

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کرمان

اخلاق حرفه‌ای و فرهنگ سازمانی در نظام سلامت

راهکارها، اصول و سناریوهای کاربردی در شش معاونت تخصصی دانشگاه

برگزارکننده:

مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد

ارائه دهنده:

حسین فرهادیان

مخاطبان:

مدیران و کارکنان دانشگاه علوم پزشکی

محورهای اصلی دوره آموزشی

۱ مفاهیم و زیربناها

تبیین اصول اخلاق پزشکی، منشور حقوق بیمار و ابعاد فرهنگ سازمانی

۲ پیاده‌سازی در شش معاونت

بررسی سناریوهای عملی در درمان، بهداشت، آموزش، پژوهش، غذا و دارو، توسعه

۳ نظارت و سنجش عملکرد

نقش مدیریت بازرسی در ارزیابی اخلاقی و پاسخگویی شفاف به شکایات

مفاهیم پایه و اصول اخلاق حرفه‌ای در نظام سلامت

بررسی تعاریف، ارزش‌های محوری و چگونگی شکل‌گیری تعهد اخلاقی در ارائه‌دهندگان خدمات سلامت

منشور حقوق بیمار و کدهای اخلاق حرفه‌ای

اصول تضمین‌کننده کرامت انسانی و کیفیت خدمات بالینی



تعهدات کادر سلامت

- ✓ رعایت کامل تعارض منافع و امانت‌داری
- ✓ اجتناب از تبعیض در ارائه خدمات بهداشتی
- ✓ به روزرسانی مداوم دانش و مهارت حرفه‌ای
- ✓ پاسخگویی شفاف در برابر خطاها



محورهای منشور حقوق بیمار

- ✓ دریافت خدمت شایسته و احترام به کرامت انسانی
- ✓ دسترسی به اطلاعات کامل و رضایت آگاهانه
- ✓ حفظ رازپوشی و حریم خصوصی بیمار
- ✓ حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه در درمان

مؤلفه‌های کلیدی اخلاق حرفه‌ای

چهار رکن اساسی رفتار اخلاقی در مراکز بهداشتی و درمانی

عدالت اجتماعی

توزیع عادلانه منابع و خدمات
بدون تبعیض

اختیار و استقلال فردی

احترام به حق انتخاب آگاهانه
بیمار

عدم آسیب‌رسانی

پیشگیری از خطاها و تقلیل
خطرات درمان

خیرخواهی و سودرسانی

اولویت دادن به منافع مراجعان
و سلامت جامعه

اصول چهارگانه اخلاق در عمل

(استقلال)

احترام به تصمیمات آگاهانه بیمار و عدم اجبار در فرایندهای درمانی

(سودرسانی)

تلاش هدفمند برای بهبود کیفیت زندگی و کاهش آلام بیماران

(عدم ضرر)

رعایت دقیق ایمنی بیمار و پرهیز از اقدامات پرخطر غیرضروری

(عدالت)

ارائه خدمات یکسان به تمام اقشار بر اساس نیاز واقعی، نه توان مالی.

بخش دوم

فرهنگ سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی

چگونه باورها، ارزش‌ها و الگوهای رفتاری مشترک، کیفیت خدمات سلامت را شکل می‌دهند؟

ابعاد و ارکان فرهنگ سازمانی

پیش فرض‌های بنیادین

باورهای عمیق کارکنان درباره
مسئولیت‌پذیری، همدلی و کرامت انسانی

ارزش‌های تصریح شده

کدهای اخلاقی، منشورهای سازمانی،
بیانیه مأموریت و اهداف استراتژیک

نمادها و رفتارها

طرز برخورد با مراجعین، نظم اداری،
پوشش حرفه‌ای و آراستگی محیط کار

تأثیر فرهنگ سازمانی بر ارتقای کیفیت خدمت



فرهنگ اخلاق مدار و پویا

ارتقای ایمنی بیمار، شفافیت عملکرد، تکریم مراجعان و تعلق سازمانی بالا



فرهنگ ضعیف یا منفعل

افزایش نارضایتی بیماران، خطاهای درمانی، بی‌انگیزگی و پنهان‌کاری خطاها

اخلاق و فرهنگ سازمانی

پایستگی و پایش

ارزیابی مستمر رفتار سازمانی و تشویق
الگوهای اخلاقی برتر

الگوسازی مدیریتی

التزام عملی مدیران ارشد به اصول اخلاقی
و عدالت در تصمیم‌گیری

نهادینه‌سازی ارزش‌ها

تبدیل منشورهای اخلاقی به رفتارهای
روزمره و ملموس در بخش‌ها

معاونت درمان

اخلاق و فرهنگ سازمانی در معاونت درمان

تسهیل خدمات بالینی، ایمنی بیمار و تکریم بیماران در بیمارستان‌ها و مراکز درمانی

اصول اخلاقی حاکم بر معاونت درمان

مدیریت زمان



کاهش زمان انتظار بیماران در
اورژانس و درمانگاه‌های تخصصی

ایمنی و کیفیت



پرهیز از خطاهای درمانی قابل پیشگیری
و گزارش‌دهی داوطلبانه خطاها

کرامت بیمار



برخورد همراه با احترام، رازداری و
حفظ حریم شخصی بیمار

مدیریت خطای بالینی و گزارش‌دهی بدون ترس

موقعیت چالش‌برانگیز

وقوع اشتباه در دوز دارویی بیمار توسط پرستار بدون ایجاد آسیب جدی فوری

رویکرد اخلاقی و فرهنگ سازمانی مطلوب

گزارش‌دهی سریع پرستار به سرپرستار، آگاه‌سازی پزشک، ثبت در سامانه بدون توبیخ غیرمنصفانه و اصلاح فرایند توزیع دارویی



پذیرش بیماران بدحال بدون تمکن مالی

موقعیت چالش برانگیز

مراجعه بیمار اورژانسی فاقد تمکن مالی و بیمه پایه به بخش اورژانس

رویکرد اخلاقی و فرهنگ سازمانی مطلوب

ارائه فوری خدمات حیاتی بدون معطل کردن بیمار برای تسویه حساب، و ارجاع موضوع به مددکاری اجتماعی بیمارستان جهت پوشش حمایتی

معاونت بهداشتی

اخلاق و فرهنگ سازمانی در معاونت بهداشتی

عدالت در پیشگیری، پاسخگویی به محرومان و حفظ سلامت عمومی جامعه

ارزش‌های اخلاقی در شبکه و مراکز بهداشت

پایش صمیمانه

برخورد همراه با احترام و تکریم مراقبان
سلامت و بهورزان با خانوارها

آموزش آگاه‌کننده

ارتقای سواد سلامت جامعه بدون اجبار و
با جلب اعتماد عمومی

عدالت در توزیع

دسترسی یکسان روستاییان و حاشیه‌نشینان
به خانه‌های بهداشت و مراقبت‌ها



واکسیناسیون و مراقبت در مناطق صعب العبور

موقعیت چالش برانگیز

مقاومت یا عدم آگاهی برخی روستاییان در پذیرش برنامه‌های جدید پایش سلامت یا واکسیناسیون

رویکرد اخلاقی و فرهنگ سازمانی مطلوب

تلاش بهورز برای گفتگوی اقناعی، صبوری، احترام به باورهای بومی و بهره‌گیری از معتمدین محلی جهت جلب اعتماد، به جای پرخاش یا رها کردن مراجعین



حفظ محرمانگی اطلاعات بیماران خاص در مراکز بهداشت

موقعیت چالش برانگیز

در سامانه سیب (یا سل HIV مانند) ثبت اطلاعات مراجعین مبتلا به بیماری‌های خاص یا رفتاری

رویکرد اخلاقی و فرهنگ سازمانی مطلوب

رازداری مطلق کادر بهداشتی، عدم افشای پرونده نزد سایر مراجعان و برخورد غیر قضاوت‌گرانه جهت حفظ کرامت مراجعین

معاونت آموزشی

اخلاق و فرهنگ سازمانی در معاونت آموزشی

تربیت نسل آینده کادر سلامت، عدالت در ارزیابی و الگودهی رفتار حرفه‌ای

ارکان اخلاق آموزش علوم پزشکی

حفاظت از بیماران آموزشی

کسب اجازه از بیمار قبل از انجام معاینات یا اقدامات توسط دانشجویان

الگوپذیری حرفه‌ای

نقش اساتید در انتقال شفقت، احترام و نظم
بالینی به دستیاران و کارورزان

عدالت در ارزیابی

ارزیابی منصفانه و شفاف دانشجویان بر
اساس استانداردهای علمی مشخص

رفتار استاد با دستیاران و کارورزان در بخش‌های بالینی

موقعیت چالش برانگیز

برخورد تند و تحقیرآمیز استاد با کارورز در حضور بیمار و سایر فراگیران به دلیل یک اشتباه علمی.

رویکرد اخلاقی و فرهنگی سازمانی مطلوب

تذکر آموزشی استاد در فضای خصوصی، بازخورد سازنده و محترمانه، و حفظ کرامت انسانی دانشجو جهت تقویت روحیه حرفه‌ای



معاینات آموزشی و رضایت بیماران

موقعیت چالش برانگیز

حضور همزمان چندین گروه دانشجویی بالا سر بیمار بدون اخذ رضایت قبلی از وی

رویکرد اخلاقی و فرهنگ سازمانی مطلوب

توضیح دادن روال آموزشی به بیمار، کسب موافقت قبلی، رعایت آرامش بیمار و جلوگیری از خستگی و سلب آسایش وی

اخلاق و فرهنگ سازمانی در معاونت پژوهش و فناوری

صداقت علمی، رضایت آگاهانه آزمودنی‌ها و صیانت از بودجه‌های پژوهشی

اصول اخلاق در معاونت پژوهشی

مدیریت تعارض منافع

شفاف‌سازی وابستگی‌های مالی و حمایتی
در طرح‌های پژوهشی کاربردی

حفاظت از سوره‌ها

اخذ رضایت آگاهانه کتبی و به حداقل رساندن
مخاطرات زیستی برای آزمودنی‌ها

صداقت علمی

جلوگیری از تحریف و (پرهیز از داده‌سازی)
سرقت علمی و ادبی



کارآزمایی‌های بالینی و رضایت آگاهانه مراجعین

موقعیت چالش‌برانگیز

ترغیب بیماران به ورود به یک طرح دارویی جدید بدون توضیح شفاف درباره عوارض احتمالی داروی آزمایشی

رویکرد اخلاقی و فرهنگ سازمانی مطلوب

توضیح جامع تمام ابعاد، فواید و خطرات داروی آزمایشی، عدم اجبار بیمار و تایید طرح در کمیته اخلاق در پژوهش قبل از شروع و اجرا



نویسندگی مقالات و صیانت از حقوق پژوهشگران جوان

موقعیت چالش برانگیز

افزودن نام افراد بدون داشتن نقش علمی واقعی در مقاله یا حذف نام دانشجویان اصلی

رویکرد اخلاقی و فرهنگ سازمانی مطلوب

رعایت دقیق دستورالعمل‌های بین‌المللی نویسندگی ، ثبت نام همه مشارکت‌کنندگان واقعی و اجتناب از فشارهای غیرعلمی

معاونت غذا و دارو

اخلاق و فرهنگ سازمانی در معاونت غذا و دارو

سلامت محصولات، نظارت عادلانه، اصالت دارویی و مدیریت شفاف تعارض منافع

ارکان اخلاق در حوزه غذا و دارو

ایمنی و اصالت

مبارزه قاطع با قاچاق، داروی تقلب شده و محصولات غیربهداشتی

بازرسی بی طرفانه

نظارت دقیق بر کارخانه‌ها، داروخانه‌ها و صنوف غذایی بدون مسامحه

توزیع عادلانه دارو

توزیع شفاف داروی کمیاب و خاص بدون تبعیض یا واسطه‌گری

توزیع داروی سهمیه‌ای و کمیاب بیماران خاص

موقعیت چالش‌برانگیز

کمبود یک داروی حیاتی شیمی‌درمانی و فشار برای اختصاص آن به سفارش‌های غیررسمی

رویکرد اخلاقی و فرهنگ سازمانی مطلوب

و نوبت‌دهی الکترونیک، ثبت شفاف و مقاومت در برابر توصیه‌های خارج از روال قانونی TTAC توزیع انحصاری بر اساس تاییدیه سامانه



بازرسی اخلاق مدار از صنوف و کارخانجات مواد غذایی

موقعیت چالش برانگیز

پیشنهاد رشوه یا اغواگری مالی به بازرس بهداشت و دارو در هنگام کشف تخلف بهداشتی در کارخانه

رویکرد اخلاقی و فرهنگ سازمانی مطلوب

رد قاطع پیشنهاد، تنظیم صورت مجلس دقیق، پلمپ واحد متخلف در صورت تهدید سلامت عمومی و ارجاع موضوع به مدیریت بازرسی

معاونت توسعه مدیریت و منابع

اخلاق و فرهنگ در معاونت توسعه مدیریت و منابع

شایسته‌سالاری در انتصابات، انضباط مالی، کرامت کارکنان و سلامت اداری

ارکان اخلاق اداری و پشتیبانی

کرامت شغلی

پرداخت عادلانه کارانه، توجه به سلامت شغلی و رفاه تمامی کارکنان

شفافیت مالی

رعایت دقیق قوانین مناقصات، خریدهای بیمارستانی و بودجه‌ریزی شفاف

شایسته‌سالاری

جذب، بهکارگیری و ارتقای کارکنان بر اساس تخصص، تعهد و ارزیابی منصفانه



انتصابات مدیریتی و ارزش‌های شایسته‌سالاری

موقعیت چالش‌برانگیز

اعمال فشار سیاسی یا قومیتی برای انتصاب فردی فاقد شایستگی‌های لازم در مسئولیت مدیریتی

رویکرد اخلاقی و فرهنگ سازمانی مطلوب

پایبندی به فرآیند کانون ارزیابی شایستگی، سنجش کارنامه علمی و اخلاقی متقاضیان و ترجیح منافع دانشگاه بر فشارهای بیرونی



شفافیت در برگزاری مناقصات خریدهای تجهیزات پزشکی

موقعیت چالش برانگیز

تلاش برخی تامین کنندگان برای انحصار یا رانت در فروش تجهیزات با کیفیت پایین به بیمارستان‌ها

رویکرد اخلاقی و فرهنگ سازمانی مطلوب

استعلام‌های شفاف و نظارت فنی مشترک با معاونت درمان (ستاد) برگزاری تمام خریدهای فوق از طریق سامانه تدارکات الکترونیکی دولت

مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

ضامن استقرار اخلاق حرفه‌ای، ارزیابی عادلانه و حامی کرامت مراجعان و کارکنان

وظایف مدیریت بازرسی در نهادهای سازای اخلاق



پیشگیری از فساد اداری
شناسایی گلوگاه‌های فسادزا و اصلاح
فرآیندهای کاری پیچیده



پاسخگویی سریع به شکایات
رسیدگی بی‌طرفانه، دقیق و مستقل به
گزارش‌ها و نارضایتی‌های مردمی



ارزیابی مستمر عملکرد
سنجش شاخص‌های رفتاری و تکریم
مراجعین در کلیه واحدهای تابعه

فرآیند پاسخگویی اخلاق مدار به شکایات (128، 111، 136، 190 و سایر سامانه ها)

۱. ثبت محرمانه و بدون نیاز به مواجهه حضوری فرد شاکی: دریافت و ثبت شکایت

۲. کارشناسی موضوع بدون پیش داوری و اخذ دفاعیات طرفین: بررسی میدانی و بی طرفانه

۳. اقدام اصلاحی و بازخورد: مادی مراجع، اصلاح فرایند و اعلام نتیجه به شاکی

چک‌لیست اخلاقی مدیران دانشگاه علوم پزشکی

تعهدات در قبال همکاران

شنیدن فعال انظار و مشکلات کارکنان زیرمجموعه
ارزیابی بر اساس خروجی واقعی، نه روابط شخصی
حمایت اخلاقی از افشاگران فساد

تعهدات در قبال مراجعین

تسهیل دسترسی به خدمات بدون صدمه و سردرگمی
شفاف‌سازی هزینه‌ها و روال‌های اداری در تمام بخش‌ها
ایجاد محیط مناسب برای نظرسنجی و ثبت پیشنهادات

جمع‌بندی و راهکارهای عملیاتی

اصلاح فرایندها



حذف پیچیدگی‌های زاید که زمینه بروز رفتار غیراخلاقی است

تشویق الگوها



معرفی و تقدیر سالانه از سفیران اخلاق و پیشنهادهای برتر در حوزه اخلاق

آموزش‌های مداوم



برگزاری کارگاه‌های کیس‌محور اخلاق در تمام معاونت‌ها



با سپاس از توجه و همراهی شما

اخلاق حرفه‌ای، وجدان بیدار نظام سلامت و اعتبار دانشگاه علوم پزشکی کرمان است

پرسش و پاسخ | مدیریت بازرسی و ارزیابی عملکرد دانشگاه علوم پزشکی کرمان