

## حقوق گیرنده خدمت

یکی از عوامل مهم کیفیت مشتری محور بودن بیمارستان است که از مصادیق بارز مشتری محور بیمارستان توجه به حقوق گیرندگان خدمت می باشد.

قبل از آشنایی با این محور مطالعه منشور حقوق بیمار و طرح انطباق امور فنی با شرع مقدس لازم است.

ارزیابی این محور قبل از ورود ارزیابان به بیمارستان با مطالعه مستندات آپلود شده بیمارستان شروع می شود.

## حقوق گیرنده خدمت

سوال مهم:

آیا در بیمارستان رعایت حقوق گیرنده خدمت به عنوان فرهنگ مورد وفاق تمام کارکنان اعم از مدیریت ارشد ، پزشکان ، تیمهای بالینی و تیمهای پشتیبانی می باشد؟

نهادینه شدن فرهنگ سازمانی رعایت حقوق گیرنده خدمت از اهداف اصلی بیمارستان  
و

پاسخ به این سوال کلی هدف ارزیابی این محور می باشد.

## حقوق گیرنده خدمت

### ارزیاب اعتباربخشی

گامهای اجرایی استقرار فرهنگ رعایت حقوق گیرنده خدمت را در بیمارستان ارزیابی می نماید

گام 1. اعتقاد و التزام مدیریت ارشد بیمارستان به این موضوع

-حمایت در خصوص تامین منابع لازم

-صرف قسمتی از وقت مدیریت ارشد برای حضور در کمیته ها ، پایش و ارزیابی

-تشویق و ترغیب کارکنان در خصوص نهادینه شدن فرهنگ رعایت حقوق خدمت

-برنامه ریزی اجرایی

و ...

# حقوق گیرنده خدمت

## ارزیاب اعتباربخشی

گام‌های اجرایی استقرار فرهنگ رعایت حقوق گیرنده خدمت را در بیمارستان ارزیابی می‌نماید

## گام 2. اعتقاد و التزام کارکنان برای رعایت حقوق گیرنده خدمت

- دریافت آموزشهای لازم
- آگاهی از اصول و مبانی
- عملکرد متناسب
- شناسایی نقاط قابل بهبود
- مشارکت در اجرای برنامه‌های مرتبط
- مراعات استانداردهای ملی پوشش بیماران و کارکنان
- مراعات اصول معرفی خود به بیمار و همراهان
- و ...

## حقوق گیرنده خدمت

### ارزیاب اعتباربخشی

گامهای اجرایی استقرار فرهنگ رعایت حقوق گیرنده خدمت را در بیمارستان ارزیابی می نماید

گام 3. رعایت حق انتخاب و دسترسی بیماران در خصوص تیم درمانی توسط بیمارستان

- دسترسى بیماران و همراهان به پزشک معالج و تیم درمانی
- تامین تسهیلات ارتباط با پزشک معالج و تیم درمانی
- آگاه نمودن بیماران در خصوص حق ارتباط با پزشک معالج و تیم درمانی
- امکان نظر خواهی و مشاوره بیمار از سایر پزشکان داخل و خارج بیمارستان

## حقوق گیرنده خدمت

### ارزیاب اعتباربخشی

گامهای اجرایی استقرار فرهنگ رعایت حقوق گیرنده خدمت را در بیمارستان ارزیابی می نماید

گام 4. انتخاب آگاهانه خدمت توسط بیماران

-رضایت آگاهانه در مورد پروسیجرهای درمانی

-آگاهی و عملکرد تیم درمانی

## حقوق گیرنده خدمت

### ارزیاب اعتباربخشی

گامهای اجرایی استقرار فرهنگ رعایت حقوق گیرنده خدمت را در بیمارستان ارزیابی می نماید

### گام 5. محرمانگی اطلاعات بیماران

- تعیین سطوح دسترسی به اطلاعات بیماران
- حفظ محرمانگی تشخیص بیماری و شناسایی افراد غیر
- کنترل استفاده از تلفن همراه

## حقوق گیرنده خدمت

### ارزیاب اعتباربخشی

گامهای اجرایی استقرار فرهنگ رعایت حقوق گیرنده خدمت را در بیمارستان ارزیابی می نماید

گام 6. ارائه خدمات، منطبق بر موازین شرعی، قانونی و اصول حرفه ای پزشکی

-حفظ حریم خصوصی خدمت

-رعایت پوشش بیماران

-کارکنان همگن

-تامین نیازهای عبادی ادیان و مذاهب مختلف

-حفاظت از اموال گیرنده خدمت

## حقوق گیرنده خدمت

### ارزیاب اعتباربخشی

گامهای اجرایی استقرار فرهنگ رعایت حقوق گیرنده خدمت را در بیمارستان ارزیابی می نماید

گام 7. حمایت از گروههای آسیب پذیر و جمعیت‌های در معرض خطر

- کودکان، زنان باردار، افراد ناتوان، سالمندان، بیماران روانی، معلولان ذهنی و جسمی، افراد بدون سرپرست و مجهول‌الهویه

- امکان استفاده از همراه

## حقوق گیرنده خدمت

### ارزیاب اعتباربخشی

گامهای اجرایی استقرار فرهنگ رعایت حقوق گیرنده خدمت را در بیمارستان ارزیابی می نماید

گام 8. امکانات رفاهی برای بیماران و همراهان

-نیمکت

-آلاچیق

-تلفن عمومی

-خود پرداز

-بوفه

-غذای همراه

## حقوق گیرنده خدمت

### ارزیاب اعتباربخشی

گامهای اجرایی استقرار فرهنگ رعایت حقوق گیرنده خدمت را در بیمارستان ارزیابی می نماید

گام 9. ارائه اطلاعات پرونده بیماران به بیمار/ولی قانونی

## حقوق گیرنده خدمت

### ارزیاب اعتباربخشی

گامهای اجرایی استقرار فرهنگ رعایت حقوق گیرنده خدمت را در بیمارستان ارزیابی می نماید

گام 10. رضایت سنجی بیماران و همراهان و نظام کارآمد رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات

-جمع آوری دیتا

-تجزیه و تحلیل

-اقدام اصلاحی و مداخله ای

## حقوق گیرنده خدمت

ارزیاب اعتباربخشی به منظور کسب اطمینان از مراعات 10 گام فوق الذکر در بیمارستان لازم است اطلاعات لازم را در قالب مستندات ، مصاحبه و مشاهده برای قضاوت نهایی مدنظر داشته باشد

ارزیاب با مطالعه استانداردها ، سنجه ها ، گامهای اجرایی و **فنون ارزیابی** برنامه ارزیابی را طراحی می کند.

# حقوق گیرنده خدمت

طرح برنامه:

با در نظر گرفتن

1. تعدد گامهای اجرایی سنجها

2. تعدد سنجها و استانداردها

3. محدودیت تعداد ارزیاب و زمان ارزیابی

4. و ...

پیشنهاد : با استفاده از سوالات باز که کلیات استاندارد و سنجها را شامل شده و با استفاده از ابزار خاص ، بتوان ضمن حفظ اصول ارزیابی حرفه ای ، رعایت مدت زمان محدود بتوان گامهای اجرایی بیمارستان را دقیقاً ارزیابی نموده و در پایان ارزیابی بازخورد کیفی را نیز برای نقاط قابل ارتقای بیمارستان ارائه نمود.

# حقوق گیرنده خدمت

## مستندات: (دبیر کمیته اخلاق)

- روش اطلاع رسانی مفاد منشور حقوق بیمار به انتخاب بیمارستان (از دبیر کمیته اخلاق)
- روش نظارت بر رعایت منشور حقوق بیمار
- صورتجلسات کمیته های اخلاق و مشاهده مستندات طرح موارد عدم انطباق در کمیته اخلاق
- مستندات برنامه ارزیابی و فرم نظر سنجی از بیماران را که در فواصل زمانی منظم 6 ماهه انجام میگیرد
- مستندات گزارش نتایج ارزیابی با روال اداری به تیم مدیریت اجرائی حداقل هر 6 ماه یکبار
- رویت صورتجلسه تیم مدیریت اجرائی در خصوص بررسی گزارش دریافتی و طراحی اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه/ برنامه بهبود کیفیت
- ابلاغ مسئول آموزش همگانی
- تعیین نحوه و الزامات دسترسی بیمار/ ولی قانونی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی

# حقوق گیرنده خدمت

## مستندات: (دبیر کمیته اخلاق)

- مستندات تهیه اقدامات تشخیصی درمانی نیازمند اخذ رضایت آگاهانه در هر بخش
- وجود فهرست اقدامات تشخیصی نیازمند اخذ رضایت آگاهانه در 3 بخش از 5 بخش بالینی (بخشها)
- بررسی 5 پرونده که اقدام تهاجمی داشتند (مطابق فهرست ابلاغی) از نظر تکمیل بودن فرم اخذ رضایت آگاهانه توسط ارزیابان (بخشها)
- وجود مستند روش اجرائی "حفظ محرمانگی و تعیین سطح دسترسی افراد مجاز به اطلاعات بیمار" در سامانه/ فایل الکترونیک
- مستندات اطلاع رسانی در خصوص ممنوعیت آشکار سازی اطلاعات درمانی بیمار به بخش بالینی/ فایل الکترونیک (بخشها)
- مستندات تدوین و شرایط استفاده از تلفن همراه توسط کارکنان بالینی و غیربالینی در شیفت‌های موظفکاری توسط تیم مدیریت اجرائی و ابلاغ توسط ریاست به تمام بخش های بالینی

# حقوق گیرنده خدمت

## مستندات: (دبیر کمیته اخلاق)

- خط مشی حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت
- وجود ثبت ادیان و مذاهب مختلف بیماران در برگ پذیرش بیمار (3 پرونده از 5 پرونده) و اطلاع پرستاران از آن و شناسایی نیازهای عبادی مربوطه
- دستورالعمل حفاظت از اموال گیرنده خدمت
- خط مشی و روش حمایت از گروه های آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر
- روش اجرائی نحوه ارائه خدمات به بیماران مجهول الهویه
- فرایند شناسایی همراهان بیمار و امکانات اقامتی
- مستندات ابلاغ شده توسط رییس بیمارستان تهیه شده در خصوص چگونگی برخورد با بیماران در حال احتضار در بخش های بالینی در 3 بخش از 5 بخش فعال یا دارای بیمار بستری (بخشها)
- چگونگی امکان نظرخواهی از پزشکان دیگر (داخل و خارج بیمارستان)

## حقوق گیرنده خدمت

### مستندات: (مسئول مدیریت اطلاعات سلامت)

- دستورالعمل محدوده مدارک و مستندات قابل تحویل به بیمار/ولي قانوني که در آن مستندات مجاز قابل ارائه به بیمار /ولي قانوني و مراجع قانوني تعیین شده است
- بررسی رسید کتبی تحویل تصویر کاغذی درخواست تحویل مستندات پرونده بیماران در واحد مدیریت اطلاعات سلامت

# حقوق گیرنده خدمت

## مستندات: (دبیر کمیته پایش و سنجش کیفیت)

- وجود پرسشنامه های روا و پایا به تفکیک برای سنجش میزان رضایت بیماران بستری و سرپایی و همراهان بیماران بستری و سرپایی در دفتر بهبود کیفیت که به تصویب کمیته پایش و سنجش بهبود کیفیت رسیده است
- وجود مستندات برنامه ریزی برای رعایت الزامات مندرج درخصوص روند رضایت سنجی از بیماران و همراهان حداقل سه ماه یکبار با محوریت دفتر بهبود کیفیت
- وجود مستندات حداقل 2 صورتجلسه کمیته پایش و سنجش کیفیت در خصوص بررسی نتایج رضایت سنجی بیماران
- مشاهده مستندات حداقل 1 صورتجلسه کمیته پایش و سنجش کیفیت در خصوص بررسی نتایج رضایت سنجی همراهان
- بررسی مستندات حداقل 2 مورد گزارش تحلیلی نتایج رضایت سنجی بیماران و حداقل 1 مورد گزارش تحلیلی نتایج رضایت سنجی همراهان با رعایت موارد مندرج در \*\*\* توسط مسئول بهبود کیفیت بیمارستان به تیم مدیریت اجرایی

## حقوق گیرنده خدمت

### مستندات: (دبیر کمیته مدیریت اجرایی)

- بررسی حداقل 2 صورتجلسه تیم مدیریت اجرایی در خصوص بررسی گزارش نتایج رضایت سنجی بیماران و حداقل 1 صورتجلسه تیم مدیریت اجرایی در خصوص بررسی گزارش نتایج رضایت سنجی همراهان
- بررسی مستندات 2 صورتجلسه تیم مدیریت اجرایی در خصوص اقدامات اصلاحی/ تدوین و ابلاغ برنامه بهبود کیفیت بر اساس گزارش تحلیلی رضایت مندی در خصوص رضایت سنجی بیماران
- بررسی مستندات 1 صورتجلسه در خصوص رضایت سنجی همراهان
- وجود مستندات برنامه نظارت تیم مدیریت اجرایی در پیگیری اجرای مصوبات اصلاحی
- و ....