

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

مولفه	نشانهگر	امتیاز	امتیاز محاسبه	سنجه			
اطلاع رسانی	در دسترس بودن مسوولین	۱۳	۰		تجهه دسترسی به سوپروایزر بیمارستان	برقراری ارتباط یا ملاقات حضوری	تجهه دسترسی به مدیر یا رئیس بیمارستان
					۳	۵	۵
	قاب شناسایی استاندارد رومیزی / فرم جانشین	۴۵	۰		قاب های شناسایی رومیزی حاوی کدهای دویمدی	نصب کدهای دو بعدی پشت درب اتاق	استفاده از فرم جانشین استاندارد نصب شده
					۲۰	۲۰	۵
	تابلو بیمارستان، بخش ها و اتاق ها و ...	۴۷	۰		تابلو سردر بیمارستان	یک شکل بودن تابلو ها	تابلو ها فارسی
					۵	۱۰	۲
					تابلو نحوه پوشش کارکنان در بیمارستان	تابلو خدمات شایع قبل ارائه در ورودی بیمارستان	تابلوی کروکی یا جانمایی واحدها
					۵	۵	۵
	معرفی خود با نام و سمت	۵۰	۰		پزشک/دانشجو	پرستار	مددکار
					۲۰	۱۰	۵
کارشناس بیمه					درج نام پزشک در بالای سر بیمار		
۱۰					۵		
وجود پمفلت های آموزشی، کتابچه راهنما و دستورالعمل های صیانت از حقوق گیرنده خدمت	۱۷۵	۰		پمفلتهای عمومی	پمفلت های تخصصی	توزیع مناسب پمفلتهای عمومی و اختصاصی	
				۱۰	۱۰	۱۰	
				به روز بودن پمفلتها	وجود کتابچه راهنما و دستورالعمل های صیانت	اطلاع افراد در ایستگاه پرستاری از محتوای کتابچه	
				۵	۵	۱۰	

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

مؤلفه	نشانگر	اقدام	اقدام محاسبه	سنجه
اطلاع رسانی				منشور اخلاقی کارکنان
				وجود اسناد مناسب مخصوص پمفلت ها
				تعداد مناسب اسناد
	۵۹	۰		وجود پمفلت های آموزشی، کتابچه راهنما و دستورالعمل های صیانت از حقوق گیرنده خدمت
				پوشش همه تمام نقاط مورد نیاز
				وضوح صدا
				بلندی مناسب صدا
				فراخوانی یا فاصله زمانی مناسب
	۸۵	۰		سیستم فراخوان و بلندگوی بیمارستان
				۳
				۳
				فراخوان ۲ مرتبه
				فراخوانی محترمانه
اطلاع رسانی	۱۶۵	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
	۳۵۰	۰		پزشک/دانشجو
				پرستار
				خدمات
				متصدی کتابفروشی
				متصدی بوفه
				متصدی پارکینگ
اطلاع رسانی	۳۵۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
	۱۰	۰		دور و بودن کارتها
				زمینه روشن
				فونت
				نام و نام خانوادگی
				عکسدار
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
	۱۰	۰		مکان مناسب
				تابلو اطلاعات
				اطلاع رسانی واحد اطلاعات در تلفن گویا
				پاسخگویی از طریق تلفن
				پاسخگویی مناسب به مراجعین
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۲۰
				۲۰
				۲۰
				۲۰
				۲۰
	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
اطلاع رسانی	۱۰	۰		۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

مؤلفه	نشانگر	اِیْناز	اِیْناز مخفیبه	سنجه		
اطلاع رسانی	راهنمایی مراجعین	۷۷	۰	ماکت	تلفن گویا	راهنمایی همراه بیمار جهت دریافت غذا
				۱۰	۱۰	۵
				اطلاع رسانی های طبقات و واحدها در آسانسور	تاییدیه نظام آرسنگی برای کلیه اطلاعیه و پوسترها	شماره طبقه روبروی درب آسانسورها
				۱۰	۱۰	۲
دستورالعمل های صیانت از حقوق شهروندی	ارائه خدمات به بیماران با رعایت موازین انطباق و حفظ حریم شخصی	۳۰		دستورالعمل تدوین شده در کتابچه	اطلاع مجریان فرآیند	اجرای فرآیندها طبق استاندارد
				۱۰	۱۰	۱۰
	فرایند جبران خسارات وارده به بیمار	۳۰		دستورالعمل تدوین شده در کتابچه	اطلاع مجریان فرآیند	اجرای فرآیندها طبق استاندارد
				۱۰	۱۰	۱۰
	استفاده نکردن از همراه بیمار در کارهای درمانی و خدماتی	۳۰	۰	دستورالعمل تدوین شده در کتابچه	اطلاع مجریان فرآیند	اجرای فرآیندها طبق استاندارد
				۱۰	۱۰	۱۰
	چگونگی اخذ رضایت آگاهانه	۴۰	۰	دستورالعمل تدوین شده در کتابچه	اطلاع مجریان فرآیند	استفاده از فرم های استاندارد
				۱۰	۱۰	۱۰
	حفاظت از اموال گیرنده خدمت	۴۰	۰	دستورالعمل تدوین شده در کتابچه	اطلاع مجریان فرآیند	استفاده از فرم های استاندارد
				۱۰	۱۰	۱۰

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

مؤلفه	نشانگر	آیند	اکنون	سنجه					
دستورالعمل های صیانت از حقوق شهروندی	فرآیند حمایت از نوزادان متولد شده از مادران با ویژگی های خاص	۴۰	۰	دستورالعمل تدوین شده در کتابچه	اطلاع مجریان فرآیند	استفاده از فرم های استاندارد	اجرای فرآیندها طبق استاندارد		
				۱۰	۱۰	۱۰	۱۰		
	فرآیند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات	۱۳۷	۰	درسترس بودن اتاق نماینده بازرسی و پاسخگویی به شکایات	تابلو اتاق نماینده بازرسی و پاسخگویی به شکایات در محل	استفاده از فرم استاندارد ثبت شکایت	ارائه رسید استاندارد در خصوص وصول شکایت	اطلاع رسانی نتیجه شکایت به شاکی	استفاده از بئر استاندارد
				۵	۵	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰
				محل نصب پلت لمینت اداره بازرسی	وجود پلت لمینت اداره بازرسی	تطابق اسناد فیزیکی با سامانه بازرسی	نحوه دسترسی به نماینده بازرسی و پاسخگویی به شکایات	برقراری ارتباط یا ملاقات حضوری	دسترسی نماینده بازرسی و پاسخگویی به شکایات به سامانه بازرسی
				۱۰	۵	۵	۵	۵	۵
				دارا بودن اطلاع از مدیر دفتر بازرسی دانشگاه	دسترسی نماینده بازرسی و پاسخگویی به شکایات به سامانه رشد	دارا بودن اتوماسیون دفتر مدیریت بازرسی	حفاظت از اسناد	پنل های دریافت گزارش و شکایات	تعامل رابط رسیدگی به شکایات با رابط صیانت
				۵	۵	۵	۵	۱۰	۱۲
هتلینگ	صندلی تاشو جهت همراه	۳۰	۱	تعداد تخت های نیازمند به همراه	درصد تخت تاشو				
				۱	۱				
	رعایت نظافت و بهداشت	۴۰	۰	سرویس های بهداشتی عمومی	سرویس های بهداشتی بخش ها	رعایت نظافت در محوطه	رعایت نظافت تجهیزات و وسایل	دستگاه واکس زن برقی برای عموم	
				۱۰	۵	۱۰	۵	۱۰	
	امکانات سرویس های بهداشتی بخش ها	۲۵		امکان ورود ویلچر	باز شدن درب به سمت بیرون	زنگ احضار	محل آویز سرم	دستگیره	
				۵	۵	۵	۵	۵	
	سیستم فراخوان و نوبت دهی جهت مکان هایی که صف تشکیل می شود.	۵۰	۰	تعداد کافی دستگاه نوبت دهی	استفاده از دستگاه نوبت دهی	وجود دستگاه فراخوان	نمایش شماره ها	اطلاع رسانی وجود دستگاه نوبت دهی	
				۱۰	۱۰	۱۵	۱۰	۵	

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

مؤلفه	نشانگر	اِتیاز	اِتیاز محاسبه	سنجه		
هتلینگ	داروخانه مناسب	۸۵	۰	صندلی کافی	گیشه استاندارد	دستگاه پوز
				۵	۵	۵
				باشکویی و توضیح مناسب درباره دارو و چگونگی مصرف آن	رعایت حریم خصوصی	رعایت پوشش مصوب
				۱۰	۵	۱۰
	مناسب بودن صندوق های حسابداری، پذیرش و ...	۱۵۵	۰	میکروفون و هدست های استاندارد	نصب پوستر ۱۹۰ در پذیرش/پذیرش پاراکلینیک	قاب شناسایی حاوی کدهای دوبعدی
				۱۰	۵	۱۰
				اطلاع رسانی وجود تعرفه ها در وب سایت بیمارستان	دستگاه پوز	گیشه استاندارد
				۵	۲۰	۲۰
	نوبت دهی سالمندان	۵	۰	پیاده سازی دستورالعمل مسیر سبز		
				۵		
	وجود امکانات اورژانسی در ورودی بیمارستان	۶۰	۰	ویچلر	تعداد مناسب ویچلر	نظافت ویچلر
				۵	۱۰	۵
				تعداد مناسب برانکارد	نظافت برانکاردها	سالم بودن برانکاردها
				۱۰	۵	۵
	توزیع و سرو مناسب غذا به بیمار و همراه	۱۰۰	۰	امتیاز اداره اعتباربخشی به تغذیه		
				۱۰۰		

عدم ازجاء همراه بیمار بستری جهت تهیه دارو به خارج از بیمارستانی
نصب پوستر دارویار
۵
۱۰

قاب شناسایی حاوی کدهای دوبعدی
نصب پوستر ۱۹۰
۵

اطلاع رسانی های مورد نیاز ارباب رجوع
اطلاع رسانی هزینه های هتلینگ
۵
۱۰
۱۰
ارائه صورتحساب
۵
۲۰
۲۰
۱۰
۲۰
۲۰

برانکارد	سالم بودن ویچلر	نظافت ویچلر	تعداد مناسب ویچلر	ویچلر
۵	۵	۵	۱۰	۵
اطلاع رسانی مکان ویچلر و برانکارد	سایه بان برانکاردها	سالم بودن برانکاردها	نظافت برانکاردها	تعداد مناسب برانکارد
۵	۵	۵	۵	۱۰

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

مؤلفه	نشانهگر	آمایش	آمایش و سنجش	سنجه								
هتلینگ	مناسب سازی محوطه و تامین امکانات لازم جهت افراد توانخواه (معلولین، جانبازان، سالخوردگان و زنان باردار)	۸۵	۰	سایه بان در محوطه	۱۰	۵	۱۰	۱۰	چمن	پیشگیری از آب گرفتگی معابر	توشه نگهدار در سرویس های بهداشتی	
				ایجاد رمپ	سرویس بهداشتی فرنگی	وجود پارکینگ معلولین و جانبازان	تابلو پارکینگ معلولین و جانبازان	رعایت پارک توسط معلول یا جانباز	مناسب سازی پله ها و معابر			
				۱۰	۵	۵	۵	۵	۱۰			
				فضای کافی	دوربین مداربسته	محاسبه دقیق هزینه پارک	وجود دستگاه پوز	پوشش محوطه کف پارکینگ باسفالته/امورالیک و...	محفوظ بودن اطراف پارکینگ			
	پارکینگ مناسب جهت ارباب رجوع	۹۵	۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰				
				وجود تابلو اعلام ظرفیت	وجود تابلو اطلاعات پارکینگ	روشنایی	خط کشی	شماره پارک				
				۵	۱۰	۱۰	۵	۵				
	امکانات رفاهی/فرهنگی	۲۴	۰	نمازخانه	۵	۱۰	۵	۴	بوفه			
نوبت دهی متمرکز و خدمات غیر حضوری	۱۹۰	۰	استفاده از سیستم نوبت دهی متمرکز دانشگاه (جهت ویزیت)	تحلیل وضعیت درمانگاه به صورت فصلی	راه اندازی سامانه متمرکز نوبت دهی خدمات پاراکلینیک اتاق عمل							
			۳۰	۳۰	۳۰							
			دریافت جواب آزمایش به صورت غیر حضوری	دریافت جواب رادیولوژی به صورت غیر حضوری								
			۵۰	۵۰								
امکانات مناسب و کافی در اتاق ها و بخش ها	۱۰۱	۰	تلویزیون در اتاق ها	۱۰	۱۰	۵	۳	اتاق بازی ویژه بخش اطفال				

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

مؤلفه	نشانگر	آیند	امتیاز محاسبه	سنجه		
هتلینگ	امکانات مناسب وکافی در اتاق ها و بخش ها			زنگ اخبار	قبله نما	ملزومات عبادی
				۵	۳	۱۰
	مناسب سازی سالن های انتظار	۱۰۰	۰	فضای کافی و مناسب	رعایت نظام آراستگی	صندلی مناسب و متناسب با تعداد مراجعین
				۱۰	۱۰	۱۰
				پخش برنامه های تلویزیونی	پریز برق برای شارژ موبایل	شارژر گوشی های متعارف
				۱۰	۵	۵
	تسهیل ملاقات بیماران	۲۵		وجود دستورالعمل ملاقات	فضای مناسب جهت انتظار همراهان	در نظر گرفتن مکانی جهت نگهداری کودکان
				۵	۵	۱۰
	مددکاری	۲۰۰		امتیاز واحد مددکاری دانشگاه		
				۲۰۰		
ارتباط موثر	بررسی عوامل ارگونومیک و بهداشت حرفه ای	۲۲۵	۰	امتیاز واحد بهداشت حرفه ای		
				۲۲۵		
	دسترسی و پاسخگویی پزشک معالج	۱۲۰	۰	پاسخگویی مناسب به بیمار توسط پزشک	اطلاع رسانی زمان حضور پزشک	دسترسی به پزشک معالج
				۵۰	۲۰	۳۰
	نحوه گفتن خبر بد به بیمار یا همراه وی	۴۵	۰	تدوین روش گفتن خبر بد	ثبت در کلیچه راهنمای مراجعین و دستورالعمل های صیانت	اطلاع از روش گفتن خبر بد
				۵	۱۰	۲۰

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

مؤلفه	نشانهگر	امتیاز	امتیاز مکسیمه	سنجه
ارتباط موثر	توزیقات مناسب در درمانگاه /بیمارستان	۴۵	۰	کافد گراف /املحفه /روتختی یکبار مصرف
				دستکش/ هندراب
				چهارپایه
	آموزش کلامی مناسب به بیمار یا همراه در زمان پذیرش، حین بستری و ترخیص در خصوص موارد:	۲۱۵	۰	چگونگی دسترسی به کتابچه صیانت
				قوانین بخش
				کلیات فرایندهای اعلام شکایت
				چگونگی و زمان دسترسی به پزشک معالج
				اطلاع رسانی از وجود و مکان پمفلت های عمومی
	امتیاز مدیریت پرستاری			توضیح درباره داروهای مصرفی
				فرآیند نظر سنجی ها
آموزش کارکنان	آموزش های مهارت های ارتباطی	۲۵	۰	پرستاری
				پزشکان
				اداری
رضایت سنجی و نظر سنجی	رضایت سنجی	۱۳۰	۰	تحلیل نتایج پرسشنامه های استاندارد رضایت سنجی
				تحلیل نتایج پرسشنامه های استاندارد
	نظر سنجی	۱۵۸	۰	صرتجلسه بازگشایی صندوق ها
				دسترسی به برگه های نظرسنجی در واحدها
				ثبت برگه های نظرسنجی در سامانه رشد
عملکرد کمیته	ارتقاء فرآیندهای عملکرد	۱۰۴	۰	برگزاری ماهیانه جلسات صیانت
				یارگذاری بر موقع صور تجلسات
				استفاده از فرمت استاندارد صور تجلسه
				ارائه گزارش از گلوگاه ها و موانع صیانت
				ثبت اطلاعات به روز خود در سامانه رشد