

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۱

سنجه		نشانگر	مؤلفه	
حد اکثر امتیاز	وزن مؤلفه	حد اکثر امتیاز	امتیاز	
اطلاع رسانی	۲۷.۳٪	۸	در دسترس بودن مسوولین	
	۹۴۶			۳
هتلینگ	۳۸.۰٪	۱۵	قاب شناسایی / قاب شرح وظایف / فرم	
ارتباط موثر	۹.۷٪			۵
آموزش کارکنان	۰.۳٪	۴۷	تابلو سردر بیمارستان، بخش ها و اتاق ها و ...	
رضایت سنجی و نظرسنجی	۶.۹٪			۵
عملکرد کمیته	۲.۷٪			۱۰
نظام آراستگی	۵.۵٪			۵
جمع	۱۰۰.۰٪	۳۴۶۶	۴۵	
نام واحد:	کارشناس بیمه	مددکار	پرستار	
	۱۰	۵	۱۰	
تاریخ ارزیابی:	توزیع مناسب پمفلتهای عمومی و اختصاصی	پمفلت های تخصصی	پمفلتهای عمومی	
	۱۰	۱۰	۱۰	
نام و امضا ارزیاب:	وجود پمفلت های آموزشی، کتابچه راهنما و دستورالعمل های صیانت	وجود کتابچه راهنما و دستورالعمل های صیانت	به روز بودن پمفلتها	
	۵	۵	۵	
نام و امضا رابط:	منشور اخلاقی کارکنان	منشور اخلاقی بیمار و همراه	تعداد مناسب استند	
	۵	۵	۵	

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۱

سنجه						حد اکثر امتیاز	امتیاز کسب	نشانگر	مؤلفه				
						۰	۵۹	سیستم فراخوان و بلندگوی بیمارستان					
										پوشش همه تمام نقاط مورد نیاز	وضوح صدا	بلندی مناسب صدا	فراخوانی یا فاصله زمانی مناسب
										۳	۳	۳	۱۰
										فراخوان ۲ مرتبه	فراخوانی محترمانه	همزمان نبودن فراخوان ها	لحن آرام و شمرده
						۰	۷۵	کارت شناسایی استاندارد					
										پزشک/دانشجو	پرستار	خدمات	متصدی کتابفروشی
						۰	۳۵۰	تارنما و پرسش و پاسخ اینترنتی					
										رعایت الگوی استاندارد تارنما طبق چکبست برپه	پاسخگویی آنلاین در بازه زمانی تعیین شده	ارائه اطلاعات کافی به مخاطب	اطلاع رسانی محیطی طبق بنر استاندارد
						۰	۱۶۵	واحد اطلاعات فعال					
										مکان مناسب	تابلو اطلاعات	اطلاع رسانی واحد اطلاعات در تلفن گویا	پاسخگویی از طریق تلفن
						۰	۷۲	راهنمایی مراجعین					
										ماکت	تلفن گویا	خطوط راهنما در بیمارستان ها	اطلاع رسانی مکان اشیا پیدا شده / گم شده
						۰	۳۵۰	تارنما و پرسش و پاسخ اینترنتی					
										دسترسی به فرم به روز اطلاعات اسامی	گزارش پاسخدهی به تماسها	پنل اعلام نوبت جهت انتظار تماس گیرنده	نمایش پنل نظرسنجی و مراجعین پس از اتمام مکالمات
						۰	۱۶۵	واحد اطلاعات فعال					
										۲۵۰	۵۰	۴۰	۱۰
						۰	۷۲	راهنمایی مراجعین					
										۱۰	۳۰	۱۰	۲۰
						۰	۷۲	راهنمایی مراجعین					
										۱۰	۱۰	۵	۵
						۰	۷۲	راهنمایی مراجعین					
										۱۰	۱۰	۵	۵

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۱

سنجه							نشانگر	مؤلفه		
							حداکثر امتیاز	امتیاز متب		
mcmc	تعامل رابطین	پیگیری پیامک ها	تخصیص نام کاربری و رمز عبور مجزا	برقراری ارتباط یا ملاقات حضوری	نحوه دسترسی به مسئول رسیدگی به شکایات	وجود دفتر اندیکاتور		فرآیند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات	دستورالعمل های صیانت از حقوق شهروندی	
۱۲	۱۰	۱۰	۵	۵	۳	۵				
				ضرب اشغال تخت	تعداد تخت تاشو	تعداد تخت های نیازمند به همراه	۱	۳۰	صندلی تاشو جهت همراه	هتلینگ
				۱	۱	۱				
		دستگاه واکس زن برقی برای عموم	رعایت نظافت تجهیزات و وسایل	رعایت نظافت در محوطه	سرویس های بهداشتی بخش ها	سرویس های بهداشتی عمومی	۰	۴۰	رعایت نظافت و بهداشت	
۱۰	۵	۱۰	۱۰	۵	۱۰	۱۰				
		اطلاع رسانی وجود دستگاه نوبت دهی	نمایش شماره ها	وجود دستگاه فراخوان	استفاده از دستگاه نوبت دهی	تعداد کافی دستگاه نوبت دهی	۰	۵۰	سیستم فراخوان و نوبت دهی جهت مکان هایی که صف	
۵	۱۰	۱۵	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰				
		فراخوان مناسب	تابلو گیشه ها	دستگاه پوز	گیشه استاندارد	صندلی کافی	۰	۶۵	داروخانه مناسب	
۱۰	۵	۵	۵	۵	۵	۵				
		قاب شناسایی	نظافت	رعایت پوشش مصوب	رعایت حریم خصوصی	پاشکویی و توضیح مناسب درباره دارو و چگونگی مصرف آن	۰	۱۰		
۵	۵	۱۰	۵	۵	۵	۱۰				
		نصب درجه اعتباربخشی بیمارستان	حذف دریافت کپی مدارک هویتی از مراجعین	اطلاع رسانی های مورد نیاز ارباب رجوع	نصب تعرفه های رایج	وجود USSD در واحد صندوق ها و پذیرش	۰	۲۱۵	مناسب بودن صندوق های حسابداری، پذیرش و ...	
۱۰	۲۰	۵	۵	۵	۱۰۰	۱۰				
		هزینه های هتلینگ	فضای مناسب جهت ارباب رجوع	گیشه استاندارد	دستگاه پوز	اطلاع رسانی وجود تعرفه ها در سایت	۰	۵		
۱۰	۱۰	۲۰	۲۰	۲۰	۲۰	۵				

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۱

سنجه						حد اکثر امتیاز	امتیاز متب	نشانگر	مولفه
	ویچلر	تعداد مناسب ویچلر	نظافت ویچلر	سالم بودن ویچلر	برانکاردها	۶۰	۰	وجود امکانات اورژانسی در ورودی بیمارستان	
	۵	۱۰	۵	۵	۵				
	تعداد مناسب برانکاردها	نظافت برانکاردها	سالم بودن برانکاردها	سایه بان برانکاردها	اطلاع رسانی مکان ویچلر و برانکاردها				
	۱۰	۵	۵	۵	۵				
	یخچال کافی	نظافت یخچال	ترالی درب دار حمل غذا یا آسانسور مخصوص	ترالی حمل غذا دارای گرمکن	ارایه و یا اطلاع رسانی منوی غذا به بیماران				
	۵	۱۰	۵	۵	۱۰				
	ظروف مناسب	توزیع غذا مطابق با منوی ارایه شده	بسته بندی مناسب برای محافظت از غذا	ارایه غذا به همراه بیمار	نظرسنجی استاندارد از کیفیت غذای ارایه شده	۸۵	۰	توزیع و سرو مناسب غذا به بیمار و همراه	
	۱۰	۱۰	۵	۵	۱۰				
	سایه بان در محوطه	صندلی در محوطه	گلکاری باغچه ها	چمن	پیشگیری از آب گرفتگی معابر				
۱۰	۵	۱۰	۱۰	۵	۵	۸۵	۰	مناسب سازی محوطه و تامین امکانات لازم جهت افراد توانخواه (معلولین، جانبازان، سالخوردهگان و زنان باردار)	
ایجاد رمپ	سرویس بهداشتی	وجود پارکینگ معلولین و جانبازان	تابلو پارکینگ معلولین و جانبازان	رعایت پارک توسط معلول یا جانباز	مناسب سازی پله ها و معابر				
۱۰	۵	۵	۵	۵	۱۰				
	فضای کافی	دوربین مدار بسته	محاسبه دقیق هزینه پارک	وجود دستگاه پوز	بودنش محوطه کف پارکینگ با سطوح آسفالته آسواراییک و...	۹۵	۰	پارکینگ مناسب جهت ارباب رجوع	
	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰				
	وجود تابلو اعلام ظرفیت	وجود تابلو اطلاعات پارکینگ	روشنایی	خط کشی	شماره پارک				
۵	۱۰	۱۰	۵	۵	۵				

هتلینگ

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۱

مؤلفه	نشانگر	حداکثر امتیاز	امتیاز متب	سنجه			
هتلینگ	امکانات رفاهی/فرهنگی	۲۵	۰	نمازخانه	۵		
				اقامتگاه	۱۰		
	نوبت دهی و خدمات غیر حضوری	۳۰۰	۰	استفاده از سیستم نوبت دهی مشترک دانشگاه	تعداد پزشکان که اینترنتی نوبت می دهند	تعداد نوبتهای اینترنتی داده شده	نوبت دهی اینترنتی معاینات مجدد
				نوبت دهی تلفنی	۱۰۰	۲۰	۶۰
				پاسخدهی مناسب تلفنی	۲۰	۲۰	۱۰
				اطلاع رسانی مناسب تلفنی	۲۰	۲۰	۱۰
	امکانات مناسب و کافی در اتاق ها و بخش ها	۹۱	۰	کاتال مخصوص و یا تلویزیون های اینترنتی	اطلاع رسانی در خصوص کاتال بیمارستان و مسئول نظیر آن	نمایش برنامه های آموزشی از طریق تلویزیون در اتاق ها	تلویزیون در اتاق ها
				زنگ اخبار	۱۰	۵	۱۰
				ارایه کتاب به مراجعین	۱۵	۳	۱۰
				ملزومات عبادی	۱۵	۳	۲۰
مناسب سازی سالن های انتظار	۹۰	۰	فضای کافی و مناسب	رعایت نظام آراستگی	صندلی مناسب و متناسب با تعداد مراجعین	تهویه مناسب	
			تلویزیون	۱۰	۱۰	۵	
			پخش برنامه های تلویزیونی	۱۰	۵	۵	
بررسی عوامل ارگونومیک و بهداشت حرفه ای	۸۵	۰	اندازه گیری و انجام اقدامات اصلاحی و روشنایی	اندازه گیری و انجام اقدامات اصلاحی از گونومی	اندازه گیری و انجام اقدامات اصلاحی بهداشتی و تهیه	اندازه گیری و انجام اقدامات اصلاحی سرمایش و گرمایش	
			۹	۹	۹	۹	

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۱

مؤلفه	نشانگر	حداکثر امتیاز	امیاز مکتب	سنجه
هتلینگ	بررسی عوامل ارگونومیک و بهداشت حرفه ای			استفاده‌های ایمنی ورودی ساختمان رمپ ورودی با شیب ملایم
				رعایت نکات ایمنی
ارتباط موثر	استفاده از رسانه های مختلف جهت آموزش به مخاطبین	۱۰	۰	دسترسی آسان به محتواهای تهیه شده آموزشی
				پاسخگویی مناسب به بیمار توسط پزشک
	دسترسی و پاسخگویی پزشک معالج	۱۲۰	۰	اطلاع رسانی زمان حضور پزشک
				دسترسی به پزشک معالج
	نحوه گفتن خبر بد به بیمار یا همراه وی	۴۵	۰	تدوین روش گفتن خبر بد
				اطلاع از روش گفتن خبر بد
	تزریقات مناسب در درمانگاه/بیمارستان	۴۵	۰	کاغذ گراف
				دستکش/ هندراب
	آموزش کلامی مناسب به بیمار یا همراه در زمان پذیرش، حین بستری و ترخیص در خصوص موارد:	۱۱۵	۰	چگونگی دسترسی به کتابچه صیانت
				قوانین بخش
فرآیند نظر سنجی ها				
آموزش کارکنان	آموزش	۱۰	۰	آموزش های مهارت های ارتباطی

چک لیست صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۴۰۱

سنجه							حد اکثر امتیاز	امتیاز متب	نشانگر	مولفه		
							استفاده از پرسشنامه استاندارد رضایت سنجی	۵۰	۰	۱۰۰	رضایت سنجی	رضایت سنجی و نظر سنجی
							تحلیل نتایج پرسشنامه های استاندارد	۳۰				
							اقدامات اصلاحی بر اساس تحلیل های صورت گرفته	۲۰				
							صورتجلسه بازگشایی صندوق ها	۴۸	۰	۱۳۸	نظر سنجی	نظر سنجی
							ثبت برگه های نظرسنجی در سامانه رشد	۵۰				
							درج شماره پیگیری برای فرم های نظرسنجی	۱۰				
							برگزاری ماهیانه جلسات صیانت و نظام آراستگی	۲۴	۰	۹۴	ارتقاء فرآیندهای عملکرد	عملکرد کمیته
							ارسال به موقع صورتجلسات	۲۴				
							استفاده از فرمت استاندارد صورتجلسه	۶				
							ارائه گزارش از گلگاه ها و مواقع صیانت	۱۰	۰	۱۰	اطلاع رابطان از محتوای شیوه نامه	اطلاع رابطان از محتوای شیوه نامه
							ثبت اطلاعات به روز خود در سامانه رشد	۱۰				
							تشویق و تنبیه کارکنان براساس نظرات ارباب رجوع	۱۰				