

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری ستاد شبکه و مراکز بهداشت و درمان شهرستان های دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

مؤلفه	نشانگر	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتسبه	سنجه
اطلاع رسانی	در دسترس بودن مسوولین	۸	۰	نحوه دسترسی به مسوول مرکز
				برقراری ارتباط یا ملاقات حضوری
				۳
	قاب شناسایی /قاب شرح وظایف / فرم جانشین	۴۵	۰	قاب های شناسایی رو میری حاوی کدهای دودمی
				نصب کدهای دو بعدی پشت درب اتاق
				استفاده از فرم جانشین استاندارد نصب شده
	تابلو مرکز، واحدها و اتاق ها و ...	۲۵	۰	تابلو خدمات شايع قابل ارايه در ورودی مراکز
				تابلوی کروکی یا جانمایی واحدها
				تابلوی راهنمایی واحدها در محوطه و ساختمان
				۵
				۵
				۵
	وجود پمفلت های آموزشی، کتابچه های راهنما منشور اخلاقی و منشور حقوق بیمار و...	۱۰۰	۰	پمفلتهای عمومی
				پمفلت های تخصصی
				توزیع مناسب پمفلت های عمومی و اختصاصی
				آموزش و ارسال اطلاعات از طریق QR CODE
				۵
				۵
	به روز بودن پمفلتها			منشور اخلاقی کارکنان
				استند اطلاع رسانی برای پمفلت ها
				وجود پمفلتها در استند
				منشور حقوقی و اخلاقی بیمار در مطلب
				۵
				۵

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری ستاد شبکه و مراکز بهداشت و درمان شهرستان های دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

مؤلفه	نشانگر	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه	سنجه			
اطلاع رسانی	کارت شناسایی استاندارد	۵۵	۰	پزشک/ دانشجو	خدمات	متصدی بوفه	دورو بودن کارتها
				۱۰	۱۰	۵	۱۰
				زمینه روشن	فونت	نام و نام خانوادگی	عکسدار
				۵	۵	۲	۳
	واحد اطلاعات فعال	۸۰	۰	مکان مناسب	تابلو اطلاعات	اطلاع رسانی واحد اطلاعات در تلفن گویا	پاسخگویی از طریق تلفن
				۵	۵	۵	۵
				گزارش پاسخدهی به تماس ها	پنل اعلام نوبت جهت انتظار تماس گیرنده	گزارش پنل نظر سنجی تلفنی پس از اتمام مکالمات	دسترسی به پمفلت های عمومی در واحد اطلاعات
				۱۰	۱۰	۲۰	۱۰
	تارنما و پرسش و پاسخ اینترنتی	۴۰۰	۰	رعایت الگوی استاندارد	پاسخگویی آنلاین در بازه زمانی تعیین شده	ارائه اطلاعات کافی به مخاطب	اطلاع رسانی محیطی طبق بتر استاندارد
				۲۰۰	۱۰۰	۵۰	۵۰
	راهنمایی مراجعین	۶۲	۰	نقشه	تلفن گویا	اطلاع رسانی مکان اشیاء پیدا شده/گمشده	رعایت فرآیند مواجهه با اشیاء پیدا شده
				۵	۱۰	۵	۵
				اطلاع رسانی طبقات و واحدها در آسانسور	تأییدیه نظام آراستگی برای اطلاعیه و بنرها	شماره طبقه در رویروی درب آسانسورها	اطلاع رسانی ساعات کار و پاسخگویی واحدها
				۱۰	۱۰	۲	۱۰
هتلینگ	رعایت نظافت و بهداشت	۳۵	۰	سرویس های بهداشتی عمومی	رعایت نظافت در محوطه	رعایت نظافت تجهیزات و وسایل	دستگاه واکس زن برقی برای عموم
				۱۰	۱۰	۵	۱۰

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری ستاد شبکه و مراکز بهداشت و درمان شهرستان های دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

مؤلفه	نشانگر	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه	سنجه				
هتلینگ	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	۱۰	۱۰	۱۰
	داروخانه مناسب	۶۰	۰	صندلی کافی	گیشه استاندارد	دستگاه پوز	تابلو گیشه ها	فراخوان مناسب
				۵	۵	۵	۵	۱۰
				توضیح مناسب درباره دارو و چگونگی مصرف آن	رعایت حریم خصوصی	رعایت پوشش مصوب	نظافت	قاب شناسایی حاوی کدهای دوبعدی
				۱۰	۵	۵	۵	۵
	مناسب بودن صندوق های حسابداری و پذیرش	۹۵	۰	استفاده از میکروفون و هد ست های استاندارد	قاب شناسایی حاوی کدهای دوبعدی	نصب تعرفه های رایج	اطلاع رسانی های مورد نیاز آریاب رجوع	
				۵	۱۰	۵	۱۰	
				اطلاع رسانی از وجود تعرفه ها در سایت	دستگاه پوز	گیشه استاندارد	فضای مناسب جهت آریاب رجوع	حذف دریافت کپی مدارک هویتی از مراجعین
				۵	۲۰	۲۰	۱۰	۱۰
	وجود امکانات اورژانسی در ورودی مراکز بهداشتی درمانی	۶۰	۰	ویچلر	تعداد مناسب ویچلر	نظافت ویچلر	سالم بودن ویچلر	تخت بیمار اورژانس (برانکاردر)
				۵	۱۰	۵	۵	۵
				تعداد تخت مناسب بیمار اورژانس (برانکاردر)	نظافت برانکاردر	سالم بودن برانکاردر	سایه بان برانکاردر	اطلاع رسانی مکان ویچلر و برانکاردر
				۱۰	۵	۵	۵	۵
	مناسب سازی محوطه و تامین امکانات لازم جهت افراد توانخواه (معلولین، جانبازان، سالخوردگان و زنان باردار)	۴۵	۰	سایه بان در محوطه	صندلی در محوطه	گلکاری باغچه ها	چمن	توشه نگهدار در سرویس های بهداشتی
				۱۰	۵	۱۰	۱۰	۵

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری ستاد شبکه و مراکز بهداشت و درمان شهرستان های دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

مؤلفه	نشانگر	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتسبه	سنجه
هتلینگ	اطلاعات زمینه ای، مراقبت سالمندی و دسترسی به خدمات بهداشتی درمانی جهت سالمندان	۳۰	۰	سهام سالمندان ثبت نام شده
				دسته بندی سنی سالمندان
				دسته بندی اختلالات سالمندی
آموزش کارکنان	آموزش	۱۰	۰	مهارتهای ارتباطی
				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
رسیدگی به شکایات	پاسخگویی و رسیدگی به شکایات	۱۲۵	۰	صورتح جلسه بازگشایی صندوق ها
				ثبت برگه های نظرسنجی در سامانه رشد
				درج شماره پیگیری برای فرم های نظرسنجی
				اسکن و بایگانی فرم های نظرسنجی
				تشویق و تنبیه پرسنل براساس نظرات ارباب رجوع
				۴۸
				۵۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
رسیدگی به شکایات	پاسخگویی و رسیدگی به شکایات	۱۲۵	۰	نظرسنجی رضایت سنجی
				تحلیل نتایج پرسشنامه های استاندارد
				اقدامات اصلاحی بر اساس تحلیل های صورت گرفته
				۵۰
				۳۰
				۲۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
رسیدگی به شکایات	پاسخگویی و رسیدگی به شکایات	۱۲۵	۰	نظرسنجی رضایت سنجی
				تحلیل نتایج پرسشنامه های استاندارد
				اقدامات اصلاحی بر اساس تحلیل های صورت گرفته
				۵۰
				۳۰
				۲۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
رسیدگی به شکایات	پاسخگویی و رسیدگی به شکایات	۱۲۵	۰	نظرسنجی رضایت سنجی
				تحلیل نتایج پرسشنامه های استاندارد
				اقدامات اصلاحی بر اساس تحلیل های صورت گرفته
				۵۰
				۳۰
				۲۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰
				۱۰

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری ستاد شبکه و مراکز بهداشت و درمان شهرستان های دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۵

مؤلفه	نشانگر	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه	سنجه
بررسی عوامل زیان آور محیط کار	عوامل زیان آور فیزیکی، شیمیایی، ارگونومی، ایمنی و آموزش	۱۲۵	۰	امتیاز واحد بهداشت حرفه ای
				۱۲۵
عملکرد کمیته	ارتقاء فرآیندهای عملکرد	۱۲۴	۰	برگزاری ماهیانه جلسات صیانت و نظام ارسنگی
				ارسال به موقع صورتجلسات
				استفاده از فرمت استاندارد صورتجلسه
				ارایه گزارش از گلوگاه ها و موانع صیانت
				۲۴
				۲۴
				۶
				۱۰
				اطلاع رابط از محتوای شیوه نامه صیانت از حقوق شهروندی
				ثبت اطلاعات به روز خود در سامانه رشد
				۱۰
				شرکت رابط صیانت در جلسه آموزشی
				۱۰
				۲۰
				بازرسی و بازنگری در صورت لزوم در خصوص شیوه نامه مراکز و مراکز تخصصی
				بازرسی و بازنگری در صورت لزوم در خصوص شیوه نامه مراکز تخصصی
				۱۰