



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز  
مرکز آموزشی درمانی شهید دکتر فقیهی

# اعتباربخشی

نام واحد: بخشهای بالینی و پاراکلینیکی

عنوان خط مشی: دریافت اطلاعات

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۲/۴/۱	۹۲/۴/۱۵	۹۴/۴/۱۰	۲ از ۱	MAN-PR-18/B

❖ **دامنه کاربرد و مخاطبین:** کلیه پرسنل بیمارستان

❖ **تعریف:** -

❖ **خط مشی:**

با توجه به لزوم رعایت حقوق بیماران و همچنین استانداردهای مرتبط با بیمار محوری در اعتباربخشی بیمارستان ها که به عنوان یک استاندارد اصلی مطرح شده است، و از آنجا که رسالت این بیمارستان ارائه بهترین و با کیفیت ترین خدمات تشخیصی- درمانی می باشد لذا این بیمارستان با هدف اجرای استانداردهای مربوطه اقدام به تنظیم روش اجرایی مربوطه و برنامه ریزی جهت اطمینان از صحت اجرای روش مزبور می نماید.

❖ **روش اجرایی:**

۱. واحد بهبود کیفیت با توجه به نیاز بیماران نسبت به آگاهی از حقوق خود به مقررات بیمارستان، آموزشی بودن بیمار، راههای ارائه پیشنهادات، شکایتها و ... اقدام به تهیه پمفلت راهنمای مراجعین نموده است.
۲. پمفلت راهنمای مراجعین در اورژانس بیمارستان توسط مسئول خوشامدگویی به بیماران ارائه و توضیحات لازم به بیمار و یا همراه و یارانه می نماید.
۳. پرستار اورژانس نیز پس از ارائه آموزشهای لازم در مورد مسائل مراقبتی مرتبط با بیمار، فرم آموزش به بیمار را تکمیل می نماید و پمفلتهای لازم را در هنگام بستری به بیماران ارائه می دهند.
۴. اطلاع رسانی تمامی خدمات بیمارستان، اطلاعات مربوط به ویزیت پزشکان در درمانگاه و ... در سایت بیمارستان موجود می باشد و توسط مسئول روابط عمومی بصورت فصلی بازنگری می گردد.
۵. تمامی پرسنل شاغل در بیمارستان و دانشجویان گروههای مختلف کارت های شناسایی با مشخصات کامل الصاق کرده و خود را به بیمار معرفی می نمایند.
۶. پس از ورود بیماران به بخشهای بستری مسئول شیفت در خصوص مقررات بخش، روند بستری، نیازهای آموزشی مرتبط و ارجاع به مددکاری، اطلاع رسانی کافی به بیمار یا همراه او می نماید.
۷. کارشناس نظر سنجی از بیمار و همراه وی بصورت روزانه، نظرات بیماران را بر اساس فرم های نظر سنجی دریافت و به مدیریت ارسال می - نماید.
۸. اقدامات اصلاحی مورد لزوم جهت اطلاع رسانی بهتر به بیماران با توجه به نتایج نظرسنجی توسط مدیریت به اجرا گذارده می شود.

مسئول آموزش	مسئول پاسخگوی خط مشی	روش نظارت بر خط مشی	تواتر دوره های نظارت و گزارش دهی اجرای خط مشی	توضیحات
رابط اعتباربخشی	مدیریت-مترون	رضایت سنجی از بیمار و همراه	روزانه و ارسال نتایج به مدیریت	-



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز  
مرکز آموزشی درمانی شهید دکتر فقیهی

# اعتباربخشی

نام واحد: بخشهای بالینی و پاراکلینیکی

عنوان خط مشی: دریافت اطلاعات

کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
MAN-PR-18/B	۲ از ۲	۹۴/۴/۱۰	۹۲/۴/۱۵	۹۲/۴/۱

❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز: -

❖ پیوست (ضمائم) و چک لیست کنترل آن: فرم های رضایت سنجی - پمفلت راهنمای مراجعین

❖ منابع و مراجع:

استانداردهای بین المللی اعتباربخشی بیمارستانها (JCI) ۲۰۱۱، مولف محمد حسن امامی رضوی

تصویب کننده و ابلاغ کننده	تایید کننده	تهیه کنندگان
دکتر پیمان پترام فر ریاست بیمارستان	کمیته علمی مستند سازی	دکتر حسن سمیعی - معاون اجرایی فریده فیلی زاده - مترون رقیه صادقی نور - مسئول واحد بهبود کیفیت فرزانه اژدری - سوپروایزر هماقاسمی - خدمات عاطفه توکلی - مسئول طرح تکریم