
بنام خداوند بخشنده مهربان

| امتیاز مصاحبه | امتیاز مستندات | امتیاز کل | زیرملاک | ملاک |
|---------------|----------------|-----------|--|--------------------|
| 10 | 40 | 50 | سیستم HIS در بیمارستان استقرار یافته است | استفاده از اطلاعات |
| * | 25 | 25 | مداخلات موثر بر اساس 5 شاخص ابلاغ شده اورژانس کشور انجام شود | |
| * | 40 | 40 | مداخلات موثر بر اساس شاخص های تعیین شده بر حسب نوع تخصص هر بیمارستان انجام پذیرد | |

| امتیاز مصاحبه | امتیاز مستندات | امتیاز کل | زیرملاک | ملاک |
|---------------|----------------|-----------|---|-------------------|
| 4 | 16 | 20 | نظام رسیدگی به شکایت در بیمارستان استقرار یافته است | تعامل بیمار جامعه |
| * | 5 | 5 | گروه آموزش به بیمار (زیر کمیته بهبود کیفیت) در بیمارستان وجود دارد | |
| 21 | * | 21 | بیمارستان دارای برنامه مدون جهت آگاه سازی بیماران و همراهان در ارتباط با حقوقشان و همچنین خدمات درمانی و غیر درمانی قابل ارائه میباشد | |
| 36 | 23 | 59 | برنامه آموزش به بیمار در حین بستری در بیمارستان استقرار یافته است | |
| 10 | 20 | 30 | بیمارستان دارای برنامه ای جهت ارائه مراقبت های پس از ترخیص می باشد (دستورالعمل پس از ترخیص بیماران روانی اداره سلامت) | |
| 10 | 10 | 20 | دستورالعمل رفتار با کودک ابلاغ شده اداره سلامت و روان در بیمارستان اجرا شده است | |
| 6.5 | 3.5 | 10 | برنامه رضایت سنجی بیماران در بیمارستان استقرار یافته است | |

محور : استفاده از اطلاعات

☀ سیستم HIS در بیمارستان استقرار یافته است 50 امتیاز

40 امتیاز

5 امتیاز

مستندات

✓ وجود سیستم

✓ وجود مستندات که نشان میدهد گزارشات ماهانه به اطلاع مدیریت ارشد بیمارستان رسانده می شود 15 امتیاز

✓ وجود مستندات مبنی بر انجام اقدامات اصلاحی از سوی مدیریت بیمارستان بر اساس گزارشات گرفته شده از سیستم HIS 20 امتیاز

محور : استفاده از اطلاعات

مصاحبه

۱۰ امتیاز

- ✓ در صورتیکه گزارشات گرفته شده به طور ماهانه به اطلاع مدیریت ارشد بیمارستان رسانده میشود ۵ امتیاز
- ✓ در صورتیکه مدیریت ارشد بیمارستان از نحوه انجام اقدام اصلاحی براساس اطلاعات HIS اطلاع دارد ۵ امتیاز

محور : استفاده از اطلاعات

☀ مداخلات موثر بر اساس 5 شاخص ابلاغ شده اورژانس کشور انجام شود 25 امتیاز

۲۵ امتیاز

مستندات

۱۰ امتیاز

✓ تهیه شناسنامه برای شاخص ها طبق دستورالعمل کشوری

۵ امتیاز

✓ جمع آوری شاخص ها طبق سطوح و تناوب مورد تایید دستورالعمل

۱۰ امتیاز

✓ وجود مستنداتی دال بر تحلیل شاخص ها و انجام اقدامات اصلاحی بر اساس بازخوردهای ارائه شده

محور : استفاده از اطلاعات

☀ مداخلات موثر بر اساس شاخص های تعیین شده برحسب نوع تخصص هر بیمارستان
انجام پذیرد ۴۰ امتیاز

مستندات ۴۰ امتیاز

✓ **تعیین و تعریف 4 شاخص فرایندی یا بروندهی برحسب نوع تخصص بیمارستان 40 امتیاز**

| | |
|-----------|---|
| ۸ امتیاز | الف (نام شاخص ، نوع شاخص ، میزان هدف و تعریف صورت و مخرج |
| ۸ امتیاز | ب) ثبت فرمول ، اندازه مبناء ، دوره اندازه گیری |
| ۱۲ امتیاز | پ) ثبت، نام وگرد آورنده شاخص ، منبع گردآوری شاخص ، تناوب گزارش دهی و ارائه بازخورد |
| ۱۲ امتیاز | ت) تعیین و اندازه گیری چاشنها ، مواردمخدوش کننده براساس نظر متودولوژیست |

محور : تعامل بیمار و جامعه

☀️ نظام رسیدگی به شکایت در بیمارستان استقرار یافته است ۲۰ امتیاز

مستندات ۱۶ امتیاز

- ✓ وجود حداقل یکی از شیوه های دریافت شکایت ۱ امتیاز
- ✓ اختصاص فردی به عنوان مسئول رسیدگی به شکایت ۱ امتیاز
- ✓ اختصاص کد به هر شکایت و دادن آن کد به فرد شاکی ۱ امتیاز
- ✓ طبقه بندی شکایت بر اساس اولویت ، شدت ، تکرار و نوع شکایت ۳ امتیاز
- ✓ وجود شاخص حل و فصل شکایت بر اساس : درصد شکایت های حل و فصل شده به کل شکایات ۶ امتیاز
- ✓ تحلیل و ثبت شکایات ۲ امتیاز
- ✓ انجام اقدام اصلاحی ۲ امتیاز

محور : تعامل بیمار و جامعه

مصاحبه

۴ امتیاز

✓ فرد مسئول رسیدگی به شکایت درمورد آگاه کردن پرسنل و بیماران از شیوه های متعدد دریافت شکایت و چگونگی رسیدگی به آن اطلاع دارد
۲ امتیاز

✓ فرد مسئول رسیدگی به شکایت درمورد درحال اجرا بودن اقدام اصلاحی اطلاع دارد
۲ امتیاز

محور : تعامل بیمار و جامعه

☀ گروه آموزش به بیمار به عنوان زیرکمیته بهبود کیفیت در بیمارستان وجود دارد ۵ امتیاز

مستندات

۵ امتیاز

✓ اعضای گروه شامل معاون آموزشی بیمارستان ، سوپر وایزر آموزشی ، سرپرستار و افراد واجد صلاحیت براساس تایید تیم بوده و کاراین گروه برنامه ریزی و نظارت بر امر آموزش است
۵ امتیاز

محور : تعامل بیمار و جامعه

☀ بیمارستان دارای برنامه مدون جهت آگاه سازی بیماران و همراهان در ارتباط با حقوقشان
و همچنین خدمات درمانی و غیردرمانی قابل ارائه میباشد

۲۱ امتیاز

مصاحبه

- | | | |
|----------|--|---|
| ۲ امتیاز | آیا پرسنل برای حقوق بیمار آموزش لازم رادیده اند | ✓ |
| ۴ امتیاز | آیا بیماران و خانواده آنها با منشور حقوق بیمار آشنایی دارند | ✓ |
| ۳ امتیاز | معرفی خدمات غیردرمانی مانند نشان دادن محل پله اضطراری ، دستشویی ، زنگ اخبار ، نحوه استفاده از اهرم های تخت ونحوه استفاده از امکانات موجود در بخش به بیمار صورت میپذیرد | ✓ |
| ۲ امتیاز | آیا کلیه کارکنان ارائه دهنده خدمت به بیمار خود را معرفی می کنند | ✓ |
| ۲ امتیاز | آیا پوشش مناسب بیمار رعایت میگردد | ✓ |
| ۲ امتیاز | آیا طرح انطباق رعایت میگردد | ✓ |
| ۲ امتیاز | آیا جداسازی بیماران در اتاق های چند تخته با استفاده از پرده صورت میگیرد | ✓ |
| ۴ امتیاز | توجیه لازم درمورد هزینه های درمان وبیمه برای بیماران صورت میگیرد | ✓ |

محور : تعامل بیمار و جامعه

☀ برنامه آموزش به بیمار در حین بستری در بیمارستان استقرار یافته است ۵۹ امتیاز

مستندات ۲۳ امتیاز

✓ داشتن برنامه مدون آموزش به بیماران برای ۵ بیماری شایع در بخش ۵ امتیاز

✓ داشتن برنامه جامع آموزش به بیماران برای ۳ بیماری شایع در بیمارستان ۶ امتیاز

✓ بررسی پرونده بیمارانی که بر اساس برنامه جامع آموزش به بیمار آموزش دیده اند ۱۲ امتیاز

محور : تعامل بیمار و جامعه

☀ برنامه آموزش به بیمار در حین بستری در بیمارستان استقرار یافته است

مصاحبه

۳۶ امتیاز

۳۲ امتیاز

۴ امتیاز

✓ برنامه آموزش به بیمار در حین بستری استقرار یافته است

✓ دستیابی به مراقبت های اورژانس در صورت لزوم کافی و به موقع میباشد

محور : تعامل بیمار و جامعه

☀ بیمارستان دارای برنامه ای جهت ارائه مراقبت های پس از ترخیص میباشد (دستورالعمل پس از ترخیص بیماران روانی اداره سلامت روان)
۳۰ امتیاز

۲۰ امتیاز

مستندات

- ✓ بیمارستان دارای برنامه آموزش به بیماران به صورت گروهی و برگزاری این کلاس ها بصورت منظم باشد ۵ امتیاز
- ✓ برقراری ارتباط تلفنی با بیماران ۲-۴ روز پس از ترخیص ۱۰ امتیاز
- ✓ اختصاص بخشی از وب سایت بیمارستان برای آموزش ۵ امتیاز

محور : تعامل بیمار و جامعه

☀ بیمارستان دارای برنامه ای جهت ارائه مراقبت های پس از ترخیص میباشد (دستورالعمل پس از ترخیص بیماران روانی اداره سلامت روان)

۱۰ امتیاز

مصاحبه

۲ امتیاز

✓ بیمارستان برنامه آموزش به بیماران رابه صورت گروهی اجرا میکند

۴ امتیاز

✓ اطلاع رسانی کلامی و نوشتاری جهت مراجعات بعدی به بیمار صورت میگیرد

✓ آیا بیمارستان آدرس سایت ها و منابع و مراکز مرتبط با آموزش بیمار در سطح جامعه در اختیار بیماران

۴ امتیاز

قرار میدهد

محور : تعامل بیمار و جامعه

☀ دستورالعمل رفتار با کودک ابلاغ شده اداره سلامت روان وزارت بهداشت در بیمارستان اجرا شده است
۲۰ امتیاز

بخش درمانگاه

مستندات

- ✓ وجود روانشناس در بخش و یادمانگاه کودکان و نوجوانان ۱۰ امتیاز
- ✓ آشنایی پرسنل بخش و درمانگاه کودکان با علائم و نشانه های کودک آزاری و ارجاع به مددکاری ۵ امتیاز

مصاحبه

- ✓ ارتباط صحیح با کودک و والد در بدو ورود ۱۰ امتیاز
- ✓ توجه به نیازهای عاطفی ، رفاهی و بهداشتی و درمانی ، جسمی و ارتقاء سلامت روان و کودکان و نوجوانان در بخش و درمانگاه ۵ امتیاز

محور : تعامل بیمار و جامعه

☀ برنامه رضایت سنجی بیماران در بیمارستان استقرار یافته است ۱۰ امتیاز

مستندات

✓ پرسشنامه رضایت سنجی بیمار موجود است ۳.۵ امتیاز

✓ تحلیل و اقدام اصلاحی براساس نتایج فرم های رضایت سنجی انجام میشود ۱ امتیاز

۲.۵ امتیاز

مصاحبه

✓ آیا مسئول مربوطه از روش انجام رضایت سنجی اطلاع دارد ۶.۵ امتیاز

✓ مسئول مربوطه از روش تحلیل پرسشنامه های رضایت سنجی اطلاع دارد ۴ امتیاز

۲.۵ امتیاز

پیروزی یعنی :
توانایی رفتن از یک شکست ، به شکستی دیگر
بدون از دست دادن اشتیاق . . .
