

## چک لیست صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۳۹۸

سنجه							نشانگر	حد اکثر امتیاز	امتیاز مکتبه	مؤلفه
حد اکثر امتیاز	وزن مؤلفه	مؤلفه ها	نحوه دسترسی به مسوول رسیدگی به شکایات	برقراری ارتباط یا ملاقات حضوری	نحوه دسترسی به سوپروایزر بیمارستان	برقراری ارتباط یا ملاقات حضوری	۰	۱۶	در دسترس بودن مسوولین	اطلاع رسانی
۷۰۷	۳۴.۵٪	اطلاع رسانی	۵	۳	۵	۳				
۲۴۰	۸.۳٪	دستورالعمل های صیانت از حقوق شهروندی								
۱۱۲۶	۳۹.۰٪	هتلینگ								
۳۹۵	۱۳.۷٪	ارتباط موثر								
۲۰	۰.۷٪	آموزش کارکنان								
۹۰	۳.۱٪	رضایت سنجی	مترادف های انگلیسی تابلو ها	تابلو ها فارسی	یک شکل بودن تابلو ها	تابلو سردر بیمارستان				
۱۱۳	۳.۹٪	عملکرد کمیته	۵	۲	۱۰	۵				
۱۹۶	۶.۸٪	نظام آراستگی								
۲۸۸۷	۱۰۰٪	جمع	تابلوی راهنمایی واحدها در محوطه و ساختمان	تابلوی کروکی یا جانمایی واحدها	تابلو خدمات شایع قابل راه در ورودی بیمارستان	تابلو نحوه پوشش کارکنان در بیمارستان		۴۷	تابلو بیمارستان، بخش ها و اتاق ها و ...	
		نام واحد:	۵	۱۰	۵	۵				
		تاریخ ارزیابی:	کارشناس بیمه	مددکار	پرستار	پزشک/دانشجو		۴۵	معرفی خود با نام و سمت	
		نام و امضا ارزیاب:	۱۰	۵	۱۰	۲۰				
		نام و امضا رابط:	ارائه پمفلتها از طریق بارکد دو بعدی QR CODE	توزیع مناسب پمفلتها عمومی و اختصاصی	پمفلت های تخصصی	پمفلتها عمومی				
			۳۰	۱۰	۱۰	۱۰				
			وجود کتابچه راهنما و دستورالعمل های صیانت	اطلاع افراد در ایستگاه پرستاری از محتوای کتابچه	وجود کتابچه راهنما و دستورالعمل های صیانت	به روز بودن پمفلتها		۱۱۰	وجود پمفلت های آموزشی، کتابچه راهنما و دستورالعمل های صیانت از حقوق گیرنده خدمت	
			۵	۱۰	۵	۵				
			منشور اخلاقی کارکنان	منشور اخلاقی بیمار و همراه	وجود استند مناسب مخصوص پمفلت ها	تعداد مناسب استند				
			۵	۵	۵	۵				
			پوشش همه تمام نقاط مورد نیاز	وضوح صدا	بلندی مناسب صدا	فراخوانی (بیچ نمودن) طبق استاندارد		۳۷	سیستم فراخوان و بلندگوی بیمارستان	
			۲	۳	۲	۱۰				
			پزشک/دانشجو	پرستار	خدمات	متصدی کتابفروشی		۷۵	کارت شناسایی استاندارد	
			۱۰	۱۰	۱۰	۵				
			دورو بودن کارتها	زمینه روشن	فونت	نام و نام خانوادگی				
			۱۰	۵	۵	۳				

صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری گروه تحول اداری



مولفه	نشانگر	حد اکثر امتیاز	امتیاز مکتبه	سنججه			
				رعایت الگوی استاندارد	به روز بودن اطلاعات در "معرفی بیمارستان"	به روز بودن اطلاعات در "بخش های آغزی"	به روز بودن اطلاعات در "بخش های درمانی"
اطلاع رسانی	تارنما	۸۵	۰	۱۰	۱۰	۱۰	۲۰
				۲۰	۱۰	۵	
	واحد اطلاعات فعال	۱۶۵	۰	۲۰	۵	۱۰	۳۰
				۱۰	۳۰	۱۰	۱۰
	راهنمایی مراجعین	۷۲	۰	۱۰	۱۰	۵	۵
				۱۰	۱۰	۲	۱۰
	ارسال و دریافت پیامک های تعاملی (پنل پیامک تعاملی)	۴۰	۰	۱۰	۵	۱۰	۵
دستور العمل های صیانت از حقوق شهروندی	استفاده نکردن از همراه بیمار در کارهای درمانی و خدماتی	۴۰	۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰
	چگونگی اخذ رضایت آگاهانه	۴۰	۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰
	حفاظت از اموال گیرنده خدمت	۴۰	۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰
	فرآیند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات	۴۰	۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰
	فرآیند حمایت از زنان باردار	۴۰	۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰

مؤلفه	نشانگر	حد اکثر امتیاز	امتیاز مکسبه	سنجه					
				دستورالعمل تدوین شده در کتابچه	اطلاع مجریان فرایند	استفاده از فرم های استاندارد	اجرای فرایندها طبق استاندارد		
هتلینگ	فرآیند حمایت از کودکان	۴۰	۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰		
	صندلی تاشو جهت همراه	۳۰	۱	۱	۱	۱			
	رعایت نظافت و بهداشت	۴۰	۰	۱۰	۵	۱۰	۵	دستگاه واکس زن برقی برای عموم	
	سیستم فراخوان و نوبت دهی جهت مکان هایی که صف تشکیل می شود.	۵۰	۰	۱۰	۱۰	۱۵	۱۰	اطلاع رسانی وجود دستگاه نوبت دهی یا شخصی ارائه دهنده خدمت	
	داروخانه مناسب	۶۵	۰	۵	۵	۵	۵	صندلی کافی	
	مناسب بودن صندوق های حسابداری و پذیرش	۸۵	۰	۱۰	۱۰	۱۰	۵	۵	میکروفون و هدست های استاندارد
				۵	۲۰	۲۰	۲۰	۱۰	اطلاع رسانی د تعرفه هادر سایت
	وجود امکانات اورژانسی در ورودی بیمارستان	۶۰	۰	۵	۱۰	۵	۵	۵	ویچلر
				۱۰	۵	۵	۵	۵	تعداد مناسب برانکاردها
	توزیع و سرو مناسب غذا به بیمار و همراه	۸۵	۰	۵	۱۰	۵	۵	۵	یخچال کافی
				۱۰	۱۰	۵	۵	۵	ظروف مناسب

صنایع از حقوق شهروندی در نظام اداری گروه تحول اداری

سنجه						امتیاز مکتبه	حد اکثر امتیاز	نشانگر	مؤلفه
توشه نگهدار در سرویس های بهداشتی	پیشگیری از آب گرفتگی معابر	چمن	گلکاری باغچه ها	صندلی در محوطه	سایه بان در محوطه	۰	۸۵	مناسب سازی	هتلینگ
۵	۵	۱۰	۱۰	۵	۱۰				
نسب سازی به ها و معابر جهت مطوین، عشاران و سالخوردگی	رعایت پارک توسط معلول یا جانباز	تابلو پارکینگ معلولین و جانبازان	وجود پارکینگ معلولین و جانبازان	سرویس بهداشتی معلولین، جانبازان و سالخوردگان	اجاد رمب معلولین، جانبازان، سالخوردگان و زنان باردار				
۱۰	۵	۵	۵	۵	۱۰				
محفوظ بودن اطراف پارکینگ	پوشش محوطه کف، پارکینگ با اسفالت آسفالته و آبریز	وجود دستگاه پوز	محاسبه دقیق هزینه پارک	دوربین مدار بسته	فضای کافی	۰	۹۵	پارکینگ مناسب جهت ارباب رجوع	
۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰				
	شماره پارک	خط کشی	روشنایی	وجود تابلو اطلاعات پارکینگ	وجود تابلو اعلام ظرفیت				
	۵	۵	۱۰	۱۰	۵				
	بوفه			اقامتگاه	نمازخانه				
	۵	۵	۵	۱۰	۵	۰	۳۰	امکانات رفاهی/فرهنگی	
				تعداد پزشکان که اینترنتی نوبت می دهند	تعداد نوبتهای اینترنتی داده شده	۰	۲۴۰	نوبت دهی و خدمات غیر حضوری	
				۲۰	۵۰				
				نوبت دهی اینترنتی معاینات مجدد	۱۰۰				
				اطلاع رسانی نوبت دهی غیر حضوری در محیط	پاسخدهی مناسب تلفنی				
				۲۰	۲۰				
				اطلاع رسانی در خصوص کف بیمارستان و مسئول نظیر آن	کانال مخصوص و یا تلویزیون های اینترنتی				
				۵	۱۰				
				نمایش برنامه های آموزشی طریق تلویزیون در اتاق ها	تلویزیون در اتاق ها				
				۱۰	۱۰				
				ارائه و دسترسی بیمار به لیاس	زنگ اخبار	۰	۱۰۱	امکانات مناسب و کافی در اتاق ها و بخش ها	
				۲۰	۵				
				اطلاع رسانی وضعیت بیماران اتاق عمل	فضای کافی و مناسب				
				۱۵	۱۰				
				لیوان یکبار مصرف	تلویزیون				
				۵	۵				
				آموزش جایجایی بیمار	بررسی عوامل ارگونومیک و بهداشت حرفه ای				
				۱۰	۱۰				

صنایع از حقوق شهروندی در نظام اداری گروه تحول اداری



سنجه						حد اکثر امتياز	امتیاز مکسبه	نشانگر	مولفه
دستورالعمل آسان به محتوای تهیه شده آموزشی						۰	۱۰	استفاده از رسانه های مختلف جهت آموزش به مخاطبین	ارتباط موثر
۱۰						۰	۱۲۰	دسترسی و پاسخگویی پزشک معالج	
اطلاع رسانی درمان های پیش رو به بیمار	اطلاع رسانی زمان حضور پزشک	دسترسی به پزشک معالج	اطلاع رسانی درمان های پیش رو به بیمار	اطلاع رسانی زمان حضور پزشک	اطلاع رسانی زمان حضور پزشک	۰	۴۵	نحوه گفتن خبر بد به بیمار یا همراه وی	
۳۰	۲۰	۲۰	۳۰	۲۰	۲۰	۰	۴۵	تزریقات مناسب در درمانگاه/بیمارستان	
اجرای روش گفتن خبر بد	اطلاع از روش گفتن خبر بد	دسترسی به پزشک معالج	اجرای روش گفتن خبر بد	اطلاع از روش گفتن خبر بد	اطلاع از روش گفتن خبر بد	۰	۶۰	اخذ رضایت آگاهانه و آزادانه	
۲۰	۱۰	۱۰	۲۰	۱۰	۱۰	۰	۱۱۵	آموزش کلامی مناسب به بیمار یا همراه در زمان پذیرش، حین بستری و ترخیص در خصوص موارد:	
۲۰	۱۰	۱۰	۲۰	۱۰	۱۰	۰	۲۰	آموزش کارکنان	
۱۰	۱۰	۱۰	۲۰	۱۰	۱۰	۰	۹۰	رضایت سنجی	
۱۰	۱۰	۱۰	۲۰	۱۰	۱۰	۰	۱۱۳	عملکرد کمیته	
۱۰	۱۰	۱۰	۲۰	۱۰	۱۰	۰	۲۴	ارتقاء فرآیندهای عملکرد	
۱۰	۱۰	۱۰	۲۰	۱۰	۱۰	۰	۲۴	ارتقاء فرآیندهای عملکرد	