

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

مؤلفه	نشانگر	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتسبه	سنجه
اطلاع رسانی	در دسترس بودن مسوولین	۲۰	۰	نحوه دسترسی به مدیر یا سوپروایزر درمانگاه برقراری ارتباط یا ملاقات حضوری
				۱۰
	قاب شناسایی / فرم جانشین	۱۵	۰	قاب های شناسایی روییزی حاوی کدهای دو بعدی نصب کدهای دو بعدی پشت درب اتاق استفاده از فرم جانشین استاندارد نصب شده
				۵
	تابلو در درمانگاه، بخش ها و اتاق ها و ...	۲۵	۰	تابلو سردر درمانگاه یک شکل بودن تابلو ها فارسی
				۵
	معرفی خود با نام و سمت	۲۰	۰	پزشک/دانشجو پرستار یا هر شخص که برای بیمارکاری انجام می دهد
				۱۰
	وجود پمفلت های آموزشی، کتابچه راهنما و دستورالعمل های صیانت از حقوق گیرنده خدمت	۱۳۵	۰	پمفلتهای عمومی پمفلت های تخصصی توزیع مناسب پمفلت های عمومی و تخصصی آموزش و ارسال از طریق رسانه (QR CODE)
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
جمع				۳۰۸۰
وزن مؤلفه				۴۶.۲٪
حداکثر امتیاز				۱۴۲۳
مؤلفه ها				۸۶۰
اطلاع رسانی				۲۷۰
ارتباط موثر				۲۰
آموزش کارکنان				۲۵۸
رضایت سنجی و نظرسنجی				۱۲۵
رسیدگی به شکایات				۱۲۴
عملکرد کمیته				۳۰۸۰
جمع				۱۰۰.۰٪
وزن مؤلفه				۴۶.۲٪
حداکثر امتیاز				۱۴۲۳
مؤلفه ها				۸۶۰
اطلاع رسانی				۲۷۰
ارتباط موثر				۲۰
آموزش کارکنان				۲۵۸
رضایت سنجی و نظرسنجی				۱۲۵
رسیدگی به شکایات				۱۲۴
عملکرد کمیته				۳۰۸۰
جمع				۱۰۰.۰٪
وزن مؤلفه				۴۶.۲٪
حداکثر امتیاز				۱۴۲۳
مؤلفه ها				۸۶۰
اطلاع رسانی				۲۷۰
ارتباط موثر				۲۰
آموزش کارکنان				۲۵۸
رضایت سنجی و نظرسنجی				۱۲۵
رسیدگی به شکایات				۱۲۴
عملکرد کمیته				۳۰۸۰
جمع				۱۰۰.۰٪

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

سنجه						امتیاز مکتسبه	حد اکثر امتیاز	نشانگر	مؤلفه
اطلاع رسانی	سیستم فراخوان و بلندگوی صندوق های حسابداری و پذیرش درمانگاه	۵۹	۰	پوشش تمام نقاط مورد نیاز	وضوح صدا	بلندی صدا	فراخوانی با فاصله زمانی مناسب		
				۳	۳	۳	۱۰		
				فراخوان ۲ مرتبه	فراخوانی محترمانه	همزمان نبودن فراخوان ها	لحن آرام و شمرده		
				۱۰	۱۰	۱۰	۱۰		
	کارت شناسایی استاندارد	۲۷	۰	پزشک/دانشجو	پرستار / کادر درمانی	خدمات	متصدی کتابفروشی	متصدی بوفه	متصدی پارکینگ
				۵	۵	۲	۱	۱	۲
				دورو بودن کارت ها	زمینه روشن	فونت مناسب	نام و نام خانوادگی	عکسدار	سمت/ رده آموزشی فراگیر
۵				۱	۱	۲	۱	۱	
واحد اطلاعات فعال	۱۶۵	۰	مکان مناسب	تابلو اطلاعات	اطلاع رسانی واحد اطلاعات در تلفن گویا	پاسخگویی از طریق تلفن	پاسخگویی مناسب به مراجعین		
			۲۰	۵	۱۰	۲۰	۳۰		
			دسترسی به فرم به روز اطلاعات اساتید	گزارش پاسخدهی به تماسها	بذل اعلام نوبت جهت انتظار تماس گیرنده	گزارش بذل نظر سطحی های نقش پس از اتمام مکالمات	دسترسی و آرایه پمفلت های عمومی		
			۱۰	۳۰	۱۰	۲۰	۱۰		
تارنما	۶۰۰	۰	رعایت الگوی استاندارد	منوی راهنمای مراجعین	خدمات قابل آرایه	به روز بودن	اطلاع رسانی مراجعه به وب سایت در محیط	پمفلت های آموزشی و اطلاع رسانی	
			۱۰۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	۵۰	۵۰	
			شماره های داخلی و تماس	فرآیندهای مرتبط با ارباب رجوع	بخش ها	نمایش مکان جغرافیایی	بیمه ها و قوانین آن	تعرفه های دقیق و کامل	
			۵۰	۵۰	۱۰	۵	۵	۵۰	

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

مؤلفه	نشانگر	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتسبه	سنجه			
اطلاع رسانی	پرسش و پاسخ اینترنتی	۳۰۰	۰	پاسخگویی آنلاین در بازه زمانی تعیین شده	ارائه اطلاعات کافی به مخاطب	اطلاع رسانی محیطی طبق بزر استاندارد	
				۱۵۰	۱۰۰	۵۰	
	راهنمایی مراجعین	۵۷	۰	اطلاع رسانی مکان انشیا پیدا شده/ گم شده	رعایت فرایند مواجهه با انشیا پیدا شده / گم شده	اطلاع رسانی های طبقات و واحدها در آسانسور	
				۱۰	۵	۱۰	
				نابیدیه نظام (رسنگی برای کلیه اطلاعیه و برهه	شماره طبقه در رویروی درب آسانسورها	اطلاع رسانی ساعات کار و پاسخگویی واحدها	برهیز از عبارت توهین آمیز در اطلاع رسانی ها
				۱۰	۲	۱۰	۵
هتلینگ	رعایت نظافت و بهداشت	۳۰	۰	سرویس های بهداشتی عمومی	رعایت نظافت در محوطه	رعایت نظافت تجهیزات و وسایل	دستگاه واکس زن برقی برای عموم
				۱۰	۱۰	۵	۵
	سیستم فراخوان و نوبت دهی جهت مکان هایی که صف تشکیل می شود.	۱۰۵	۰	تعداد کافی دستگاه نوبت دهی	استفاده از دستگاه نوبت دهی	وجود دستگاه فراخوان	نمایش شماره ها
				۳۰	۳۰	۳۰	۱۰
							۵
	داروخانه مناسب	۶۵	۰	صندلی کافی	گیشه استاندارد	دستگاه پوز	تابلو گیشه ها
				۵	۱۰	۱۰	۵
				فراخوان مناسب	پاسخگویی و توضیح مناسب درباره دارو و چگونگی مصرف آن	رعایت حریم خصوصی	نظافت محیط داروخانه
	مناسب بودن صندوق های حسابداری و پذیرش	۵۰	۰	میکروفون و هدست های استاندارد	قاب شناسایی حاوی کدهای دوبعدی	قاب شناسایی حاوی کدهای دوبعدی	قاب شناسایی حاوی کدهای دوبعدی
				۵	۱۰	۵	۵
				میکروفون و هدست های استاندارد	قاب شناسایی حاوی کدهای دوبعدی	نصب تعرفه های رایج	اطلاع رسانی های مورد نیاز ارباب رجوع
				۵	۱۰	۵	۱۰
							۲۰

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

مؤلفه	نشانگر	حد اکثر امتیاز	امتیاز مکتسبه	سنجه				
هتلینگ	مناسب بودن صندوق های حسابداری و پذیرش	۶۵		اطلاع رسانی تعرفه ها در سایت درمانگاه	دستگاه پوز	گیشه استاندارد	فضای مناسب جهت ارباب رجوع	
				۵	۲۰	۳۰	۱۰	
	وجود امکانات اورژانسی در ورودی درمانگاه	۶۰	۰	ویلچر	تعداد مناسب ویلچر	نظافت ویلچر	سالم بودن ویلچر	برانکاردا
				۵	۱۰	۵	۵	۵
				تعداد مناسب برانکاردا	نظافت برانکاردها	سالم بودن برانکاردها	سایه بان برانکاردها	اطلاع رسانی مکان ویلچر و برانکاردا
				۱۰	۵	۵	۵	۵
	مناسب سازی محوطه و تامین امکانات لازم جهت افراد توانخواه (معلولین، جانبازان، سالخوردگان و زنان باردار)	۸۵	۰	سایه بان در محوطه	صندلی در محوطه	گلکاری باغچه ها	چمن	پیشگیری از آب گرفتگی معابر
				۱۰	۵	۱۰	۱۰	۵
				ایجاد رمپ	سرویس بهداشتی	وجود پارکینگ معلولین و جانبازان	تابلو پارکینگ معلولین و جانبازان	رعایت پارک توسط معلول یا جانباز
				۱۰	۵	۵	۵	۱۰
	پارکینگ مناسب جهت ارباب رجوع	۹۵	۰	فضای کافی	دوربین مدار بسته	محاسبه دقیق هزینه پارک	وجود دستگاه پوز	پوشش محوطه کف پارکینگ با آسفالت/موالیک و...
				۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰
				محفوظ بودن اطراف پارکینگ	وجود تابلو اعلام ظرفیت	وجود تابلو اطلاعات پارکینگ	روشنایی	خط کشی
				۱۰	۵	۱۰	۱۰	۵
	امکانات رفاهی /فرهنگی	۱۵	۰	نمازخانه	اطلاع رسانی شماره تاکسی تلفنی ها	بوفه		شماره پارک
				۵	۵	۵		

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

مولفه	نشانگر	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتسبه	سنجه
هتلینگ	نوبت دهی و خدمات غیر حضوری	۲۰۰	۰	استفاده از سیستم نوبت دهی منمگز دانشگاه (جهت ویزیت)
				تحلیل وضعیت درمانگاه به صورت فصلی
				۱۰۰
				۳۰
ارتباط موثر	نوبت دهی تلفنی پاسخدهی مناسب تلفنی	۲۰	۰	اطلاع رسانی نوبت دهی غیر حضوری (تلفنی/اینترنتی)در مجامع
				پرداخت غیر حضوری
				۲۰
				۱۰
	فضای کافی و مناسب رعایت نظام آراستگی	۹۰	۰	مندی مناسب و متناسب با تعداد مراجعین
				تهویه مناسب
				سرمايش و گرمایش مناسب
				تلویزیون
				۱۰
				۵
ارتباط موثر	پخش برنامه های تلویزیونی پریز برق برای شارژ موبایل	۱۰	۰	شارژر گوشی های متعارف
				آب سردکن
				لیوان یکبار مصرف
				نصب پوستر ۱۳۷
				۱۰
				۵
ارتباط موثر	دسترسى آسان به محتوای تهیه شده آموزشی	۳۰	۰	دسترسى آسان به محتوای تهیه شده آموزشی
				۳۰
	پاسخگویی مناسب به بیمار توسط پزشک	۱۲۰	۰	اطلاع رسانی زمان حضور پزشک
				دسترسى به پزشک معالج
				اطلاع رسانی درمان های پیش رو به بیمار
				۵۰
				۲۰
				۳۰
ارتباط موثر	تدوین روش گفتن خبر بد	۳۵	۰	اطلاع از روش گفتن خبر بد
				اجرای روش گفتن خبر بد
				۵
				۲۰
	استفاده از فرم استاندارد مدارک پزشکی	۶۰	۰	تکمیل فرم رضایت آگاهانه استاندارد
				ارائه اطلاعات مورد نیاز به بیمار در زمان اخذ رضایت
				امضاء پزشک
				اخذ امضاء قبل از انجام پروسیجر
				۱۰
				۲۰
				۱۰

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

مؤلفه	نشانگر	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتسبه	سنجه					
ارتباط موثر	تزریقات مناسب در درمانگاه	۲۵	۰	کاغذ گراف	دستکش/ هندراب	چهار پایه	پاراوان	تمیز بودن اتاق و کف آن	
				۵	۵	۵	۵	۵	
آموزش کارکنان	آموزش	۲۰	۰	آموزش نحوه گفتن خبر بد	مهارت‌های ارتباطی				
				۱۰	۱۰				
رضایت سنجی و نظر سنجی	رضایت سنجی	۱۰۰	۰	استفاده از پرسشنامه استاندارد رضایت سنجی	تحلیل نتایج پرسشنامه های استاندارد	اقدامات اصلاحی بر اساس تحلیل های صورت گرفته			
				۵۰	۳۰	۲۰			
	نظر سنجی	۱۵۸	۰	صور تجلسه بازگشایی صندوق ها	ثبت برگه های نظرسنجی در سامانه رشد	درج شماره پیگیری برای فرم های نظرسنجی	اسکن و بایگانی فرم های نظرسنجی	دسترسی به برگه های نظرسنجی در واحدها	تشویق و تنبیه پرسنل براساس نظرات ارباب رجوع
				۴۸	۵۰	۳۰	۱۰	۱۰	
	پاسخگویی و رسیدگی به شکایات	۱۲۵	۰	فرم سنجش رضایت اقل نماینده بازرسی و پاسخگویی به شکایات	تایم اقل نماینده بازرسی و پاسخگویی به شکایات در محل	استفاده از فرم استاندارد ثبت شکایات	راهه رسید استاندارد در خصوص وصول شکایات	اطلاع رسانی نتیجه شکایات به شاکی	استفاده از بئر استاندارد
				۵	۵	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	
				دارا بودن ابلاغ 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	تأمین رابط رسیدگی به شکایات با رابط صیانت
				۵	۵	۵	۵	۱۰	
عملکرد کمیته	ارتقاء فرآیندهای عملکرد	۱۲۴	۰	برگزاری معاینات جلسات تکریم ارباب رجوع و نظام ارامش	ارسال به موقع صورتجلسات	استفاده از فرمت استاندارد صور تجلسه	راهه گزارش از گنواکه ها و مواقع تکریم ارباب رجوع		
				۲۴	۲۴	۶	۱۰		

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

سنجه					امتیاز مکتسبه	حداکثر امتیاز	نشانگر	مؤلفه
ثبت اطلاعات به روز خود در سامانه رشد	اطلاع رابطان از محتوای شیوه نامه صیانت	شرکت رابط صیانت در جلسه آموزشی	بازرسی دوره به وقت بهائیات دانشگاه در خصوص شیوه نامه الزامات و ضوابط اخلاقی و روحی	بازرسی و بازنگری در بازبینی تعیین شده بهائیات اثر از بهائیات از حقوق مردم دانشگاه			ارتقاء فرآیندهای عملکرد	عملکرد کمیته
۱۰	۱۰	۱۰	۲۰	۱۰				