



دوره آموزشی بازآموزی ارزیابان

محور: حمایت از گیرنده خدمات

زیرمحور:
تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت

مدرس

سید مهدی محسن زاده

تاریخ
۱۳ مهر ۱۴۰۵

موسسه عالی توسعه و تربیت مدیران نظام سلامت ایران(معتمد)

سوابق مدرس



نام و نام خانوادگی

سید مهدی محسن زاده

- سوابق علمی
- کارشناس ارشد مدیریت دولتی
- کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

- سوابق اجرایی
- جانشین معاون توسعه مدیریت و منابع دانشگاه
- مدیر پشتیبانی دانشگاه
- مدیر بیمارستان
- مدیر برنامه ریزی و بودجه دانشگاه
- مدیر اداره اقتصاد درمان دانشگاه

هدف اصلی

مروری بر سنجه های اعتبار بخشی زیر محور تامین تسهیلات گیرنده خدمت

اهداف اختصاصی

- هدف۱ : درک مشترک مفاهیم و اصطلاحات درج شده در سنجه
- هدف۲: نحوه احصا گام ها در حین ارزیابی

کلیات زیر محور

- دارای ۵ استاندارد
- ۱۵ سنجه+۱۲ سنجه روانپزشکی مجموع ۲۷ سنجه
- ٦٧ گام + ٥٤ گام روانپزشکی مجموع ۱۲۱ گام
- سطح ۱: ۱۰ سنجه سطح ۲: ۱۱ سنجه سطح ۳: ٦ سنجه
- ایمنی:۳ سنجه

عنوان

ج-۱: تأمین تسهیلات برای گیرنده خدمت

* دسترسی بیماران و مراجعین
* ملاقات بیماران
* پذیرش و ترخیص
* تسهیلات رفاهی و معنوی
* امکانات اقامتی

ج-۱-۱ دسترسی بیماران و مراجعین به مسیرهای ورودی و داخلی بیمارستان تسهیل شده است

دسترسی بیماران و مراجعین **کم‌توان جسمی** در بیمارستان به بخش‌ها / واحدها تسهیل شده است.

- دسترسی **بدون مانع** و تسهیل شده برای افراد کم‌توان جسمی به سراسر بیمارستان
- وجود **رمپ** غیرلغزنده با شیب استاندارد در مسیر ورودی‌ها و سطوح غیرهمسطح
- وجود **دستگیره**های کمکی در طرفین سطح شیب‌دار/ رمپ غیرلغزنده
- وجود **آسانسور** با شرایط ایمن و به تعداد کافی با راهبر مناسب
- وجود **سرویس‌های بهداشتی** مناسب و به تعداد کافی برای افراد کم‌توان جسمی منطبق با کتاب استاندارد برنامه‌ریزی و طراحی بیمارستان ایمن

پیام شماره ۱

- ارزیاب خبره خودش را جای گیرنده خدمت و مراجعین قرار می دهد.

ج–۱–۱ دسترسی بیماران و مراجعین به مسیرهای ورودی و داخلی بیمارستان تسهیل شده است

دسترسی بیماران و مراجعین در بیمارستان تسریع و تسهیل شده است.

- ویژگی‌های ساختمانیِ تأمین‌کننده‌ی حرکت ایمن، آسان و سریع بیمار/ مراجعه کننده در تمام نقاط بیمارستان
- نظارت مستمر مسئول ایمنی بیمارستان بر الزامات ساختاری و تجهیزاتی به‌منظور شناسایی موارد عدم انطباق
- تدوین و اجرای اقدامات اصلاحی لازم باهدف پیاده‌سازی استانداردهای مربوطه در این حوزه
- ورودی مستقل اورژانس از ورودی اصلی بیمارستان
- وجود راهنماهای مسیریابی در تمام نقاط بیمارستان
- وجود تابلوهای اختصاصی برای هریک از بخش‌ها/واحدهای بیمارستان
- وجود واحد اطلاعات و راهنمایی بیماران در بیمارستان

پیام شماره ۲

- ارزیاب خبره باید هم فیزیک را ببیند، هم فرایند را تجربه کند و هم احساس بیمار را بسنجد.

ج–۱–۲ ملاقات بیماران به‌صورت تسهیل شده برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود

ملاقات با بیماران با رعایت کرامت انسانی مراجعین، حقوق بیمار و ضوابط بیمارستان مدیریت و تسهیل می‌شود.

- وجود روش مدون برای ملاقات بیماران و همراهان با رعایت الزامات ایمنی بیمار و حفظ کرامت انسانی
- تعیین ضوابط، شرایط، ساعت ملاقات و تسهیل ملاقات بیماران بستری در بخش‌های ویژه و ایزوله با رعایت اصول ایمنی و کنترل عفونت
- وجود وسایل حفاظت فردی مناسب و متناسب برای حفاظت فردی ملاقات‌کنندگان در بخش‌های ویژه و ایزوله
- خوش‌رویی، حسن برخورد و تکریم مراجعین و ملاقات‌کنندگان توسط کارکنان حفاظت فیزیکی و سایر کارکنان

پیام ۳

- گیرنده خدمت و مراجعین میهمان ما هستند و تکریم میهمان الزامی است.

ج-۱-۲ ملاقات بیماران به‌صورت تسهیل شده برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود

یک محل مطمئن برای ملاقات بیماران روان‌پزشکی پیش‌بینی شده است.

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

پیام ۴

- **کیفیت فضای ملاقات، بخشی از کیفیت مراقبت از بیمار روانپزشکی و نشانه ای از نگاه بیمار محور و کرامت مدار بیمارستان است.**

ج-۱-۳ فرایندهای پذیرش و ترخیص به‌صورت تسهیل شده ارائه می‌شود

واحد **پذیرش** در معرض دید مراجعین است و فرایند پذیرش، به‌صورت تسهیل شده و در حداقل زمان برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.

- وجود **مکان** پذیرش سرپایی و بستری در معرض دید مراجعین
- پذیرش بیماران سرپایی و بستری به‌صورت **تسهیل شده** در حداقل زمان و با حفظ **محرمانگی** بیماران
- وجود **وب‌سایت فعال** و به‌روز با اطلاعات لازم در خصوص نحوه‌ی پذیرش، خدمات قابل ارائه، تعرفه‌ها، قراردادهای بیمه‌ای و اطلاعات پزشکان
- استفاده از **سامانه‌های برخط** برای نوبت‌دهی، پذیرش و پرداخت الکترونیک در پذیرش خدمات سرپایی و بستری

پیام ۵

- پذیرش اولین مواجهه بیمار با بیمارستان است، بنابراین تسهیل و ساماندهی این فرایند، علاوه بر افزایش کارایی بیمارستان، نشان دهنده بیمارمحوری و احترام به حقوق گیرنده خدمت است.

ج-۱-۳ فرایندهای پذیرش و ترخیص به‌صورت تسهیل شده ارائه می‌شود

فرایند **ترخیص**، به‌صورت تسهیل شده برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.

- برنامه‌ریزی و انجام ترخیص بیماران بستری در کوتاه‌ترین زمان پس از دستور پزشک
- اصلاح فرایند با هدف حداقل نیاز مراجعه بیمار/ همراه به طبقات مختلف/ ساختمان‌های دیگر در مسیر ترخیص
- پیش‌بینی امکان پرداخت الکترونیک در بخش‌های بستری/ سرپایی/ واحد ترخیص
- اولویت عدم نیاز به مراجعه بیمار/ همراه به واحدهای مالی و ترخیص و انجام فرایند در بخش مربوطه
- ارائه‌ی صورت‌حساب کامل شامل تمامی هزینه‌های تشخیصی، درمانی و توان‌بخشی با رعایت ضوابط مربوط به بیماران در زمان ترخیص

پیام ۶

- ترخیص سریع، ایمن و تسهیل شده را می توان یکی از جلوه های مهم بیمار محوری و کارآمدی بیمارستان دانست.

تسهیلات معنوی برای بیماران و مراجعه‌کنندگان فراهم می‌شود.

- شناسایی نیازهای عبادی مورد نیاز بیماران و مراجعین
- تأمین تسهیلات و امکانات لازم در خصوص برآورده‌شدن نیازهای عبادی به‌صورت مناسب
- اطلاع‌رسانی مناسب در مورد نحوه‌ی دسترسی شبانه‌روزی به تسهیلات و امکانات مرتبط
- مساعدت کارکنان در ادای فرایض دینی به بیماران کم‌توان

پیام ۷

- تسهیلات و حمایت های معنوی، متناسب با نیاز و ترجیحات بیماران، بخشی از مراقبت همه جانبه، حفظ کرامت انسانی و توجه به ابعاد جسمی، روانی و معنوی بیمار است.

ج–۱–۴ بیمارستان تسهیلات رفاهی و معنوی لازم را برای بیماران و مراجعه‌کنندگان تأمین می‌نماید

با رعایت اصول پزشکی، تسهیلات لازم برای انجام فرایض مذهبی و دیدار خانواده با **بیمار در حال احتضار** فراهم می‌شود.

- ایجاد **فرصت** انجام فرایض مذهبی برای خانواده بیمار محتضر
- **آموزش و آگاهی** کارکنان در خصوص چگونگی برخورد با بیمار محتضر و خانواده/ همراهان
- رعایت **حریم خصوصی** بیمار محتضر
- **مدیریت و کنترل تأثیرات** و تألم حاصل از وخامت حال بیمار/ خانواده بیمار در حال احتضار برای سایر بیماران

ج-۱-۴ بیمارستان تسهیلات رفاهی و معنوی لازم را برای بیماران و مراجعه‌کنندگان تأمین می‌نماید

بیمارستان **تأثیرات و تألم حاصل از فوت** بیماران را برای خانواده، کارکنان و مراجعین کنترل و مدیریت می‌نماید.

- **تعیین مسیر** دارای شرایط مناسب به منظور انتقال متوفی
- وجود **فضایی مسقف** و بسته برای سوگواری همراهان
- وجود **امکانات و تسهیلات** لازم در فضای مربوط به سوگواری همراهان

پیام ۸

- از **چک‌لیست** فراتر بروید و **تجربه بیمار** را ببینید.

- توجه به کرامت، حریم، معنویت و سوگ.

نتیجه: ارتقای رضایت، ایمنی و اعتبار بیمارستان.

ج–۱–۵ بیمارستان از تأمین امکانات و تسهیلات اقامتی مناسب برای بیماران اطمینان حاصل می‌نماید

امکانات و تسهیلات اقامتی و رفاهی مورد نیاز بیماران، شامل فضاها، مبلمان و امکانات مرتبط، متناسب با کاربری، به‌صورت ایمن و در دسترس و با هدف تأمین آسایش و رفاه بیماران و مراجعین طراحی و فراهم می‌شوند

- **امکانات رفاهی** در فضاهای عمومی و بخش‌ها / واحدها متناسب با تعداد مراجعین و نوع خدمات
- اجرای **نماهای داخلی و خارجی** با ظاهری سالم فاقد آسیب‌دیدگی، فرسودگی و آلودگی ظاهری و استفاده از مصالح متناسب با کاربری مربوط
- وجود **لابی** و امکانات رفاهی آن متناسب با تعداد مراجعین و نوع خدمات در بیمارستان
- اجرای **دکوراسیون و مبلمان** در بیمارستان بر اساس اصول زیبایی‌شناختی و آسایش و آرامش بیماران و مراجعین
- تأمین **فضای سبز و امکانات رفاهی** لازم برای استفاده بیماران و همراهان متناسب با تعداد بیماران و مراجعین

پیام ۹

- وجود امکانات و تسهیلات رفاهی مناسب، به بهبود تجربه بیمار، رضایت مندی و کیفیت خدمات بیمارستان کمک می کند.

ج–۱–۵ بیمارستان از تأمین امکانات و تسهیلات اقامتی مناسب برای بیماران اطمینان حاصل می‌نماید

صدای سیستم اطلاع‌رسانی **بلندگو / پیجر** در سراسر بیمارستان به‌صورت واضح قابل‌شنیدن است.

- وجود سیستم **اطلاع‌رسانی کارآمد و فعال**، مانند بلندگو/ پیجر، به‌گونه‌ای که پیام‌ها در تمام نقاط بیمارستان به‌وضوح شنیده شوند
- پیش‌بینی سیستم **جایگزین** برای موارد قطع سیستم اطلاع‌رسانی و حوادث غیرمترقبه
- **آگاهی کارکنان** مرتبط از نحوه فعالیت سیستم اطلاع‌رسانی بیمارستان و استفاده از سیستم فوق در صورت نیاز
- تدوین **دستورالعمل** «محدوده و ضوابط محتوا و زمان فعالیت بلندگو/ پیجر»
- **کنترل دوره‌ای** سیستم اطلاع‌رسانی و اجرای اقدام اصلاحی در صورت لزوم

ج–۱–۵ بیمارستان از تأمین امکانات و تسهیلات اقامتی مناسب برای بیماران اطمینان حاصل می‌نماید

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

- نصب، در دسترس و آماده‌به‌کار بودن سیستم فراخوان پرستار برای تمام تخت‌های بخش‌های بستری عادی و ویژه
- نصب و آماده‌به‌کار بودن سیستم فراخوان کارکنان مرتبط برای فضاهای بسته؛ مانند اتاق‌های تصویربرداری و سایر اقدامات تشخیصی درمانی
- نصب و آماده‌به‌کار بودن سیستم فراخوان پرستار یا زنگ‌اخبار در سرویس‌های بهداشتی و حمام بیماران
- آگاهی بیمار از نحوه کارکرد سیستم فراخوان و نحوه ارتباط با پرستار
- حضور به‌موقع پرستار بر بالین بیمار پس از فراخوان توسط بیمار

ج–۱–۵ بیمارستان از تأمین امکانات و تسهیلات اقامتی مناسب برای بیماران اطمینان حاصل می‌نماید

تخت‌های بستری و تجهیزات جانبی آن دارای حداقل شرایط و استانداردهای مورد انتظار هستند.

- وجود تخت، تشک و سایر ملحقات آن با شرایط **استاندارد** در بخش‌های بستری
- وجود **میز غذای** اتاق بیمار از جنس مقاوم در برابر رطوبت به‌صورت یک‌طرفه و قابلیت تنظیم ارتفاع
- فواصل و فضای **استاندارد بین تخت‌ها** مطابق ضوابط مربوط و امکان انجام اقدامات اورژانسی و انتقال سریع و به‌موقع تجهیزات
- دارا بودن حداقل شرایط مورد انتظار برای **کنسول** اتاق بستری بیماران

ج–۱–۵ بیمارستان از تأمین امکانات و تسهیلات اقامتی مناسب برای بیماران اطمینان حاصل می‌نماید

اتاق‌های بستری دارای شرایط **فیزیکی** استاندارد بوده و **امکانات رفاهی** متناسب برای بیمار و همراه فراهم است.

- وجود یخچال، تلویزیون، تلفن (با امکان تماس با خارج از بیمارستان)، کمد کنار تخت و کمد رخت‌آویز مناسب و بهداشتی در اتاق بیمار
- وجود صندلی تختخواب‌شو، تسهیلات اقامتی و امکان استفاده همراه بیمار از خدمات تغذیه
- تأمین تهویه و درجه حرارت و رطوبت مناسب، تأمین نور طبیعی در روز و نور مصنوعی در اتاق بیمار

ج–۱–۵ بیمارستان از تأمین امکانات و تسهیلات اقامتی مناسب برای بیماران اطمینان حاصل می‌نماید

اتاق‌های بستری بیمار دارای شرایط فیزیکی استاندارد بوده و ملزومات و امکانات جانبی **رفاهی ویژه** در آن‌ها تأمین می‌شود.

- وجود سیستم اینترنتی و وای‌فای در اتاق بیمار
- وجود تلویزیون اینترنتی و کابلی
- وجود امکانات پذیرایی مانند مایکروفر، امکان تهیه قهوه و چای و سرو غذا در اتاق
- وجود صندلی تختخواب‌شو، تسهیلات اقامتی و امکان استفاده همراه بیمار از خدمات تغذیه

پیام ۱۰

- دستورالعمل تخت رفاهی ویژه حتما مطالعه شود.

روانپزشکی

تخت‌های بستری بیماران دارای حداقل شرایط و ملحقات موردانتظار است.

- وجود تخت‌های استاندارد در بخش‌های بستری بیمارستان‌های روان‌پزشکی
- وجود تشک بیمار با شرایط موردقبول در بخش‌های بستری بیمارستان‌های روان‌پزشکی
- وجود میز غذای اتاق بیمار از جنس مقاوم در برابر رطوبت به‌صورت یک‌طرفه و قابلیت تنظیم ارتفاع

ج–۱–۵ بیمارستان از تأمین امکانات و تسهیلات اقامتی مناسب برای بیماران اطمینان حاصل می‌نماید

فواصل و فضای **استاندارد بین تخت‌ها** مطابق ضوابط مربوط بوده و امکان انتقال تجهیزات در مواقع اورژانسی فراهم است.

- تعیین فضای مناسب در **اطراف تخت** جهت سهولت حرکت در صورت نیاز به احیای بیمار یا انجام اقدام درمانی فوری
- دسترسی به **سیم‌رابط برق** در صورت نیاز
- تعیین فضای مناسب **بین تخت** جهت جانمایی وسایل جانبی بیمار مانند کمد کنار تخت، صندلی تختخواب‌شو

ج–۱–۵ بیمارستان از تأمین امکانات و تسهیلات اقامتی مناسب برای بیماران اطمینان حاصل می‌نماید

البسه و ملحفههای موردنیاز بیماران در همه ساعات اعم از ایام تعطیل و غیرتعطیل تأمین می‌شود.

- تأمین لباس با شرایط بهداشتی و با اندازه‌ی مناسب برای بیماران در تمام ساعات شبانه‌روز اعم از ایام تعطیل و غیرتعطیل
- تعویض به‌موقع و فاقد لکه و آلودگی بودن البسه بیماران
- دمپایی بیمار سالم، در اندازه‌ی مناسب و ضدلغزش و از جنس مرغوب
- استفاده از البسه یک‌بارمصرف در اتاق‌های ایزوله عفونی
- تأمین ملحفه، روبالشی، پتو و بالش با کیفیت مناسب و شرایط بهداشتی در تمام ساعات شبانه‌روز اعم از ایام تعطیل و غیرتعطیل
- تأمین ملحفه، روبالشی، پتو و بالش مناسب از نظر ابعاد، جنس، کیفیت دوخت و سلامت پارچه

امکانات و تسهیلات اقامت همراه بیمار در صورت تأیید پزشک معالج تأمین می‌شود.

- وجود صندلی تختخواب‌شو در کنار تخت بیمار دارای همراه
- امکان استفاده از غذا در بیمارستان برای همراه

ج–۱–۵ بیمارستان از تأمین امکانات و تسهیلات اقامتی مناسب برای بیماران اطمینان حاصل می‌نماید

ملزومات و **امکانات جانبی رفاهی** برای اقامت بیماران در صورت تأیید پزشک معالج تأمین می‌شود.

- وجود **یخچال** سالم ویژه مواد غذایی بیماران در ایستگاه پرستاری یا مکانی تحت نظارت پرسنل بخش
- دسترسی به **تلویزیون** سالم، باکیفیت و دید مناسب جهت بیماران در اتاق بیمار/ اتاق تلویزیون بخش
- دسترسی به **تلفن** عمومی با محدودیت زمان استفاده، در صورت تأیید پزشک معالج و تحت مدیریت و نظارت پرسنل بخش
- دسترسی به **کمد اختصاصی** به‌صورت ثابت شده و ایمن، برای هر بیمار به جهت نگهداری از وسایل شخصی وی در بخش

ج–۱–۵ بیمارستان از تأمین امکانات و تسهیلات اقامتی مناسب برای بیماران اطمینان حاصل می‌نماید

نور طبیعی در روز و نور مصنوعی با شدت روشنایی استاندارد بین‌المللی در شب در اتاق بیمار تأمین شده است.

- **تعبیه پنجره از جنس شیشه نشکن/ پلاستیک فشرده، غیر قابل باز شدن و ثابت/ باقابلیت بازشوی محدود**
- **پنجره دارای چارچوب فولادی محکم و بدون لبه**
- **امکان استفاده از نور طبیعی در روز**
- **امکان استفاده از نور مصنوعی مناسب شب در اتاق بیمار در صورت تأیید پزشک معالج**

ج–۱–۵ بیمارستان از تأمین امکانات و تسهیلات اقامتی مناسب برای بیماران اطمینان حاصل می‌نماید

اتاق بستری بیماران دارای استانداردهای لازم بوده و به‌صورت ایمن در اختیار بیماران می‌باشد.

- تعبیه وسایل **تهویه** به‌صورت توکار و ایمن
- تعبیه وسایل **روشنایی** به‌صورت توکار و ایمن
- تعبیه وسایل **تنظیم دما** به‌صورت توکار و ایمن (و یا تعبیه آنها خارج از دسترس بیماران، به طور مثال در ایستگاه پرستاری)
- **توکار بودن** لوله‌ها و کانال‌های تهویه و سیم‌کشی‌ها
- **عدم تعبیه پریز برق** در اتاق بیماران
- **عدم تعبیه سکو، پله**، گوشه‌های تیز و یا سایر موارد آسیب‌رسان در اتاق بیماران

ج–۱–۵ بیمارستان از تأمین امکانات و تسهیلات اقامتی مناسب برای بیماران اطمینان حاصل می‌نماید

اتاق ایزوله‌ی روان دارای استانداردهای لازم بوده و به‌صورت ایمن در اختیار بیماران می‌باشد.

- اتاق فاقد لبه، زاویه و بدون دید بیمار به سایر قسمت‌های بیمارستان
- پوشش دیوارها فوم فشرده، قابل شستشو، مستحکم و بدون درز
- تعبیه پنجره بدون قابلیت باز شدن به فضای بیرونی
- کف استاندارد بدون شیب یا دارای شیب ملایم با کف‌پوش ضخیم و مقاوم به مایعات
- عایق‌بندی صوتی مناسب
- تهویه و دمای مناسب و نور سقفی مصنوعی
- مجهز به سیستم اعلام و اطفای حریق حرارتی
- تشک طبی با پوشش چرمی و قابل شستشو
- وجود تخت ثابت با پایه‌ی کوتاه
- دسترسی به کمربند استاندارد جهت مهار بیمار
- امکان مشاهده بیمار از پنجره نشکن تعبیه شده در درب ورودی

ج–۱–۵ بیمارستان از تأمین امکانات و تسهیلات اقامتی مناسب برای بیماران اطمینان حاصل می‌نماید

سامانه‌های صوتی و تصویری بین اتاق ایزوله روان و ایستگاه پرستاری با رعایت الزامات ایمنی تعبیه شده است.

- رعایت حداقل استانداردهای **سامانه‌ی صوتی** جهت امکان پایش پیوسته بیمار در اتاق ایزوله
- رعایت حداقل استانداردهای **سامانه تصویری** برای مشاهده‌ی بیمار در اتاق ایزوله
- اطلاع‌رسانی به بیماران و همراهان از وجود **سیستم نظارتی** از طریق نصب تابلو در ورودی بخش
- **ضبط و نگهداری تصاویر** در سرور بیمارستان و تعریف افراد برای دسترسی مجاز

ج–۱–۵ بیمارستان از تأمین امکانات و تسهیلات اقامتی مناسب برای بیماران اطمینان حاصل می‌نماید

فضاهای فیزیکی موردنیاز بخش و بیماران روان‌پزشکی تأمین و به‌صورت ایمن شده مورداستفاده قرار می‌گیرد.

- تأمین فضا و شرایط مناسب **ایستگاه پرستاری** بخش
- تأمین فضا و شرایط مناسب جهت **اتاق سیگار**
- تأمین فضا و شرایط مناسب جهت **هواخوری** برای بیماران
- تأمین فضا و شرایط مناسب **سالن غذاخوری** بیماران
- تأمین فضا و شرایط مناسب جهت **ویزیت و مصاحبه بالینی** بیمار

ج–۱–۵ بیمارستان از تأمین امکانات و تسهیلات اقامتی مناسب برای بیماران اطمینان حاصل می‌نماید

امکانات و سرویس‌های بهداشتی و حمام با شرایط ایمن طراحی و تجهیز شده و در دسترس کارکنان، بیماران، همراهان و مراجعین است.

- وجود سرویس‌های بهداشتی با رعایت استانداردهای ایمن
- وجود حمام با رعایت استانداردهای ایمن جهت استحمام بیماران
- وجود امکانات و سرویس‌های بهداشتی متناسب با وضعیت افراد کم‌توان جسمی با رعایت استانداردهای ایمن

ج–۱–۵ بیمارستان از تأمین امکانات و تسهیلات اقامتی مناسب برای بیماران اطمینان حاصل می‌نماید

لوازم و وسایل مصرفی بیماران بستری، بر اساس شیوه‌ای مدون و با تأیید پزشک معالج تأمین و در اختیار ایشان قرار می‌گیرد.

- تدوین روش اجرایی «تأمین لوازم و وسایل مصرفی بیماران بستری با رعایت الزامات ایمنی»
- آگاهی کارکنان مرتبط از روش اجرایی
- انطباق عملکرد کارکنان منطبق با روش اجرایی تدوین شده

پیام های کلیدی

- پیام ۱ : **ارزیاب حرفه‌ای صرفاً به دنبال فرم‌ها و مستندات کاغذی نیست؛ بلکه ارتباط زنده بین سنجه‌ها و جریان واقعی ارائه خدمات را در بالین رصد می‌کند.**

- پیام ۲ **تمرکز بر سه اصل جدایی‌ناپذیر: ایمنی بیمار، حفظ کرامت انسانی و صیانت از حقوق گیرنده خدمت تضمین‌کننده تعالی پایدار بیمارستان خواهد بود.**

معاونت توسعه مدیریت، منابع و برنامه ریزی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

معتـــمد

موسسه عالی توسعه و تربیت مدیران نظام سلامت ایران

با تشکر از توجه شما!

آدرس: تهران-بلوار ایوانک شرقی- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی- بلوک C طبقه 13

تلفن: 021-81452883/021-81452878

وبسایت و شبکه‌های اجتماعی: https://zil.ink/hmdi

راه‌های ارتباطی معتمد