید.
- از وارد شدن ضربه یا فشار به محل جراحی جلوگیری کنید.
- تغذیه مناسب، خواب کافی و مصرف مایعات را فراموش نکنید.
- در صورت داشتن هرگونه سؤال یا نگرانی، با پزشک یا پرستار بخش مشورت نمایید.

نکات ویژه برای والدین

- ★ مراقبت‌های هر کودک بسته به نوع عمل جراحی متفاوت است.
- ★ توصیه‌های پزشک معالج بر مطالب این بروشور اولویت دارد.
- ★ آموزش‌های اختصاصی هنگام ترخیص را با دقت رعایت کنید.



ترخیص بیمار

همراه شما تا خروجی در سلامت

روند ترخیص شما مرحله به مرحله و با دقت انجام می‌شود تا با اطمینان و آرامش بیمارستان را ترک کنید.



مراحل ترخیص بیمار



در طول مراحل ترخیص، برای هرگونه سوال یا راهنمایی می‌توانید از کارکنان واحد ترخیص کمک بگیرید.

مدارک مورد نیاز قبل از ترخیص

لطفاً مدارک زیر را آماده و در دسترس داشته باشید:

- دقت‌چکه بیمه یا کارت شناسایی معتبر (خود بیمار یا همراه)
- شناسنامه بیمار و همراه (در صورت نیاز برای بیمه)
- برگه‌های مربوط به بیمه و حادثه (در صورت نیاز)
- کروکی یا گزارش آمبولانس اورژانس 115 با مهر برابر اصل (برای بیماران تصادفی)
- مدارک مربوط به بیمه تکمیلی (در صورت وجود)

اصل مدارک درمانی همیشه کنار بیمار باشد تا روند ترخیص سریع‌تر انجام شود.

پیگیری‌های بعد از ترخیص



تکمیل مدارک بیمه (در صورت ترخیص علی‌الحساب)

در صورت ترخیص علی‌الحساب، تا 72 ساعت (3 روز کاری) بعد از ترخیص، مراجعه به واحد ترخیص برای تکمیل مدارک و تسویه حساب نهایی الزامی است.

ساعت مراجعه: همه روزه 8:30 الی 11 صبح



دریافت نتایج اقدامات تشخیصی (آزمایش، پانولژی و ...)

یک هفته بعد از تاریخ ترخیص، برای دریافت نتایج به واحد مدارک پزشکی واقع در زیرزمین ساختمان درمانگاه مراجعه فرمایید.

ساعت مراجعه: شنبه تا پنج‌شنبه 8:30 الی 13

نکات مهم



اعتبار مدارک بیمه درمانی و مطابقت با هویت بیمار قبل از شروع مراحل ترخیص الزامی است.



برای نوزادان تا 28 روزگی، ارائه شناسنامه مادر + گواهی ولادت یا شناسنامه نوزاد الزامی است.



ارائه دقت‌چکه بیمه نوزاد بیمه شدگان نیروهای مسلح از بدو تولد الزامی است.



اخذ کروکی یا گزارش آمبولانس 115 برای بیماران تصادفی الزامی است. اعتبار مدارک تصادفی تا 2 ماه پس از ترخیص از اولین بیمارستان است.



در صورت داشتن بیمه تکمیلی، قبل از پرداخت وجه به صندوق، به متصدیان واحد ترخیص اطلاع دهید.

قبل از خروج، این موارد را دریافت کنید



خلاصه پرونده بیمار



دستور داروهای بعد از ترخیص (در صورت نیاز)



تاریخ و زمان مراجعه بعدی به پزشک (در صورت نیاز)



توصیه‌های لازم بعد از ترخیص و مراقبت‌های خانگی



شماره‌های تماس و مسیر دسترسی در صورت نیاز

یادآوری

لطفاً از سلامت خود و فرزندتان مراقبت کنید. در صورت بروز هرگونه عارضه یا سوال، با پزشک یا مراکز درمانی تماس بگیرید.



از اینکه به ما اعتماد کردید سپاسگزاریم. برای شما و فرزندتان آرزوی سلامتی داریم.



راهنمای مراقبت از کودک در منزل پس از ترخیص از بیمارستان

با رعایت نکات زیر می‌توانید به بهبودی سریع‌تر کودک خود کمک کرده و از بروز مشکلات احتمالی جلوگیری کنید.



نکات مهم



صبور باشید، کودک به زمان برای بهبودی نیاز دارد.



دستورات تیم درمان را دقیق رعایت کنید.



در صورت و مشکل، سریعاً با پزشک یا بیمارستان تماس بگیرید.



محیطی امن، آرام و بهداشتی برای کودک فراهم کنید.

S = Signs & Symptoms (علائم و نشانه‌ها)

1 علائم هشدار



- قبل از ترخیص، علائم هشدار مربوط به بیماری کودک را از پزشک یا پرستار سؤال کنید.
- پس از ترخیص، کودک را از نظر بروز همان علائم تحت نظر داشته باشید.
- در صورت مشاهده هر یک از علائم هشدار، با پزشک یا مرکز درمانی تماس بگیرید.



M = Medications (داروها)

2 مصرف داروها

- داروها را طبق دستور پزشک، در زمان و مقدار تعیین شده مصرف کنید.
- داروها را خودسرانه قطع یا اضافه نکنید.
- در صورت فراموشی مصرف دارو، طبق توصیه پزشک عمل کنید.



A = Appointments (مراجعات)

3 پیگیری و مراجعات بعدی

- در زمان تعیین شده برای ویزیت مراجعه کنید.
- آزمایش‌ها یا تصویربرداری‌های درخواست شده را انجام دهید.
- مدارک درمانی کودک را همراه داشته باشید.



R = Results (نتایج)

4 نتایج آزمایش‌ها



- نتیجه آزمایش‌ها و بررسی‌های انجام شده را پیگیری کنید.
- در صورت نیاز، نتایج را در مراجعه بعدی به پزشک ارائه دهید.
- اگر درباره نتایج سؤال دارید، از تیم درمان بپرسید.

T = Talk (آموزش و مراقبت‌های عمومی)

5 مراقبت‌های عمومی

- تغذیه مناسب و مایعات کافی را فراموش نکنید.
- استراحت کافی برای کودک فراهم کنید.
- محیطی آرام، تمیز و ایمن ایجاد کنید.
- در صورت وجود زخم یا پانسمان، آموزش‌های داده شده را رعایت کنید.



- به کودک اطمینان و آرامش بدهید.
- زمان کافی برای استراحت و بازی‌های آرام اختصاص دهید.
- در صورت داشتن هرگونه سؤال با تیم درمان تماس بگیرید.



با رعایت این نکات و همکاری با تیم درمان، می‌توانید نقش مهمی در بهبودی و سلامتی کودک خود داشته باشید.



سلامتی و شادی فرزندان آرزوی ماست.



روند ارائه پیشنهادات، انتقادات و رسیدگی به شکایات



رضایت و اعتماد شما، سرمایه ارزشمند بیمارستان است. پیشنهادات، انتقادات و شکایات شما نقش مهمی در ارتقای کیفیت خدمات درمانی، آموزشی و رفاهی دارد و با دقت، بی‌طرفی و رعایت اصل محرمانگی مورد بررسی و پیگیری قرار می‌گیرد.

راه‌های ثبت پیشنهاد، انتقاد و شکایت

۴

ثبت شکایت از طریق سامانه ملی ۱۹۰ وزارت بهداشت.

۳

تماس با شماره ۲۲۲۲۷۰۲۱ داخلی ۱۱۹۱

۲

مراجعه حضوری به واحد رسیدگی به شکایات مستقر در مجاورت بخش اورژانس.

۱

تکمیل فرم پیشنهادات و انتقادات و قرار دادن آن در صندوق‌های تعبیه‌شده در بیمارستان.

فرآیند رسیدگی به شکایات

ما به نظرات شما اهمیت می‌دهیم تا خدمات بهتر و ایمن‌تری ارائه دهیم.

نتیجه بررسی نیز در صورت امکان، از طریق راه ارتباطی اعلام‌شده به اطلاع شما خواهد رسید.

در صورت نیاز، اطلاعات تکمیلی از شما دریافت شده و شکایات با رعایت اصول انصاف، بی‌طرفی، محرمانگی و مطابق با ضوابط بیمارستان پیگیری خواهد شد.

پس از ثبت شکایت، موضوع در اسرع وقت توسط مسئول واحد رسیدگی بررسی می‌شود.

در صورت عدم رضایت از پاسخ ارائه‌شده

در ساعات اداری

می‌توانید حسب موضوع به مسئولان ذی‌ربط شامل معاونت درمان، مدیریت پرستاری، امور مالی با واحد پیشنهادات و انتقادات مراجعه نمایید.

واحد پیشنهادات و انتقادات

امور مالی

مدیریت پرستاری

معاونت درمان

در خارج از ساعات اداری

سوپروایزر بیمارستان و کشیک مدیر آماده رسیدگی به درخواست‌ها و شکایات شما هستند.

اطمینان داشته باشید که ثبت پیشنهاد، انتقاد یا شکایت هیچ‌گونه تاثیری بر کیفیت خدمات درمانی و مراقبت‌های شما نخواهد داشت و تمامی اطلاعات ارائه‌شده با رعایت کامل اصل **محرمانگی** حفظ خواهد شد.

از همکاری و مشارکت ارزشمند شما در ارتقای کیفیت خدمات بیمارستان سپاسگزاریم.

