

چک لیست ارزیابی صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری دانشکده درمانی دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

[illegible]

چک لیست ارزیابی صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری دانشکده درمانی دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

مؤلفه	نشانگر	حداکثر امتیاز	امتیاز متکسبه	سنجه		
اطلاع رسانی	کارت شناسایی استاندارد	۳۲	۰	پزشک/دانشجو	پرستار / کادر درمانی	خدمات
				۵	۵	۲
				دورو بودن کارت ها	زمینه روشن	فونت مناسب
				۵	۱	۱
	واحد اطلاعات فعال	۱۷۵	۰	مکان مناسب	تابلو اطلاعات	اطلاع رسانی واحد اطلاعات در تلفن گویا
				۲۰	۵	۱۰
				دسترسی به فرم به روز اطلاعات اسناد	گزارش پاسخدهی به تماسها	پتل اعلام نوبت جهت انتظار تماس گیرنده
				۱۰	۳۰	۱۰
	تارنما	۶۰۰	۰	رعایت الگوی استاندارد	منوی راهنمای مراجعین	خدمات قابل ارایه
				۱۰۰	۳۰	۵۰
				شماره های داخلی و تماس	فرآیندهای مرتبط با ارباب رجوع	بخش ها
				۵۰	۵۰	۱۰
	پرسش و پاسخ اینترنتی	۲۵۰	۰	پاسخگویی آنلاین در بازه زمانی تعیین شده	ارائه اطلاعات کافی به مخاطب	اطلاع رسانی محیطی طبق بنر استاندارد
				۱۰۰	۱۰۰	۵۰
	راهنمایی مراجعین	۶۷	۰	ماکت	تلفن گویا	اطلاع رسانی مکان اشیا پیدا شده / گم شده
				۱۰	۱۰	۵
				اطلاع رسانی های طبقات و واحدها در آسانسور	تاییدیه نظام آراستگی برای کلبه اطلاعیه و بنرها	شماره طبقه در رویروی درب آسانسورها
اطلاع رسانی به دانشجویان	۲۸	۰	۰	پیامک	بوردها	به روز بودن بوردها
				۷	۷	۷

چک لیست ارزیابی صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری دانشکده درمانی دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

مؤلفه	نشانگر	حداکثر امتیاز	امتیاز محاسبه	سنجه
هتلینگ	ایمنی	۴۰	۰	وسایل اطفاء حریق
				سیستم اعلام حریق
				درب اضطراری خروج
				برگزاری کلاس آموزشی
	رعایت نظافت و بهداشت	۳۰	۰	جمع‌ه کمک‌های اولیه
				رابط فوریت پزشکی
				تیم مدیریت بحران
				بیمه مسئولیت مدیران
	سیستم فراخوان و نوبت دهی جهت مکان‌هایی که صف تشکیل می‌شود.	۱۰۵	۰	سرویس‌های بهداشتی عمومی
				رعایت نظافت در محوطه
				رعایت نظافت تجهیزات و وسایل
				دستگاه واکسن زن برای عموم
	سرویس ایاب و ذهاب	۲۵	۰	تعداد کافی دستگاه نوبت دهی
				استفاده از دستگاه نوبت دهی
				وجود دستگاه فراخوان
				نمایش شماره‌ها
	سلف سرویس	۳۵	۰	برنامه زمان بندی مشخص
				ایستگاه سرویس (در صورت سرویس ایاب و ذهاب)
				نظافت و بهداشت محیط
				پوشش مناسب توزیع کنندگان غذا
	مناسب بودن صندوق‌های حسابداری و پذیرش	۱۳۵	۰	فضای کافی
				کارت سلامت توزیع کنندگان غذا
				نظافت ظروف
				نظافت توزیع کنندگان غذا
	وجود امکانات اورژانسی در ورودی درمانگاه	۳۰	۰	میکروفون و هدست های استاندارد
				وجود کد های نوبتی در واحد صندوق ها و پذیرش
				نصب تعرفه های رایج
				اطلاع رسانی های مورد نیاز ایاب و رجوع
	ویلچر	۱۰	۵	تعداد مناسب ویلچر
				نظافت ویلچر
				سالم بودن ویلچر
				برانکاردر

چک لیست ارزیابی صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری دانشکده درمانی دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

مؤلفه	نشانگر	حداکثر امتیاز	امتیاز متکسبه	سنجه
هتلینگ	مناسب سازی محوطه و تامین امکانات لازم جهت افراد توانخواه (معلولین، جانبازان، سالخوردهگان و زنان باردار)	۸۵	۰	سایه بان در محوطه
				۱۰
				۵
				گلکاری باغچه ها
				۱۰
				چمن
	پارکینگ مناسب جهت ارباب رجوع	۱۰۵	۰	ایجاد رمپ
				۱۰
				۵
				سرویس بهداشتی
				وجود پارکینگ معلولین و جانبازان
				تابلو پارکینگ معلولین و جانبازان
	امکانات رفاهی / فرهنگی	۴۰	۰	فضای کافی
				۱۰
				دوربین مدار بسته
				محاسبه دقیق هزینه پارک
				وجود دستگاه پوز
				پوشش محوطه کف پارکینگ با اسفالت/موزاییک و ...
	تجهیز زیرساخت های کارگاه کامپیوتر هوشمند	۲۰	۰	موتور و دوچرخه
				۱۰
				۱۰
				خط کشی
				شماره پارک
				۵
ارتباط موثر	استفاده از رسانه های مختلف جهت آموزش به مخاطبین	۳۰	۰	نمازخانه
				۵
				۵
				اطلاع رسانی شماره تاکسی تلفنی ها
				بوفه
				سالن مطالعه
	مناسب سازی سالن های انتظار	۱۰۰	۰	دستگاه کپی
				۵
				۵
				کمد (در صورت وجود آزمایشگاه)
				سالن ورزشی
				استانگه سرویس (در صورت سرویس ایاب و ذهاب)
	مناسب سازی سالن های تلویزیون	۱۰۰	۰	تعداد سیستم
				۱۰
				۵
				اسپیسر جدا کننده
				دسترسی به شبکه وای فای و بی سیم
				۵
ارتباط موثر	استفاده از رسانه های مختلف جهت آموزش به مخاطبین	۳۰	۰	فضای کافی و مناسب
				۱۰
				۱۰
				رعایت نظام آراستگی
				صندلی مناسب و متناسب با تعداد مراجعین
				تهویه مناسب
ارتباط موثر	استفاده از رسانه های مختلف جهت آموزش به مخاطبین	۳۰	۰	سرمايش و گرمایش مناسب
				۵
				۵
				طراحی دکوراسیون
				۱۰
				۱۰
ارتباط موثر	استفاده از رسانه های مختلف جهت آموزش به مخاطبین	۳۰	۰	تلویزیون
				۱۰
				۱۰
				پخش برنامه های تلویزیونی
				پریز برق برای شارژ موبایل
				شارژر گوشی های متعارف
ارتباط موثر	استفاده از رسانه های مختلف جهت آموزش به مخاطبین	۳۰	۰	آب سردکن
				۵
				۵
				لیوان یکبار مصرف
				نصب پوستر ۱۳۷
				۵

چک لیست ارزیابی صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری دانشکده درمانی دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

مؤلفه	نشانگر	حداکثر امتیاز	امتیاز متکسبه	سنجه			
ارتباط موثر	دسترسی و پاسخگویی پزشک معالج	۱۲۰	۰	پاسخگویی مناسب به بیمار توسط پزشک	اطلاع رسانی زمان حضور پزشک	دسترسی به پزشک معالج	اطلاع رسانی درمان های پیش رو به بیمار
				۵۰	۲۰	۲۰	۳۰
	نحوه گفتن خبر بد به بیمار یا همراه وی	۳۵	۰	تدوین روش گفتن خبر بد	اطلاع از روش گفتن خبر بد	اجرای روش گفتن خبر بد	
				۵	۱۰	۲۰	
	اخذ رضایت آگاهانه و آزادانه	۶۰	۰	استفاده از فرم استاندارد مدارک پزشکی	تکمیل فرم رضایت آگاهانه استاندارد	اخذ رضایت آگاهانه استاندارد	اخذ امضاء قبل از انجام پروسیجر
				۱۰	۱۰	۲۰	۱۰
آموزش کارکنان	مجازی سازی	۴۰		برگزاری کلاس ها در سامانه های آموزش مجازی	برگزاری آزمون به صورت مجازی یا الکترونیک حضوری		
				۲۰	۲۰		
	آموزش اخلاقی حرفه ای	۴۵	۰	آموزش اخلاقی حرفه ای	مهارت های ارتباطی	آموزش نحوه گفتن خبر بد	
رضایت سنجی و نظر سنجی	تکریم در حوزه آموزشی بر اساس میانگین	۲۰	۰	میانگین			
				۲۰			
	رضایت سنجی	۱۱۰	۰	تحلیل نتایج پرسشنامه های استاندارد	تحلیل نتایج پرسشنامه های استاندارد	تهیه پرسشنامه اداری	تهیه پرسشنامه آزمایشگاه
				۵۰	۳۰	۳۰	۴۰
	نظر سنجی	۱۵۸	۰	صورجلسه بازگشایی صندوق ها	ثبت برگه های نظرسنجی در سامانه رشد	درج شماره پیگیری برای فرم های نظرسنجی	دسترسی به برگه های نظرسنجی در واحدها
				۴۸	۵۰	۳۰	۱۰
رسیدگی به شکایات	پاسخگویی و رسیدگی به شکایات	۱۳۵	۰	در دسترس بودن آلت نماینده بررسی و پاسخگویی به شکایات	فلو آلت نماینده بررسی و پاسخگویی به شکایات در محل	استفاده از فرم استاندارد ثبت شکایات	اطلاع رسانی نتیجه شکایت به شاکی
				۵	۵	۱۰	۵
				۱۰	۵	۵	۱۰
				۱۰	۵	۵	۱۰

چک لیست ارزیابی صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری دانشکده درمانی دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

مؤلفه		نشانگر		حداکثر امتیاز	امتیاز متکسبه	سنجه						
رسیدگی به شکایات	پاسخگویی و رسیدگی به شکایات					دارا بودن اطلاع از مدیر دفتر بازرسی دانشگاه	امرسی نماینده بازرسی و پاسخگویی به شکایات به سامانه رشد	دارا بودن انوماسیون دفتر مدیریت بازرسی	حفاظت از اسناد	پنل های دریافت گزارش و شکایات	تأمیل رابط رسیدگی به شکایات با رابط صیانت	
						۵	۵	۱۰	۵	۱۰	۱۰	
عملکرد کمیته	ارتقاء فرآیندهای عملکرد	۹۴	۰			برگزاری ماهیانه جلسات تکریم رابط و جمع و نظام (ارسالی)	ارسال به موقع صورتحسابات	استفاده از فرمت استاندارد صورتحسابه	رپه بررسی از مجموعه ها و منابع تکریم رابط راجع	ثبت اطلاعات به روز خود در سامانه رشد	شرکت رابط صیانت در جلسه آموزشی	اطلاع رابطان از محتوای شیوه نامه صیانت
						۲۴	۲۴	۶	۱۰	۱۰	۱۰	