



# حقوق گیرنده خدمت

# حقوق گیرنده خدمت



# تامین تسهیلات

بیمارستان از تامین کیفیت و نحوه سرو غذا برای بیمار اطمینان حاصل مینماید.

بیمارستان از تامین امکانات و تسهیلات اقامتی در اتاق بستری بیماران اطمینان حاصل مینماید.

دکوراسیون مبلمان فضاها و نماهای داخلی و امکانات رفاهی با اصول چیدمان شده است

بیمارستان تسهیلات معنوی لازم برای بیمار و خانواده او را تامین مینماید

بیمارستان خدمات تشخیصی و درمانی مورد نیاز بیماران را تامین مینماید.

مددکاری اجتماعی در بیمارستان برنامه ریزی و مدیریت می شود

فرایندهای پذیرش و ترخیص به صورت تسهیل شده ارائه میشود

# بیمارستان تسهیلات لازم برای اطلاع رسانی به گیرندگان خدمت را فراهم مینماید

خبرهای ناگوار پزشکی با رعایت اصول اخلاق بالینی و روشهای از پیش تعیین شده با بیمار / ولی قانونی در میان گذاشته میشود. سطح دو

تسهیلات لازم برای دسترسی بیمار / ولی قانونی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی فراهم است. سطح یک

- تبیین روشهای اطلاع رسانی خبر ناگوار در زمینه بیماری یا فوت بیماران بر اساس اخلاق حرفهای و منش انسانی با محوریت کمیته اخلاق بالینی
- آموزش نحوه اطلاع رسانی خبر ناگوار در زمینه بیماری یا فوت بیماران با محوریت کمیته اخلاق بالینی به پزشکان و پرستاران و سایر افراد واجد شرایط
- آگاهی پزشکان و پرستاران و سایر افراد واجد شرایط از نحوه اطلاع رسانی خبر ناگوار در زمینه بیماری یا فوت بیماران
- اطلاع رسانی خبر ناگوار به بیمار یا قیم قانونی وی بر اساس بر روشهای از پیش تعیین شده و اخلاق حرفه ای و منش انسانی

- تعیین نحوه دسترسی بیمار / ولی قانونی وی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی
- فراهم بودن تسهیلات لازم جهت دسترسی به پزشک معالج و تیم درمان، در طول مدت مراقبت و درمان
- آگاهی کارکنان درمانی از نحوه دسترسی بیمار به پزشک معالج و تیم درمانی
- اطلاع بیماران از نحوه دسترسی به پزشک معالج و تیم درمانی
- تایید بیماران در زمینه کفایت اطلاع رسانی از سوی پزشک معالج و تیم درمانی خود
- ولی قانونی بیمار شامل والدین و سرپرستان قانونی افراد صغیر و نمایندگان قانونی وی بوده و مسئول هماهنگی و اطلاع رسانی به بیمار، سرپرستار بخش و پرستار

# بیمارستان تسهیلات لازم برای اطلاع رسانی به گیرندگان خدمت را فراهم مینماید

## کارکنان مختلف به تفکیک مشاغل بر اساس پوشش و کارت شناسایی برای بیماران و مراجعین قابل شناسایی هستند. سطح دو

- ابلاغ و اطلاع رسانی پوشش حرفه ایی به تمامی کارکنان
- رعایت پوشش حرفه ایی کارکنان اعم از پزشکان، پرستاران / سایر حرف وابسته و کارکنان غیر بالینی
- رعایت پوشش حرفه ایی توسط فراگیران در بیمارستانهای آموزشی درمانی
- نصب کارت شناسایی خوانا، عکس دار و قابل رویت از فاصله دو متری

## اطلاع رسانی و ارتباط مؤثر و اطمینان بخش با بیماران توسط تیم درمان برنامه ریزی شده و اجرا میشود. سطح دو

- معرفی نام، مسئولیت و رتبه حرفه ای توسط پزشک معالج / پرستار و تیم درمانی، در اولین برخورد با بیمار
- آگاهی و شناخت بیمار از پزشک معالج / پرستار و تیم درمانی خود
- اطمینان بیماران از هدایت و مموریت پزشک معالج خود در همه اقدامات تشخیصی، درمانی و جراحی
- اطمینان بیماران از عملکرد تیم درمان و انجام به موقع امور تشخیصی و درمانی بدون نیاز به پیگیری

# بیمارستان تسهیلات لازم برای اطلاع رسانی به گیرندگان خدمت را فراهم مینماید

## صدای سیستم اطلاع رسانی بلندگو / پیجر در سراسر بیمارستان به صورت واضح قابل شنیدن است. سطح دو

- وجود سیستم اطلاع رسانی بلندگو/ پیجر کار آمد و فعال و به صورت واضح قابل شنیدن در تمام نقاط بیمارستان
- پیش بینی سیستم جایگزین برای موارد قطع سیستم اطلاع رسانی و حوادث غیر مترقبه
- آگاهی کارکنان مرتبط از نحوه فعالیت سیستم اطلاع رسانی بیمارستان و استفاده از سیستم فوق در صورت نیاز
- استفاده از تن صدای ملایم و آرام بخش بدون مزاحمت صوتی
- وجود دستور العمل محدودده و ضوابط محتوا و زمان فعالیت بلندگو/ پیجر
- کنترل دوره ای سیستم اطلاع رسانی طراحی و اجرای اقدام اصلاحی در صورت لزوم
- در دستور العمل، محدودده و ضوابط محتوا و زمان فعالیت بلندگو/ پیجر، همچنین موارد مجاز اطلاع رسانی از طریق بلندگو تعیین و بر اساس آن اقدام شود

## قبل از اقدامات تشخیصی درمانی تهاجمی اطلاعات الزم در اختیار بیمار / ولی قانونی قرار میگیرد و رعایت آگاهانه اخذ میشود. سطح دو

- شناسایی و تدوین فهرست اقدامات تشخیصی/ درمانی مشمول اخذ رعایت آگاهانه حداقل شامل موارد مندرج در دستورالعمل ابالغی وزارت بهداشت
- آگاهی پزشکان و انجام دهندگان پروسیجرها از نحوه اخذ رعایت آگاهانه در هر بخش
- اخذ رعایت آگاهانه در تمامی اعمال جراحی و پروسیجرهای تهاجمی با رعایت حداقل الزامات فرآیند رعایت آگاهانه از بیمار/ ولی/ وابسته درجه یک وی
- آگاهی کامل بیمار در خصوص اقدام تهاجمی که قرار است برای وی انجام شود

# بیمارستان تسهیلات لازم برای اطلاع رسانی به گیرندگان خدمت را فراهم مینماید

## در فواصل زمانی مشخص، اثربخش بودن و کفایت اطلاعات ارائه شده به بیماران ارزیابی و اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل میآید. سطح سه

- وجود برنامه ای مشخص برای ارزیابی کفایت و اثربخشی اطلاعات ارائه شده به بیماران
- ارائه گزارش نتایج ارزیابی به تیم رهبری و مدیریت و در صورت لزوم، طراحی و اجرای اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه / برنامه بهبود کیفیت
- نظارت تیم رهبری و مدیریت بر اجرای اقدامات / برنامه بهبود مصوب

## هر گونه خسارت جسمی، روحی-روانی و مالی ناشی از ارائه خدمات، به اطلاع بیمار / خانواده رسیده و در صورت لزوم جبران میشود. سطح سه

- تدوین خط مشی و روش " نحوه اطلاع رسانی بدون هرگونه پنهان کاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار / خانواده / مراجعین "
- آگاهی کارکنان مرتبط از خط مشی و روش
- تعهد و اشراف تیم رهبری و مدیریت بیمارستان به خط مشی و روش
- تعهد کارکنان مرتبط و عمل بر اساس خط مشی و روش
- اطلاع رسانی وقایع تهدید کننده ایمنی بیمار که باعث بروز خسارت برای بیمار / خانواده / مراجعین مطابق خط مشی و روش می گردد
- جبران خسارت وارده به بیمار از سوی بیمارستان

# دسترسی بیماران به مسیرهای ورودی و داخلی بیمارستان تسهیل شده است.

## دسترسی بیماران و مراجعین در داخل و خارج از اورژانس تسریع و تسهیل شده است. سطح یک

- وجود تابلوهای اورژانس به صورت واضح و با قابلیت دید از خیابان با تامین نورپردازی در شب
- استفاده از علائم راهنما از درب ورودی اورژانس بیمارستان تا بخش اورژانس
- مستقل بودن درب ورودی اورژانس از درمانگاهها و درب اصلی بیمارستان
- مسقف بودن ورودی بخش اورژانس و در زیر سقف قرار گرفتن آمبولانس به طور کامل
- انتقال بیمار به اورژانس با آمبولانس یا خودروی حامل بیمار بدحال یا ناتوان، از مسیر باز و بدون مانع و بدون برخورد با ازدحام و شلوغی
- وجود صندلی چرخ دار و برانکارده به تعداد کافی و متناسب با نیاز مراجعین
- حضور راهنما و بیماربر برای انتقال بیماران بدحال در ورودی اورژانس
- قابل شناسایی بودن مسیرهای داخل بخش اورژانس به وسیله نشانه ها و راهنماها
- قابل شناسایی بودن بخشهای مختلف اورژانس به وسیله تابلو
- مسقف بودن مسیر انتقال بیمار و دسترسی تسهیل شده به واحد آزمایشگاه/بانک خون
- مسقف بودن مسیر انتقال بیمار و دسترسی تسهیل شده به واحد تصویر برداری
- مسقف بودن مسیر انتقال بیمار و دسترسی تسهیل شده به بخشهای بستری
- در بیمارستانهای پر ازدحام پیش بینی مکانی با شرایط رفاهی و اطلاع رسانی مناسب برای همراهان در مجاورت بخش اورژانس توصیه میشود.

## دسترسی بیماران و مراجعین کم توان جسمی در سطح بیمارستان به بخشها / واحدها تسهیل شده است. سطح یک

- وجود رمپ غیرلغزنده با شیب استاندارد در مسیر ورودیها و سطوح غیر همسطح
- در صورت عدم دسترسی به دیالیز/ آسانسور در سطح بیمارستان
- وجود دستگیره های کمکی در طرفین سطح شیبدار/ رمپ غیرلغزنده
- وجود آسانسورهای با شرایط ایمن و به تعداد کافی با راهبر مناسب
- دسترسی بدون مانع و تسهیل شده برای افراد کم توان جسمی به سراسر بیمارستان



# ملاقات خانواده ها به صورت تسهیل شده برنامه ریزی و اجرا میشود

ملاقات بیماران با رعایت تکریم انسانی مراجعین و حسن برخورد در چارچوب ضوابط تسهیل شده است.

- اطلاع رسانی ساعات ملاقات و قوانین آن در ورودیه‌های بیمارستان و بخشها
- وجود واحد اطلاعات بیمارستان در محل ورودی مراجعین/لابی اصلی
- وجود فرد/ افراد آشنا به مکان بخشها/ واحدهای مختلف در واحد اطلاعات به صورت مستمر در لابی بیمارستان
- خوش رویی و حسن برخورد و تکریم انسانی از سوی کارکنان حفاظت فیزیکی و سایر کارکنان با مراجعین و عیادت کنندگان
- در صورت محدودیت ورود کودکان پیش بینی محل نگهداری ایمن کودکان همراه ملاقات کنندگان در لابی بیمارستان با رعایت اصول ایمنی کامل آنها
- امکان ارتباط بیماران بستری با خانواده با رعایت ایمنی و حریم خصوصی در زمان ملاقات عیادت کنندگان
- عدم محدودیت زمانی ملاقات خانواده درجه یک بیماران محتضر با رعایت آرامش سایر بیماران

یک محل مطمئن خارج از ساختمان جهت ملاقات بیماران در بخش روانپزشکی و ملاقات کنندگان پیش بینی شده است.

- تعیین ضوابط ملاقات بیماران روانپزشکی با خانواده اعم از شرایط بیمار و شرایط خانواده
- اعلام ضوابط و شرایط ملاقات به خانواده بیمار جهت اجرا
- تعیین فضای مناسب و تسهیلات لازم جهت ملاقات بیمار روانپزشکی در فضای آزاد و یا مکانی مسقف
- نظارت گروه پرستاری بر ملاقات بیمار با خانواده
- در دسترس بودن امکانات جهت مهار بیمار و پیشگیری از آسیب به خود و دیگران
- کنترل راههای فرار احتمالی بیماران روانپزشکی

ملاقات بیماران بستری در بخشهای ویژه و ایزوله با رعایت اصول ایمنی بیمار و پیشگیری و کنترل عفونت تسهیل شده است.

- تعیین ضوابط، شرایط و ساعت ملاقات جهت بیماران بستری در بخشهای ویژه و ایزوله
- فراهم کردن امکان ارتباط بیشتر بیماران هوشیار بستری در بخشهای ویژه و ایزوله با خانواده با رعایت ایمنی و حریم خصوصی
- وجود وسایل حفاظت فردی مناسب و متناسب برای حفاظت فردی مالقات کنندگان در بخشهای ویژه و ایزوله
- ایجاد شرایط لازم جهت ملاقات با اقوام و خانواده جهت بیمار بخش ویژه و ایزوله، با رعایت استانداردهای کنترل عفونت و سایر الزامات ایمنی
- نظارت گروه پرستاری بر ملاقات بیمار با خانواده
- ایجاد شرایط لازم جهت ملاقات با اقوام و خانواده جهت بیمار بخش ویژه و ایزوله، با رعایت استانداردهای کنترل عفونت و سایر الزامات ایمنی، در روند بهبودی بیمار تاثیر مثبت دارد.

# فرایندهای پذیرش و ترخیص به صورت تسهیل شده ارائه میشود.

## ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی، در زمان پذیرش به بیماران اطلاع رسانی میشود. سطح دو

- تعیین ضوابط و مقررات بستری بیمار همسو با قوانین و مقررات وزارت بهداشت
- ضوابط و مقررات بستری بیمار شامل پوشش بیمه ایی خدمات و بیمه های پایه مورد پذیرش بیمارستان، بیمه های تکمیلی، اتاق خصوصی، وجود همراه و سایر اطلاعات به تشخیص بیمارستان و نیاز بیمار است.
- [?] اطلاع رسانی به بیمار/ همراه بیمار در خصوص هزینه های قابل پیش بینی در زمان پذیرش

## واحدهای پذیرش و ترخیص در معرض دید مراجعین است و فضای انتظار متناسب با تعداد مراجعین پیش بینی شده است. سطح یک

- وجود مکان پذیرش و ترخیص با فضای مناسب و در معرض دید مراجعین در هنگام ورود به لابی
- [?] حضور مستمر حداقل یک نفر در هر زمان در باجه
- [?] ایجاد تسهیلات اخذ نوبت جهت مراجعه به موقع و پیش بینی زمان انتظار پذیرش
- [?] انجام فرایند پذیرش و ترخیص بدون ازدحام در ورودی و هرگونه سد معبر
- [?] دریافت اطلاعات بیماران با حفظ محرمانگی و رعایت شان و کرامت انسانی
- [?] وجود صندلی متناسب با تعداد مراجعین، در پیش ورودی یا سالن انتظار واحد پذیرش و ترخیص
- [?] وجود امکاناتی مانند کپی، اسکن و خدمات بیمه ای در صورت نیاز در جنب واحد پذیرش و ترخیص
- پذیرش و ترخیص ترجیحا در طبقه همکف بیمارستان و نزدیک درب ورودی به ساختمان اصلی مستقر باشد. همچنین تدارک تسهیلاتی مانند پذیرایی مختصر،
- روزنامه، تلویزیون یا مانیتور آموزش عمومی برای بیماران و مراجعین در سالن انتظار پذیرش و ترخیص توصیه میشود

# فرایندهای پذیرش و ترخیص به صورت تسهیل شده ارائه میشود.

## ترخیص بدون نیاز به هرگونه مراجعه بیمار / همراه به واحدهای مالی و ترخیص انجام میشود. سطح سه

- گزارش دهی و گزارش گیری از پرونده بدون نیاز به مراجعه بیمار به واحد مالی و ترخیص
- [?] تحویل صورتحساب ممهور به مهر بیمارستان در بخش به بیمار
- [?] محول نشدن فرآیندهای اجرایی پیگیری ترخیص به بیمار/همراه در مسیر ترخیص
- [?] پیش بینی سامانه های پرداخت الکترونیک (پوز) در بخش و عدم نیاز مراجعه بیمار/ همراه به واحدهای مالی و ترخیص
- [?] اجرای ترخیص کامل بیمار در بخش بدون نیاز به مراجعه بیمار/ همراه به طبقات مختلف/ ساختمانهای دیگر
- همچنین برای تسهیل این شیوه از ترخیص، استفاده از روش ترخیص الکترونیک پرونده بیمار توصیه میشود

## فرآیند پذیرش، به صورت تسهیل شده و در حداقل زمان برنامه ریزی و اجرا میشود. سطح دو

- پذیرش بیماران بستری به صورت تسهیل شده و در حداقل زمان
- [?] پذیرش بیماران سرپایی به صورت تسهیل شده و در حداقل زمان
- [?] تعهد کارکنان بیمارستان به راهنمایی مراجعین و بیماران به عنوان یک وظیفه سازمانی در فرایند پذیرش
- [?] وجود وب سایت فعال و به روز با اطلاعات لازم در خصوص نحوه پذیرش، خدمات، تعرفه ها، قراردادهای بیمه و اطلاعات پزشکان
- [?] وجود تسهیلات نوبت دهی اینترنتی و تلفنی برای خدمات سرپایی
- [?] پذیرش بیمه های پایه در بیمارستان
- [?] عقد قرارداد با انواع بیمه های تکمیلی برای کاهش پرداخت از جیب بیماران
- [?] نصب اطلاعیه و سامانه های رسیدگی به تخلفات تعرفه ای در پذیرش
- [?] پیش بینی سامانه های پرداخت الکترونیک در تمامی پایانه های مالی (پوز) در پذیرش خدمات سرپایی و بستری
- [?] عدم نیاز به مراجعه بیمار/ همراه به طبقات مختلف/ ساختمانهای دیگر در مسیر پذیرش بجز انتقال به بخش
- [?] پذیرش بیماران در حداقل زمان و بدون صف با رعایت محرمانگی مراجعین
- [?] رضایتمندی بیماران از نحوه پذیرش بیماران به صورت آسان و در حداقل زمان

# مددکاری اجتماعی در بیمارستان برنامه ریزی و مدیریت میشود

مددکاری و حمایت از مددجویان در صورت لزوم و در موارد خاص پس از ترخیص از بیمارستان برنامه ریزی و ادامه مییابد. سطح سه

- تعیین ملاک هایی برای شناسایی بیماران نیازمند به حمایت های مددکاری پس از ترخیص
- [?] برنامه ریزی جهت پیگیری و اطمینان از ادامه روند درمان در موارد خاص و بیماران نیازمند پس از ترخیص

جذب و حمایت خیرین برای تامین هزینه مددجویان برنامه ریزی و انجام میشود. سطح دو

- ایجاد بانک اطلاعات مراکز / موسسات خیریه و اشخاص حقیقی و حقوقی خیر و سایر سازمانها و سامانه های حمایتی از مددجویان
- [?] برنامه ریزی در خصوص شناسایی و جذب منابع خیرین برای حمایت اجتماعی و مالی از مددجویان
- بیمارستان با برنامه ریزی های معین راههای شناسایی، آشناسازی و جلب حمایت خیرین داوطلب جهت تامین هزینه بیماران بی بضاعت را فراهم مینماید.

مددکار اجتماعی نیازهای مددجویان را شناسایی و برای بیماران آسیب پذیر اجتماعی برنامه های حمایتی دارد. سطح دو

- تدوین خط مشی و روش مددکاری اجتماعی در بیمارستان با حداقلهای مورد انتظار
- [?] آگاهی کارکنان مرتبط به خط مشی و روش
- [?] عملکرد کارکنان منطبق با خط مشی و روش مددکاری اجتماعی در بیمارستان

# بیمارستان خدمات تشخیصی و درمانی مورد نیاز بیماران را تامین مینماید

بیمارستان در تامین خدمات تشخیصی و درمانی مورد نیاز بیماران متعهد و پاسخگو است. سطح دو

- ارائه خدمات تشخیصی و درمانی مورد نیاز بیماران به صورت برنامه ریزی شده در تمام ساعات شبانه روز و بدون وقفه
- برنامه ریزی، هماهنگی و اجرا برای خدمات تشخیصی و درمانی خارج از زنجیره تامین توسط بیمارستان
- به منظور ارائه خدمات پاراکلینیکی به صورت شبانه روزی و تامین خدمات پاراکلینیکی غیر قابل ارائه توسط بیمارستان از سایر مراکز تشخیصی با عقد قرارداد، شامل هر گونه اقدامات تشخیصی یا بازتوانی بیمار برنامه ریزی شود.
- نحوه انتقال موقت بیماران جهت اخذ خدمات به خارج از بیمارستان

بیمارستان در تامین دارو، تجهیزات و ملزومات مورد نیاز بیماران متعهد و پاسخگو است. سطح دو

- عدم ارجاع بیمار/ همراه برای تهیه دارو، ملزومات و تجهیزات به خارج از بیمارستان
- وجود داروخانه مجهز در تمام ساعات شبانه روز در بیمارستان
- تدارک داروها و تجهیزات خاص از خارج از بیمارستان در قالب زنجیره تامین و تدارک بیمارستان، بدون نیاز به دخالت بیمار
- تهیه داروها و تجهیزات گرانقیمت طبق مصوبه کمیته دارو و تجهیزات بیمارستان صورت میپذیرد.

۱ بیمارستان بدون هرگونه گزینش/ انتخاب، به مراجعین و بیماران ارائه خدمت مینماید. سطح یک

- عدم وجود هرگونه معیارهای گزینشی متناقض با مأموریت های بیمارستان در ارائه خدمت به مراجعین و بیماران
- ارائه درمان بی قید و شرط به بیماران اورژانس و بدحال
- پایدار سازی بیماران بدحال و هماهنگی با ستاد هدایت جهت اعزام بیمار در صورت عدم وجود تخصص مورد نیاز در بیمارستان با رعایت ایمنی و مدیریت زمان
- پذیرش بیماران بدون هرگونه گزینش/ انتخاب در سرویسهای تخصصی و ملاک هایی مانند درآمد اکتسابی/ مدت اشغال تخت و سایر معیارهای گزینشی دیگر

# بیمارستان خدمات تشخیصی و درمانی مورد نیاز بیماران را تامین مینماید

در صورت درخواست گیرنده خدمت، با اطلاع و هماهنگی پزشک  
معالج، تسهیلاتی برای امکان نظرخواهی از پزشک دوم مهیا میشود.  
سطح سه

- فراهم نمودن تسهیلات لازم برای نظرخواهی از پزشکان دیگر  
(دوم)
- [?] هماهنگی با پزشک معالج و اخذ موافقت او در صورت درخواست  
بیمار در خصوص نظرخواهی از سایر پزشکان
- [?] اجرای دستورات پزشک دوم در صورت تایید پزشک معالج
- [?] اطلاع رسانی و آگاهی پرستاران از روند نظرخواهی از سایر  
پزشکان به غیر از پزشک معالج

بیمارستان از بیمار/ همراه در روند مراقبت و پیگیری امور تشخیصی  
و درمانی در بخشهای بستری و اورژانس، استفاده نمی نماید. سطح  
دو

- انجام فرآیندهای تشخیصی و مراقبتی بیمار توسط کارکنان  
بیمارستان
- [?] پی گیری و هماهنگی اقدامات پاراکلینیکی مورد نیاز بیماران در  
بخشهای بستری و اورژانس توسط کارکنان بیمارستان به صورت  
شبانه روزی
- [?] عدم استفاده از همراه بیمار در انجام فرآیندهای مورد نیاز بیمار  
بستری در بخشها/ تمت نظر در اورژانس
- ۱. انتقال بیمار به واحد تصویر برداری و دریافت گزارش  
تصویربرداری
- ۲. انتقال نمونه ها به آزمایشگاه یا اخذ نتیجه از آزمایشگاه
- ۳. دریافت/ عودت خون یا فرآورده های خونی بیمار
- ۴. دریافت نسخ دارویی بیماران تحت نظر و بستری در اورژانس
- ۵. انجام مراقبتهای بالینی و خدمات مرتبط به بالین بیمار

# بیمارستان تسهیلات معنوی لازم برای بیمار و خانواده او را تامین مینماید

بیمارستان تاثیرات و تألم حاصل از فوت بیماران را برای خانواده، کارکنان و مراجعین کنترل و مدیریت مینماید. سطح سه

- تعیین مسیرمستقل از راهروهای اصلی بیمارستان جهت انتقال متوفی
- وجود فضایی مسقف و بسته برای سوگواری همراهان
- وجود امکانات و تسهیلات لازم در فضای مربوط به سوگواری همراهان

تسهیلات لازم برای انجام فرایض مذهبی و فرصت دیدار برای خانواده بیمار محتضر با رعایت اصول پزشکی، فراهم میشود. سطح دو

- ایجاد فرصت انجام فرایض مذهبی برای خانواده محتضر
- آموزش و آگاهی کارکنان بخشهای درمانی بالینی/خدماتی در خصوص چگونگی برخورد با بیماران در حال احتضار
- فراهم کردن فضای مجزا و رعایت حریم خصوصی بیمار
- مدیریت و کنترل تاثیرات و تألم حاصل از وخامت حال بیماران/خانواده بیمار محتضر برای سایر بیماران

تسهیلات معنوی برای بیماران و مراجعین فراهم میشود. سطح یک

- شناسایی نیازهای عبادی مورد نیاز بیماران
- تامین امکانات لازم شامل قبله نما، توالی تیمم و امکانات برگزاری نماز از جمله سجاده نماز، مهر، زیر انداز، قرآن در اتاق بستری
- دسترسی به نماز خانه با امکانات لازم برای بیماران و همراهان/مراجعین در بیمارستان و اطلاع رسانی مناسب آن در سطح بیمارستان
- مساعدت کارکنان در ادای فرایض دینی به بیماران کم توان
- امکان دسترسی شبانه روزی به نمازخانه/اتاق دعا برای همراهان/ خانواده بیماران
- اجرای برنامه های فرهنگی جهت تسلی بخشی به بیماران با استفاده از آموزه های معنوی به نحوی که موجب سلب آسایش دیگر بیماران نشود توصیه میگردد

# دکوراسیون، مبلمان، فضاها و نماهای داخلی و امکانات رفاهی، با رعایت اصول چیدمان هماهنگ است.

فضای سبز و امکانات رفاهی لازم برای استفاده بیماران و همراهان متناسب با تعداد بیماران و مراجعین در بیمارستان فراهم است. سطح سه

- وجود صندلی یا نیمکت بهداشتی و سالم در محوطه بیمارستان متناسب با تعداد مراجعین
- وجود فضای سبز و زمین بازی برای کودکان در محوطه بیمارستان
- وجود آلاچیق / آب نما یا وسایل ورزش همگانی در محوطه بیمارستان
- وجود سرویس بهداشتی تمیز در نزدیکی فضای سبز جهت استفاده بیمار/همراه بیمار
- صندلی و نیمکتهای موجود در محوطه بیمارستان قابلیت مسقف شدن داشته باشد تا در باران و نور خورشید مانع استفاده بیمار و همراه نگردد. همچنین وسعت فضای سبز بیمارستان متناسب با تعداد مراجعین باشد.

دکوراسیون و مبلمان در بیمارستان بر اساس اصول زیبایی شناختی و آسایش و آرامش بیماران و مراجعین طراحی و اجرا شده است. سطح سه

- هماهنگی رنگ مبلمان، دیوارها و فضای داخلی بخش
- استفاده از آسمان نما و نور مصنوعی در بخشها و فضاهایی فاقد نور طبیعی کافی
- جانمایی تجهیزات و وسایل بخش در مکان مناسب و عدم به هم ریختگی تجهیزات در راهروی بخشها
- مدیریت اوراق متصل به درب و دیوار بیمارستان و بخشها و تعبیه اوراق در تابلوهای تعیین شده به شکل زیبا و منظم
- طراحی دکوراسیون بیمارستان به شکل هماهنگ، چشم نواز و بر اساس اصول زیبایی شناختی، همراه با آرامش گیرندگان خدمت
- تناسب ظاهری، هماهنگی و چشم نواز دکوراسیون و مبلمان
- تناسب ظاهری، هماهنگی و چشم نواز بودن نمای داخلی از منظر زیباشناختی و استفاده از اصول گرافیک ممیظی در نمای داخلی بخشها / واحدها و مکانهای عمومی بیمارستان مد نظر است.

نماهای داخلی، ظاهری سالم دارند و با استفاده از مصالح متناسب با کاربری مربوط اجرا شده است. سطح سه

- سالم بودن نمای داخلی بخشها / واحدها
- سالم بودن پوشش کف و سقف بخش و اتاق بیماران
- سالم بودن درب و دیوارها در مکانهای عمومی بیمارستان
- سالم بودن نمای داخلی مکانهای عمومی بیمارستان
- استفاده از مصالح متناسب با کاربری هر یک از قسمتها
- هماهنگی و چشم نوازی از منظر زیباشناسی مطرح است



# دکوراسیون، مبلمان، فضاها و نماهای داخلی و امکانات رفاهی، با رعایت اصول چیدمان هماهنگ است.

مساحت لابی و امکانات رفاهی آن متناسب با تعداد مراجعین و نوع خدمات در بیمارستان طراحی و اجرا شده است.

- عدم استفاده از فضای لابی جهت دسترسی به سایر فضاهای بیمارستان
- وجود پیش ورودی (فیلتر اقلیمی) و یا پرده ی هوا برای درب اصلی
- نور طبیعی در لابی و دید واضح به تابلوها و علائم راهنما
- تفکیک فضای انتظار واحد پذیرش و ترخیص از فضای لابی
- تناسب تعداد مبلمان با تعداد مراجعین و مساحت لابی ( به ازای هر صندلی دست کم ۲/۲ متر فضا)
- پیش بینی تمهیدات لازم برای زیبایی و خوشایند کردن فضای لابی از جمله وجود تلویزیون، در سالن انتظار
- وجود بوفه یا مکانی برای فروش مواد غذایی، آب سرد/گرم کن
- وجود تلفن عمومی سالم در لابی
- وجود خود پرداز الکترونیک با خدمات کامل
- وجود تلفن داخلی جهت تماس ملاقات کنندگان با بخش/اتاق بیمار و کاهش تردد به بخشهای بستری
- وجود سرویس بهداشتی مجزا برای خانمها یا آقایان در دسترسی نزدیک به لابی
- عدم استفاده از فضای لابی جهت دسترسی به سایر فضاهای بیمارستان، به معنی حضور افراد در لابی صرفاً به منظور نشستن و انتظار باشد. همچنین فضای مورد نیاز برای عبور و استقرار افراد بر روی ویلچر، کالسکه ی بچه و افراد ناتوان با تجهیزات حرکتی در نظر گرفته شود

امکانات رفاهی در فضاهای عمومی و بخشها / واحدها متناسب با تعداد مراجعین و نوع خدمات طراحی و اجرا شده است.

- پیش بینی امکانات رفاهی در فضاهای عمومی بیمارستان برای گیرندگان خدمت
- حداقل امکانات رفاهی در فضاهای عمومی و بخشها / واحدها شامل
  ۱. وجود مبلمان راحت، تمیز و سالم متناسب با تعداد بیماران با رعایت نکات زیبا شناختی و قابل عدعفونی کردن
  ۲. وجود آب سردکن و لیوان یک بار مصرف
  ۳. تلویزیون یا مانیتور جهت نمایش پیامهای بهداشتی در لابی بیمارستان
  ۴. امکانات شارژ تلفن همراه
  ۵. تلفن جهت ارتباط با بخشهای عادی و ویژه در ساعات غیر ملاقات
  ۶. وجود بوفه با شرایط بهداشتی در لابی/ محوطه بیمارستان
  ۷. وجود سالنهای انتظار واحدهای پذیرش و ترخیص و درمانگاهها
  ۸. وجود سرویس بهداشتی خانمها و آقایان به تفکیک و با رعایت اصول بهداشتی
- حضور فرد مطلع دارای حسن برخورد، در لابی بیمارستان/ واحد اطلاعات و پذیرش جهت راهنمایی مراجعین
- نصب تابلوی راهنمای بلوک های ساختمانی و طبقات، ورودی بخشها، واحدهای اداری، پاراکلینیکی و مالی

# بیمارستان از تامین امکانات و تسهیلات اقامتی در اتاق بستری بیماران اطمینان حاصل مینماید.

## شرایط بهداشتی و نظافت اتاق بیمار و لوازم مصرفی آن رعایت میشود. سطح یک

- تعویض مستمر و به موقع لوازم مصرفی اتاق بیمار از قبیل ملحفه ها، تشک، پتو، بالش و روتختی ها
- [?] مطابقت شرایط سقف، کف و دیوار تمامی اتاقها با ضوابط بهداشتی مربوط
- [?] نظافت اتاقها و وسایل و تجهیزات آنها مطابق برنامه ی زمانبندی
- [?] نظافت اتاق بیمار حداقل شستشوی روزانه و گندزدایی کف
- [?] نظافت پنجره ها، درب و دیوار، سقف، پرده ها
- [?] مراقبت از استمرار آراستگی اتاق بیمار توسط کارکنان خدمات بخش
- تعویض لوازم مصرفی اتاق بیمار از قبیل ملحفه ها، بالش و روتختی ها باید بطور مرتب و حداقل روزی یکبار انجام شود. به نحوی که پیوسته سالم، تمیز و عاری از آلودگی باشند.

## تختهای بستری بیماران دارای حداقل شرایط و ملحقات مورد انتظار است. سطح یک

- وجود تختهای بستری با شرایط مورد قبول در بخشهای بستری
- [?] وجود تشک بیمار با شرایط مورد قبول در بخشهای بستری
- [?] وجود پایه سرم با قابلیت تنظیم ارتفاع
- [?] وجود میز غذای اتاق بیمار از جنس مقاوم در برابر رطوبت به صورت یک طرفه و قابلیت تنظیم ارتفاع

## سیستم فراخوان / ارتباط با پرستار فعال بوده و در دسترس بیماران است. سطح یک

- نصب و آماده به کار بودن و در دسترس بودن سیستم احضار پرستار برای تمام تختها
- [?] نصب و آماده به کار بودن سیستم احضار کارکنان مرتبط برای فضاهای بسته مانند اتاقهای تصویر برداری و سایر اقدامات تشخیصی درمانی مانند پرتو درمانی
- [?] نصب و آماده به کار بودن سیستم احضار پرستار یا زنگ اخبار در سرویسهای بهداشتی و حمام بیماران
- [?] آموزش بیمار جهت استفاده از سیستم احضار پرستار در بدو ورود
- [?] آگاهی بیمار جهت استفاده از سیستم احضار نحوه ارتباط با پرستار
- [?] حضور به موقع پرستار بر بالین بیمار پس از احضار توسط بیمار

# بیمارستان از تامین امکانات و تسهیلات اقامتی در اتاق بستری بیماران اطمینان حاصل مینماید.

## تهویه و درجه حرارت اتاق بیمار مطبوع است. سطح دو

- تنظیم دمای اتاق بیمار در تابستان، ۲۸-۲۴ درجه سانتیگراد، و در زمستان ۲۳-۲۰ درجه سانتیگراد
- [?] تنظیم دفعات تعویض هوا در اتاق بستری بیمار حداقل ۴ بار در ساعت یا تهویه مستمر با اگزاست مرکزی
- [?] تنظیم دفعات تعویض هوا در سرویسهای بهداشتی و حمام حداقل ۱۰ بار در ساعت
- [?] ارزیابی تهویه، درجه حرارت اتاق بیماران توسط کارشناسان فنی حداقل هر سه ماه یکبار
- رطوبت نسبی مناسب اتاق بیمار در تابستان ۶۰-۵۰ و در زمستان ۵۰-۳۰ درصد است. حمام و سرویسهای بهداشتی، پیش ورودی اتاق ایزوله، اتاق کار کثیف، اتاق جمع آوری زباله و لباس کثیف و اتاق نظافت نیاز به تخلیه ی دائم هوا دارد

## کنسول اتاق بستری بیماران دارای حداقل شرایط مورد انتظار است. سطح دو

- وجود کنسول با امکانات مطلوب در بالای تخت بیمار
- [?] سالم و فعال بودن کنسول در بالای تخت بیمار
- [?] وجود چراغ روشنایی و مطالعه در کنسولها
- [?] کنسول بالای تخت بیمار سالم و فعال بوده و شامل
  ۱. گازهای طبی در بالای هر تخت
  ۲. یک عدد خروجی اکسیژن
  ۳. چهار عدد پریز برق VAC
  ۴. یک سوکت RJ45
  ۵. کلید احضار پرستار سالم و فعال

## ۴ فواصل و فضای استاندارد بین تختها مطابق ضوابط مربوط و امکان انتقال تجهیزات در مواقع اورژانسی است. سطح دو

- تعیین فضای مناسب در اطراف تخت جهت سهولت حرکت در صورت نیاز به احیای بیمار یا انجام اقدام تهاجمی فوری
- [?] وجود پریز برق در فاصله مناسب از تخت و یا سیم رابط در صورت نیاز
- [?] تعیین فضای مناسب بین تخت جهت جانمایی وسایل جانبی بیمار مانند کمد کنار تخت، صندلی تختخواب شو
- فضای کافی در اطراف تختها برای ارایه مراقبتهای اورژانسی به بیماران به نحوی است که حداقل فاصله از بالا و کنار تخت با دیوار ۷۰ سانتی متر و پایین تخت با دیوار یا تخت دیگر ۱۴۰ سانتی متر و حداقل فاصله بین دو تخت ۱۴۰ سانتی متر است و امکان ارائه خدمات اورژانسی مانند احیای قلبی ریوی بیمار را به راحتی فراهم می سازد. همچنین ابعاد در ورودی اتاق به گونه ای باشد که نقل و انتقال تخت بستری و تجهیزات پزشکی به آسانی صورت گیرد. در صورت یک لنگه بودن، حداقل ۱۲۰ سانتی متر و در صورت دو لنگه بودن، با اندازه های ۴۰ و ۹۰ سانتی متر باشد.

# بیمارستان از تامین امکانات و تسهیلات اقامتی در اتاق بستری بیماران اطمینان حاصل مینماید.

## البسه و ملحفه های مورد نیاز بیماران در همه ساعات اعم از ایام تعطیل و غیر تعطیل تامین میشود. سطح دو

- تامین لباس مناسب و بهداشتی برای بیمار همه ساعات اعم از ایام تعطیل و غیر تعطیل
- تعویض به موقع و فاقد لکه و آلودگی بودن البسه بیماران
- گان جراحی بیمار دارای کیفیت و جنس مناسب و پوشیدگی کافی
- دمپایی بیمار سالم، در سایز مناسب و عدم لغزش
- استفاده از البسه یکبار مصرف در بخش عفونی و اتاقهای ایزوله عفونی
- تامین ملحفه با کیفیت مناسب و شرایط بهداشتی همه ساعات اعم از ایام تعطیل و غیر تعطیل
- تامین پتو با کیفیت مناسب و شرایط بهداشتی همه ساعات اعم از ایام تعطیل و غیر تعطیل
- تامین بالش با کیفیت مناسب و شرایط بهداشتی همه ساعات اعم از ایام تعطیل و غیر تعطیل
- ملحفه و روبالشی از نظر ابعاد، جنس، کیفیت دوخت و سلامت پارچه مناسب

## امکانات و سرویسهای بهداشتی متناسب با وضعیت افراد کم توان جسمی در دسترس است. سطح دو

- وجود سرویس بهداشتی مناسب و به تعداد کافی برای افراد کم توان جسمی
- وجود روشویی مناسب در سرویسهای بهداشتی متناسب با افراد کم توان جسمی
- نصب دستگیره اضافی بر روی قسمت داخلی در به ارتفاع ۸۰ سانتیمتر از کف و ۲۵ سانتیمتر فاصله از محور لولا
- نصب شیرهای دستشویی از نوع اتوماتیک با سنسور چشمی و یا اهرمی جهت راحتی در باز و بسته شدن
- کنترل وضعیت سرویسهای بهداشتی بیمارستان به صورت دوره ای و منظم و استفاده از چک لیست خدماتی در سرویسهای بهداشتی
- نظافت مستمر سرویسهای بهداشتی
- وجود مواد شوینده و دستمال کاغذی در سرویسهای بهداشتی

## امکانات و تسهیلات اقامت همراه بیمار تامین میشود. سطح دو

- وجود صندلی تختخواب شو در کنار هر تخت
- امکان استفاده از غذا در بیمارستان برای همراه
- وجود تلویزیون در اتاق بیمار جهت استفاده بیمار و همراه
- وجود مبل یا صندلی تخت خواب شو مناسب برای استراحت بزرگسال جهت همراهان به ازای هر تخت در اتاق بیماران لازم است و صندلی به هر سایز و ظاهری جایگزین صندلی تخت خواب شو نمیباشد

# بیمارستان از تامین امکانات و تسهیلات اقامتی در اتاق بستری بیماران اطمینان حاصل مینماید.

۱ نور طبیعی در روز و نور مصنوعی با شدت روشنایی استاندارد بین المللی در شب در اتاق بیمار تامین شده است. سطح سه

- تعبیه پنجره دارای شیشه های مسطح (سکوریت)
- [?] امکان استفاده از نور طبیعی در روز و نور مصنوعی مناسب شب در اتاق بیمار
- پنجره ها باید بازشوی محدود به یک فضای بیرونی بوده و جهت استفاده از نور طبیعی و دید مناسب جهت آسایش روحی بیماران استفاده میشود.
- [?] حداقل شدت روشنایی
- ۱. ۱۰۰. لوکس جهت روشنایی عمومی
- ۲. ۲۰۰. لوکس جهت مطالعه
- ۳. ۳۰۰. لوکس برای چراغ معاینه
- روشنایی عمومی در فضاهای بستری برای آرامش و آسایش بیماران و جهت استفاده در شب، ۲۰ لوکس

• ملزومات و امکانات جانبی رفاهی برای اقامت بیماران در اتاقهای بستری تامین میشود. سطح سه

- وجود یخچال سالم ویژه مواد غذایی در اتاق بیماران
- [?] وجود تلویزیون سالم باکیفیت و دید مناسب به تخت بیمار
- [?] وجود تلفن سالم و امکان تماس با خارج از بیمارستان در اتاق بیماران
- [?] وجود امکانات پذیرایی مانند ماکروفر، امکان تهیه قهوه و چای و سرو غذا در اتاق
- [?] وجود کاناپه و مبل راحتی و میز
- [?] وجود سیستم اینترنتی و وای فای در اتاق بیمار
- [?] کمد کنار تخت و کمد رخت آویز مناسب و بهداشتی
- وجود اتاق های تک نفره در بخش و امکان انتخاب بیماران برای اقامت در آنها با تقبل هزینه های مربوط فراهم باشد.

# بیمارستان از تامین کیفیت و نحوه سرو غذا برای بیمار اطمینان حاصل مینماید

## غذا در ظروف چینی سالم سرو شده و از قاشق و چنگال استیل) بجز بخش روانپزشکی) استفاده میشود. سطح سه

- سرو غذا در ظرف چینی سالم برای بیماران
- استفاده از قاشق و چنگال استیل سالم و بهداشتی در بخشهای بالینی
- نظارت بر ممنوعیت استفاده از ظروف چینی و قاشق و چنگال استیل در بخشهای روان پزشکی توسط کارشناس تغذیه

## در هر وعده، در کنار غذای اصلی، پیش غذا و دور چین برای بیماران سرو میشود. سطح سه

- استفاده از پیش غذا در منوی غذایی متناسب با رژیم غذایی بیمار
- استفاده از دور چین در منو و سرو غذایی متناسب با رژیم غذایی بیمار

## توزیع و سرو غذای بیماران با حفظ زنجیره سرد و گرم صورت میپذیرد. سطح دو

- توزیع غذا بوسیله تالی های گرم خانه دار/ آسانسورهای مخصوص حمل مستقیم غذا از آشپزخانه به داخل بخشها
- تناسب تعداد دستگاههای حمل غذا با تعداد بخشهای بستری
- تنظیم دمای غذاهای گرم سرو شده در بالین بیمار
- رعایت بیماران از دمای غذای سرو شده

## سرو غذای بیماران با رعایت اصول بهداشتی صورت میپذیرد. سطح یک

- تامین ظروف یکبار مصرف استاندارد / ظروف چینی / آکروپال بهداشتی
- رعایت بهداشت و پوشش مناسب متصدی توزیع غذا در زمان سرو غذا
- بازبینی مستمر تالی حمل غذا از نظر عدم وجود حشرات موذی
- سر پوشیده بودن سطح غذاها در زمان حمل و توزیع از آشپزخانه تا محل ارائه غذا به بیمار
- بسته بندی غذای بیماران در فضای مجزا از سالن پخت و آماده سازی
- نظارت میدانی و ردوم توسط کارشناس تغذیه در مراحل بسته بندی
- نظارت میدانی و ردوم توسط کارشناس تغذیه در مراحل توزیع غذا
- توزیع مرکزی غذا، ظروف غذای بیماران رژیمی دارای برچسب حداقل نام بخش نام بیمار و نوع رژیم
- استفاده متصدی توزیع غذا از کلاه، پیشبند، دستکش و ماسک در مرحله سرو غذا
- شستشو روزانه تالی های مخصوص حمل غذا تمیز و با نظارت کارشناس بهداشت محیط
- توزیع غذا در ظروف یکبار مصرف برای بخشهای ویژه، ایزوله عفونی بخشهای بستری و ایزوله اورژانس

# احترام به حقوق گیرنده خدمت

بیمارستان از رعایت منشور حقوق بیماران اطمینان حاصل مینماید.

بیمارستان از رعایت حریم شخصی بیماران اطمینان حاصل مینماید.

مراجعین، بیماران و خانواده آنها از خدمات بیمارستان رضایت دارند.

نظام کارآمد رسیدگی به شکایت در بیمارستان طراحی شده و بر اساس آن عمل میشود

# بیمارستان از رعایت منشور حقوق بیماران اطمینان حاصل مینماید.

برنامه های آموزشی در زمینه اخلاق بالینی و منشور حقوق بیماران برنامه ریزی و اجرا میشود. سطح سه

- برگزاری دوره های آموزشی منشور حقوق بیمار، برای کارکنان بیمارستان
- [?] نظارت کمیته اخلاق بالینی بر رعایت صحیح منشور حقوق بیمار در بیمارستان
- [?] ارزیابی انطباق عملکرد کارکنان با آموزشها و رعایت اخلاق حرفه ای
- [?] طراحی اقدام اصلاحی / برنامه بهبود کیفیت در کمیته اخلاق بالینی و طرح در جلسات تیم رهبری و مدیریت
- [?] اجرای اقدامات اصلاحی / برنامه های بهبود کیفیت پس از تصویب و ابلاغ تیم رهبری و مدیریت

کارکنان از منشور حقوق بیمار آگاهی دارند و به آن عمل مینمایند. سطح دو

- آگاهی رده های مختلف کارکنان از مفاد منشور حقوق بیمار
- [?] انطباق عملکرد به مفاد منشور حقوق بیمار متناسب با نقش هر یک از کارکنان

منشور حقوق بیمار در معرض دید مراجعین است. سطح یک

- نصب منشور حقوق بیمار در لابی، ورودی اصلی بیمارستان، ورودی بخشهای بستری و اورژانس و بخشهای ویژه
- [?] خوانا و قابل رویت بودن متن منشور حقوق بیمار از فاصله یک متری
- محل نصب در معرض دید باشد و در گوشه ها / زاویه های کم تردد سالن ها نصب نشود



# بیمارستان از رعایت حریم شخصی بیماران اطمینان حاصل مینماید

خدمات درمانی و تشخیصی با رعایت حریم شخصی به مراجعین و بیماران ارائه میشود. سطح یک

از هرگونه علائم یا نوشته ای که تشخیص بیماری و یا سایر اطلاعات درمانی محرمانه بیمار را آشکار نماید، استفاده نمیشود. سطح یک

- ارایه خدمات به بیماران با رعایت موازین انطباق، توسط کارکنان همگن و با رعایت احترام به شان و منزلت انسانی
- [?] رعایت حریم شخصی، محرمانگی اطلاعات و ارزشهای بیماران در حین ارائه خدمات مراقبتی، تشخیصی و درمانی
- [?] عدم استفاده از دوربینهای مدار بسته در حریم خصوصی بیماران
- [?] تعیین روشی معین برای کسب اجازه، پیش از ورود کارکنان به اتاق بیمار/ بیماران در بخشهای بالینی و رعایت آن
- [?] پیش بینی نحوه محفوظ نمودن فضای اطراف هر تخت در اتاقهای عمومی با استفاده از جداکننده یا پاراوان
- [?] اقامت بیماران در بخشهای بستری عادی بزرگسالان، به صورت تفکیک اتاقهای بستری خانمها و آقایان

- اطلاع رسانی به تمام بخشهای بالینی در مورد ممنوعیت آشکارسازی اطلاعات درمانی بیمار
- [?] آگاهی کارکنان بخشهای بالینی نسبت به ممنوعیت آشکارسازی اطلاعات درمانی بیمار
- [?] عدم درج نام و نام خانوادگی، تشخیص بیماری و سایر اطلاعات درمانی در روی جلد پرونده بیمار، تابلوی موجود در بالین بیمار و تابلوی بخش
- [?] تعیین کارکنان و رده های شغلی مجاز دارای دسترسی به اطلاعات بیماران
- [?] تعیین همراهان مجاز در دسترسی به اطلاعات محرمانه بیماران

# بیمارستان از رعایت حریم شخصی بیماران اطمینان حاصل مینماید

معاینه های زنان و زایمان در موارد ضرورت انجام توسط افراد غیر هم جنس، با حضور محارم بیمار یا یک نفر از کارکنان فنی زن انجام میشود. سطح یک

- بکارگیری پزشکان همگن در معاینات و ارائه خدمات تشخیصی درمانی زنان و زایمان
- [?] حضور کارکنان فنی هم جنس یا یک نفر محرم یا معتمد بیمار بنا به درخواست وی در معاینات
- حضور محارم از اعضای خانواده باید با رعایت بیمار باشد و در مواردی که بیمار تمایل ندارد یکی از اعضای خانواده در زمان معاینه پزشک غیر همگن بر بالین وی حضور یابد، ضروریست یکی از کارکنان همگن بیمارستان حضور یابد.

پوشش بیماران بارعایت موازین شرعی، اخلاق حرفه ای و تامین امنیت روانی بیمار و حفظ حریم او تامین میشود. سطح یک

- حفظ حریم و پوشش بارعایت موازین شرعی، اخلاق حرفه ای و تامین امنیت روانی بیمار با پوشش مناسب در اتاق بستری یا زمان جابجایی بیمار
- [?] تعیین نحوه رسیدگی به درخواست بیمار و خانواده آنها درخصوص افزایش حدود حریم و رعایت اعتقادات آنها
- [?] تعیین نحوه حضور افراد مجاز با رعایت قوانین انطباق در حریم خصوصی بیمار و اجرای آن

# بیمارستان از رعایت حریم شخصی بیماران اطمینان حاصل مینماید

اقامت بیماران در بخشهای بستری عادی بزرگسالان، به صورت تفکیک اتاقهای بستری خانمها و آقایان است. سطح یک

- تفکیک اتاق بستری بیماران مرد یا زن در بخشهای بزرگسال
- تفکیک سرویس بهداشتی و حمام مردانه و زنانه در بخشهای بزرگسال
- استفاده از جداکننده بین بیماران در تمامی بخشها
- در بخشهای بستری که دو مسیر ورودی و راهروی جداگانه دارد یک مسیر به بیماران خانم و مسیر دیگر به بیماران آقا اختصاص داده شود.

ارایه خدمات به بیماران، با رعایت موازین انطباق توسط کارکنان همگن و با رعایت احترام به منزلت انسانی انجام میشود. سطح یک

- بکارگیری کارکنان همگن در بخشها و واحدها کلینیکی و پاراکلینیکی
- استفاده از کارکنان بیمار بر همگن در همه انتقالهای بین بخشی و درون بخشی در انتقال به سایر بخشهای کلینیکی و یا پاراکلینیک
- چینش کارکنان با رعایت اصول ارائه خدمات توسط کارکنان همگن در تمامی نوبتهای کاری بخصوص در بخشهای ویژه و بیماران با کاهش هوشیاری
- در فوریتهای پزشکی که حفظ حیات و سلامتی بیمار در اولویت است، ارایه خدمات تشخیصی، درمانی و مراقبتی به بیماران توسط کارکنان غیر همگن انجام و جایگزینی کارکنان همگن در اولین فرصت پس از رفع شرایط تهدید کننده حیات بیمار صورت میپذیرد. پروسیجرهای خاص مانند، گذاشتن سوند، تراشیدن موضع، سونوگرافی های واژینال، یوروگرافی، باریم انما، هیسترو سالپینگوگرافی، ماموگرافی، کولونوسکوپی و اکوکاردیوگرافی بایستی در تمام نوبتهای کاری توسط کارکنان همگن انجام شود

# بیمارستان از رعایت حریم شخصی بیماران اطمینان حاصل مینماید

۸ در اتاقهای بیش از یک تخت، با رعایت اصول زیبا شناختی و عدم نقض فاصله استاندارد بین تختها، حریم هریک از تختها محفوظ است. سطح سه

- نصب جداکننده بین تختها با رنگ ملایم و متناسب با رنگ سایر وسایل موجود در اتاق بیمار
- [?] جنس قابل شستشو و بهداشتی جداکننده ها
- [?] عدم نقض فاصله استاندارد بین تختها
- [?] عدم نقض حریم خصوصی بیماران
- استفاده از پاراوان سالم، دارای رنگ ملایم تا شو متصل به زمین یا سقف توصیه میشود.

حفاظت از اموال گیرنده خدمت برنامه ریزی شده و بر اساس آن عمل میشود. سطح دو

- صور تجلسه نمودن اموال بیماران در بدو ورود در حضور یک نفر شاهد از نزدیکان بیمار
- [?] دریافت رسید پس از تحویل اموال بیماران به همراه یا فرد مورد اعتماد بیمار
- [?] صور تجلسه اموال بیمار در بیماران تصادفی و منتقل از طریق اورژانس با حضور کارشناس اورژانس و مامور انتظامات
- [?] تحویل صور تجلسه و اموال بیماران تصادفی و منتقل از طریق اورژانس به دفتر مدیریت / حفاظت فیزیکی یا هر مسئول دیگر به تشخیص بیمارستان
- [?] تحویل اموال بیمار به وی یا خانواده اش و دریافت رسید دریافت در زمان ترخیص
- هرگونه سلب مسئولیت در زمینه حفاظت از اموال گیرنده خدمت حتی در صورت اطلاع رسانی عمومی قابل قبول نیست

# نظام کارآمد رسیدگی به شکایت در بیمارستان طراحی شده و بر اساس آن عمل میشود

شکایتهای وارده اعم از کتبی و شفاهی، رسیدگی و ضمن  
ارائه بازخورد به متقاضی در صورت لزوم، جبران خسارت  
میشود. سطح دو

- جمع آوری و تحلیل ریشه ای شکایات، انتقادات و پیشنهادات بیمار، خانواده و کارکنان توسط دفتر رسیدگی به شکایات/ پیگیری امور بیماران و دفتر بهبود کیفیت
- [?] ارائه گزارش تحلیلی و جمع بندی نتایج موارد شکایات، انتقادات و پیشنهادات بیمار، خانواده و کارکنان به کمیته پایش سنجش کیفیت و اخلاق بالینی
- [?] بررسی گزارش تحلیلی در کمیته پایش سنجش کیفیت و اخلاق بالینی و ارائه پیشنهادات اصلاحی/ تدوین برنامه بهبود کیفیت به تیم رهبری و مدیریت
- [?] تصویب پیشنهادات اصلاحی/ برنامه بهبود کیفیت در خصوص شکایات، انتقادات و پیشنهادات توسط تیم رهبری و مدیریت
- [?] شناسایی موارد منجر به خسارات به گیرندگان خدمت/ کارکنان و اقدام در راستای جبران خسارت توسط تیم رهبری و مدیریت

نحوه رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات بیماران در  
معرض دید مراجعین در سطح بیمارستان است. سطح یک

- تدوین فرآیند نحوه اعلام و بررسی شکایت / انتقادات / پیشنهادات با ذکر نام صاحبان فرایند به صورت فلوجارت ساده و قابل فهم
- [?] نصب فرآیند مذکور حداقل در واحد پذیرش، اورژانس، حسابداری و سالنهای انتظار و در معرض دید گیرندگان خدمت
- [?] آگاهی کارکنان بیمارستان از فرایند شکایت / انتقادات / پیشنهادات اعلام شده
- [?] انطباق عملکرد کارکنان بر اساس فرایند شکایت / انتقادات / پیشنهادات
- اندازه فلوجارت رسم شده حداقل A3 باشد و در معرض دید مراجعین و بیماران نصب شود.

# نظام کارآمد رسیدگی به شکایات در بیمارستان طراحی شده و بر اساس آن عمل میشود

## پیگیری امور بیماران با رویکرد پیشگیری از شکایات و نارضایتی، برنامه ریزی شده و بر اساس آن عمل میشود. سطح سه

- فعالیت دفتر پیگیری امور بیماران همزمان با انجام ماموریت‌های رسیدگی به شکایات، پیشنهادات و انتقادات با رویکرد پیشگیری از بروز شکایات و نارضایتی
- [?] شناسایی موارد امور بیماران که نیازمند پیگیری برای تسهیل و روان سازی هستند توسط دفتر پیگیری امور بیماران
- [?] پیگیری امور بیماران در مورد کفایت خدمات و مشکلات احتمالی و رفع موانع فرایندی/ ناهماهنگی‌های بین بخشی توسط دفتر پیگیری امور بیماران
- [?] بازدیدهای میدانی و بررسی وضعیت روند مراقبت و درمان بیماران و شناسایی مشکلات و عوامل نارضایتی بیماران توسط دفتر پیگیری امور بیماران
- [?] کنترل فرآیندهای اصلی و خدمات ارائه شده به بیمار از نظر زمان دسترسی به خدمات و مدت انتظار بیمار با همکاری تمامی صاحبان فرایند
- [?] وجود سامانه مشاوره/ پیگیری امور بیماران از طریق تلفن/ پیامک/ مکاتبه با پزشکان معالج در تسهیل روند خدمات به بیماران
- [?] تصویب پیشنهادات اصلاحی/ برنامه بهبود کیفیت در خصوص موارد عدم انطباق شناسایی شده در فرایند پیگیری مستمر امور بیماران توسط تیم رهبری و مدیریت
- [?] شناسایی موارد منجر به خسارات به گیرندگان خدمت و گزارش به تیم رهبری و مدیریت جهت تصمیم گیری و اقدام مقتضی

# مراجعه، بیماران و خانواده آنها از خدمات بیمارستان رضایت دارند.

## بیماران استفاده از خدمات این بیمارستان را به بستگان و آشنایان خود توصیه مینمایند. سطح دو

- در مصاحبه با بیماران رضایتمندی آنها تا حدی است که استفاده از خدمات این بیمارستان را به بستگان و آشنایان خود توصیه مینمایند.
- بالاترین مرتبه رضایت مندی توصیه بیمارستان به بستگان و آشنایان است که در حین ارزیابی از طریق مصاحبه با بیماران ارزیابی میشود. این سطح از رضایتمندی در ارزیابی جامع اعتباربخشی ارزیابی خواهد شد

## رضایت گیرندگان خدمت به صورت فصلی و با فاصله سه ماه، ارزیابی و بر اساس نتایج آن اقدامات اصلاحی / برنامه بهبود مؤثر اجرا میشود. سطح یک

- تدوین پرسشنامه روا و پایا رعایت سنجی از بیماران بستری، خانواده و سرپایی با محوریت دفتر بهبود کیفیت
- گزارش تحلیلی نتایج رعایت سنجی بیماران و همراهان به تیم رهبری و مدیریت توسط مسئول بهبود کیفیت
- شناسایی موارد معنی دار اعم از موارد غیر قابل قبول و بیش از حد انتظار، ارائه گزارش نهایی به تیم رهبری و مدیریت
- اقدام اصلاحی / تدوین و ابلاغ برنامه بهبود کیفیت توسط تیم رهبری و مدیریت بر اساس گزارش تحلیلی
- متوسط رعایت کلی
- ۲. متوسط رعایت در هر محور / پرسش
- ۳. رعایت کلی در هر بخش و رعایت در هر محور / پرسش در هر بخش
- ۴. مقایسه نتایج کلی و محور به محور در بخشهای مختلف

## فرآیند ترخیص بصورت تسهیل شده

- ترخیص بیماران بستری به صورت تسهیل شده و در حداقل زمان
- [?] تعهد کارکنان بیمارستان به راهنمایی مراجعین و بیماران به عنوان يك وظیفه سازمانی در فرآیند ترخیص
- [?] برنامه‌ریزی و انجام ترخیص بیماران بستری در کوتاه ترین زمان پس از دستور پزشك
- [?] پیش بینی سامانه‌های پرداخت الکترونیک در تمامی پایانه‌های مالی (پوز) در واحد ترخیص بستری و خدمات سرپایی
- [?] ارائه صورتحساب کامل شامل تمامی هزینه‌های تشخیصی و درمانی با رعایت عواید مربوط به بیماران در زمان ترخیص
- [?] تعیین تکلیف کل پرونده اعم از دارویی، آزمایشات و سایر در يك مکان و پیشگیری از سردرگمی بیمار و همراه
- [?] حداقل نیاز به مراجعه بیمار/ همراه به طبقات مختلف/ ساختمانهای دیگر در مسیر ترخیص
- [?] ممول نشدن وظایف و فرآیندهای اجرایی که بایستی توسط کارکنان انجام شود به بیمار/همراه در فرآیند ترخیص
- [?] رعایتمندی بیماران از نمونه ترخیص به صورت آسان و در حداقل زمان
- استفاده از شیوه‌های پیش ترخیص در بیماران مشرف به ترخیص در تسهیل اقدامات برای روز ترخیص کمک کننده است



# مراجعه‌ین، بیماران و خانواده آنها از خدمات بیمارستان رضایت دارند.

## بیماران نهادینه بودن اصول بیمار محوری و ارجحیت منافع بیماران را در بیمارستان تایید مینمایند. سطح سه

- در مصاحبه با بیماران، آنها نهادینه بودن اصول بیمار محوری و ارجحیت منافع بیماران را در بیمارستان تایید مینمایند
- مصادیق مورد پرسش در خصوص نهادینه بودن اصول بیمارمحوری
- ۱. ارجحیت منافع بیماران در بیمارستان در هر شرایطی
- ۲. اولویت بخشی به خدمات به موقع به بیماران در تمام ساعات شبانه روز
- ۳. اهمیت دادن به نظرات، نیازها و سولات بیمار در طول بستری
- ۴. پاسخگویی، راهنمایی و کمک به بیماران از سوی تمام کارکنان بیمارستان به عنوان یک فرهنگ سازمانی
- ۵. مشارکت بیمار در تصمیم گیری تشخیص و درمان
- ۶. اطمینان بیمار به تیم درمان و ارتباط موثر آنها با بیمار
- ۷. توجه بیمارستان به آموزش خود مراقبتی و ارتقای سلامت بیمار
- ۸. حق برخورداری از تصمیم گیری آزادانه در مداخلات تهاجمی و رعایت اصول رعایت آگاهانه
- ۹. حق انتخاب اتمام درمان و دارو توسط بیمار بجز در موارد مرتبط با حفظ حیات بیمار در صورت انجام اقدام درمانی خاص
- ۱۰. برخورد مشفقانه، محترمانه و مبتنی بر ارزشهای انسانی پزشکان و کارکنان با تمامی بیماران
- ۱۱. مطابقت صورتحساب نهایی بیمار با اقدامات انجام شده در بیمارستان
- ۱۲. حساسیت و واکنش فوری کادر درمان به مشکلات بیماران به عنوان اولویت اول کاری

## همراه / خانواده بیمار در صورت نیاز، استفاده از خدمات این بیمارستان را به بستگان و آشنایان خود توصیه مینمایند. سطح سه

- در مصاحبه با همراه / خانواده بیمار رضایتمندی آنها تا حدی است که استفاده از خدمات این بیمارستان را به بستگان و آشنایان خود توصیه مینمایند.