



سازمان تامین اجتماعی
مدیریت درمان استان اصفهان
اداره منابع انسانی و پایش عملکرد - واحد آموزش



بیمارستان های تامین اجتماعی اصفهان

مسئولیت های بیماران، مددجویان و همراهان در بخش اورژانس

تهیه کننده: واحد آموزش سلامت

تایید کننده: کمیته آموزش بیمار

تاریخ تهیه: 1403

منابع: ClinicalKey، WebMD، Mayo clinic

♦ مسئولیت های بیماران، مددجویان و

همراهان در بخش اورژانس:

- کار در اورژانس بیمارستان بسیار سخت و طاقت فرسا است و همواره کارکنان اورژانس با بحران های زیادی روبرو هستند. بر همین اساس از مراجعین محترم انتظار می رود به ایجاد آرامش در اورژانس کمک نموده و همکاری لازم را با کارکنان داشته باشند.
- از تجمع مقابل ورودی و یا در محوطه اورژانس خودداری نموده و با مأمورین انتظامات و حراست همکاری کنید.
- همکاران ما خود را متعهد به حفظ محرمانه بودن اطلاعات سلامت فردی و حفظ حریم خصوصی بیماران می دانند. شما می توانید درباره اهداف، ارزش ها، توانائی ها، نگرانی ها و تصمیم گیری های خود با تیم درمانی صحبت کنید و سوالات خود را درباره هر چه که متوجه نمی شوید مطرح کنید.
- برای حفظ نظم و سکوت در اورژانس از بلند صحبت کردن، تردد بی مورد در محیط اورژانس خودداری کنید و تلفن همراه خود را در حالت سکوت قرار دهید.

- از بلند صحبت کردن و استفاده از تلفن همراه به طور مداوم نیز خودداری کنید.
- از تجمع و مشاهده سایر بیماران خودداری کنید.
- با رعایت حقوق دیگران و احترام متقابل کارکنان و سایر مراجعین به ارائه بهتر خدمات کمک نمایید. در غیر این صورت ممکن است از همراهان بیمار تقاضا شود اورژانس را ترک کنند و یا مطابق قانون اقدام شود.
- لباس بیمارستان را پوشیده و وسایل اضافی خود را به همراه و یا بخش امانات بیمارستان تحویل دهید. در صورت توصیه و در هنگام ترخیص و یا انتقال به بخش کلیه وسایل شخصی خود را جمع آوری کنید.
- هر گونه اشیاء با ارزش بیمار را به یکی از بستگان و دوستان وی بسپارید.
- از همراه بیمار انتظار می رود در صورت داشتن اجازه مبنی بر حضور در کنار بیمار، بی سر و صدا در کنار وی حضور داشته باشد و به ارتقای روحیه بیمار کمک کند و از دخالت در اقدامات پزشکی و پرستاری پرهیزد و چنانچه از خانواده و همراهان تقاضا شود بخش را ترک نمایند باید همکاری لازم را به عمل آورند.

- هیچ عمل خشونت آمیز، تهدید و یا فحاشی نسبت به سایر بیماران، ملاقات کنندگان و یا اعضای پرسنل تحمل نمی شود. ممکن است حراست یا مامورین انتظامی فراخوانده شود و از شما خواسته شود تا بیمارستان را ترک کنید.
 - خانواده‌هایی که در کنار عزیزانشان که در شرایط بحرانی هستند می مانند اغلب از تلاش های تیم اورژانس ابراز قدردانی می کنند. چرا که آنها درک می کنند که واقعاً تلاش های ویژه ای انجام می شود.
 - تصمیم گیری برای حضور اعضای خانواده بیمار، به وضعیت بیمار، مقررات بیمارستان، نظر پزشک و نحوه رفتار اعضای خانواده بستگی دارد.
 - تا زمانی که برای بیمار تعیین تکلیف نشده است، نباید ملاقاتی داشته باشد.
 - بیمار می تواند با هماهنگی پرستار یک یا دو نفر را جهت پاسخگویی به سوالات و همکاری با کارکنان در بخش اورژانس به عنوان همراه با خود داشته باشد.
 - فرد همراه بیمار می تواند وظیفه ارتباط با سایر اعضای خانواده را برقرار کرده و به سوالات آن ها پاسخ گوید تا از تماس یا مراجعه بی مورد سایر اعضای خانواده به اورژانس جلوگیری شود.
- پزشکان اورژانس هر روز زندگی افراد زیادی را نجات می دهند.
- اعضای خانواده می توانند یک کمک یا یک مانع در بخش اورژانس باشند که بستگی به رفتار آنها دارد.
- کسانی که در یک اتاق بدون هیچ سر و صدایی باقی می مانند و یا در کنار تخت می ایستند و عزیزشان را تسکین می دهند و یا تشویق می کنند، باعث حواس پرتی تیم اورژانس نخواهند شد. با این حال با بروز رفتارهای پر تنش، دخالت در اقدامات پزشکی و یا دیگر انواع رفتارهای مخل، ممکن است لازم شود تا اعضای خانواده اتاق را ترک کند. به همین ترتیب، اگر بیمار با حضور یک عضو از خانواده آشفته شود آن فرد باید اتاق را ترک کند.
- اگر همراه بیمار توانایی مشاهده مراقبت هایی مانند رگ گیری، بخیه زدن و ... را ندارد بهتر است هنگام خدمات در کنار بیمار حضور نداشته باشد.