



ردیف	موارد ارزیابی	بر اساس درصد موجود بودن شاخص، از ۰ تا ۱۰۰ امتیاز به هر شاخص داده شود. *
		امتیاز کسب شده (درصد)
۱	روند جامعی جهت رسیدگی به شکایات وجود دارد؟	
۲	فرم های رسیدگی به شکایات در دسترس می باشد؟	
۳	صندوق شکایات در بیمارستان به تعداد کافی نصب شده است؟	
۴	جمع آوری فرم شکایات از صندوق ها در دوره های منظم صورت می گیرد؟	
۵	در وب سایت بیمارستان لینک رسیدگی به شکایات وجود دارد؟	
۶	در سیستم تلفن گویا امکان ارائه شکایات وجود دارد؟	
۷	مرجعی به نام "واحد رسیدگی به شکایات" در بیمارستان وجود دارد؟	
۸	کمیته بررسی شکایات در بیمارستان وجود دارد؟	
۹	شکایات در جلسه کمیته بررسی شکایات مطرح و تصمیم گیری می شود؟	
۱۰	سیستمی جهت کد گذاری شکایات وجود دارد؟	
۱۱	علل شکایات مورد بررسی و تحلیل و ریشه یابی قرار می گیرد؟	
۱۲	در خصوص شکایات اقدام اصلاحی صورت می گیرد؟	
۱۳	در خصوص نحوه پاسخگویی، به شاکی بازخورد ارائه میگردد؟	
۱۴	فرمهای شکایات برای پاسخگویی به بخش مربوطه ارجاع داده می شود؟	
۱۵	مدت زمان پاسخگویی مشخص است؟	
۱۶	در صورت لزوم از شاکیان دعوت می شود که به صورت حضوری و گفتگوی مستقیم شکایات خود را مطرح و یا پاسخ را دریافت نمایند؟	

بر اساس درصد موجود بودن شاخص، از ۰ تا ۱۰۰ امتیاز به هر شاخص داده شود. *	موارد ارزیابی	ردیف
	امتیاز کسب شده (درصد)	
	آمار شکایات در هر ماه ثبت و ضبط می گردد؟	۱۷
	اطلاعات شخصی شاکیان محرمانه باقی می ماند؟	۱۸
	سیستمی جهت نگهداری و بایگانی شکایات وجود دارد؟	۱۹
	فرآیند نحوه رسیدگی به شکایات از طریق بروشور، سایت به بیمار اطلاع داده میشود؟	۲۰
	فرم رضایت سنجی بیماران در بیمارستان موجود بوده و کنترل می شود؟	۲۱
	سیستمی جهت دریافت ارتباط با بیمار و دریافت پیشنهادات بیماران وجود دارد؟ (سیستم الکترونیکی، تلفنی، صندوق)	۲۲
	برنامه ای برای خوش آمدگویی حضوری به بیماران توسط مسئولین بیمارستان وجود دارد؟	۲۳
	سیستمی جهت دریافت تجارب بیماران وجود دارد؟ (صندوق، صوتی، الکتریکی)	۲۴
	نتایج نظرسنجی از بیماران مورد تجزیه و تحلیل قرار میگیرد؟	۲۵
	نظرسنجی بطور منظم از تمامی بخشها و واحدها در تمامی شیفت ها انجام میگردد؟	۲۶
	بر اساس نظرسنجی انجام شده اقدام اصلاحی اجرا می گردد؟	۲۷
	کلیه نظرسنجی ها از بیماران و همراهان توسط شخص سوم انجام می گیرد؟	۲۸
	منشور حقوق بیمار تدوین شده است؟	۲۹
	منشور حقوق بیمار جهت اطلاع در معرض دید بیماران نصب شده است؟	۳۰
	دستورالعملی برای عملیاتی کردن منشور حقوق بیمار وجود دارد؟	۳۱
	در سایت بیمارستان منشور حقوق بیمار وجود دارد؟	۳۲
	کارکنان بیمارستان از مفاد منشور حقوق بیمار آگاهی دارند؟	۳۳
	پزشکان بیمارستان از مفاد منشور حقوق بیمار آگاهی دارند؟	۳۴
	به بیماران در خصوص اقدامات اصلاحی نظرسنجی، اطلاع رسانی می گردد؟	۳۵
	بیمارستان از روشهایی برای سنجش رضایتمندی مردم جامعه استفاده میشود؟	۳۶

بر اساس درصد موجود بودن شاخص، از ۰ تا ۱۰۰ امتیاز به هر شاخص داده شود. *	موارد ارزیابی	ردیف
	امتیاز کسب شده (درصد)	
	نتایج نظرسنجی بصورت مستند موجود است؟	۳۷
	نتایج نظرسنجی و اولویت های بهبود تعیین شده مورد استفاده قرار میگیرد و با روشی نظام مند برای رفع نارضایتی اقدام می شود؟	۳۸
	فرآیند بستری تدوین گردیده است؟ (الکتیو یا اورژانس)	۳۹
	برای بیماران جهت انجام پروسیجرهای مختلف فلوجارت وجود دارد؟	۴۰
	هنگام ورود به بیمارستان در زمینه امکانات، تجهیزات و توانمندی های تیم بالینی به بیماران در قالب بروشور اطلاع رسانی می گردد؟	۴۱
	اطلاعات بیمارستان در زمینه امکانات، تجهیزات و توانمندی های تیم بالینی به بیماران در قالب بروشور اطلاع رسانی می گردد؟	۴۲
	تیم درمان (پزشک و پرستار) خود را به بیمار معرفی می کند؟	۴۳
	اقدامات لازم جهت آشناسازی بیمار با بیمارستان و آموزشهای بدو بستری انجام می گردد؟	۴۴
	امکان مشاوره روانشناسی برای بیماران وجود دارد؟	۴۵
	امکان مشاوره مذهبی برای بیماران وجود دارد؟	۴۶
	به بیمار در حین درمان در خصوص پروسه انجام شده و روند درمان اطلاع رسانی مناسب توسط پرستار ارائه می گردد؟	۴۷
	دستورالعملی برای آموزش و مراقبت بیمار در حین ترخیص تهیه گردیده است؟	۴۸
	در زمان ترخیص به بیمار آموزشهای لازم ارائه می گردد؟	۴۹
	واحد خدمات پس از ترخیص در بیمارستان وجود دارد؟	۵۰
	به بیمار در حین درمان در خصوص پروسه انجام شده و روند درمان اطلاع رسانی میگردد؟	۵۱
	بروشورهای آموزشی جهت مراقبت در منزل به بیمار ارائه می شود؟	۵۲
	بروشوری برای اطلاع رسانی و آگاهی بیماران از وضعیت بیمارستان و یا راهنمایی های لازم وجود دارد؟	۵۳
	نشستهای هم اندیشی و ارزیابی موفقیتها و چالشهای بیمارستان با جامعه تحت پوشش برگزار می گردد؟	۵۴
	تعامل با رسانه های صوتی تصویری نوشتاری استانی و کشوری وجود دارد؟	۵۵

* بدیهی است در صورت عدم وجود شاخص امتیاز صفر و در صورت وجود شاخص به طور کامل امتیاز صد داده شود.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.