

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی فارس
مرکز آموزشی درمانی شهید آیت ا... دستغیب



نام محور: حمایت از حقوق گیرنده خدمت / تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت

عنوان: راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان

| تاریخ ابلاغ | تاریخ آخرین بازنگری | تاریخ بازنگری بعدی | صفحه | کد |
|-------------|---------------------|--------------------|--------|-------------------|
| | ۱۴۰۱/۸/۲۱ | ۱۴۰۲/۸/۲۱ | ۱ از ۳ | AC-GE-PR-PO-05-04 |

➤ **دامنه:** واحد حفاظت فیزیکی

➤ **ذینفعان و صاحبان فرآیند:** پرسنل واحد حفاظت فیزیکی / بیماران و کلیه مراجعین به بیمارستان

➤ **تعاریف:**

– محیط فیزیکی بیمارستان عبارتست از محیطی محصور اعم از فضاهای غیر مسقف، ساختمان ها و چیدمان بخش ها و واحدها

➤ آموزشها عبارتند از ۱- مهارت های ارتباطی ۲- رعایت حقوق گیرنده خدمت ۳- برنامه پزشکان درمانگاه، اتفاقات، اتاق عمل و مقیم

➤ **خط مشی / سیاست / هدف:** بیمارستان راهنمایی و هدایت گیرنده خدمت در سطح بیمارستان را با هدف ارائه خدمات به موقع و بهینه به مراجعین، افزایش رضایتمندی مراجعین و مدیریت زمان متعهد می شود.

➤ **روش اجرا:**

- مسئول واحد حفاظت فیزیکی جهت آموزش پرسنل در خصوص واحد اطلاعات برنامه ریزی می نماید.
- مسوول درمانگاه برنامه پزشکان را جهت دسترسی واحد حفاظت فیزیکی در سایت بیمارستان به روز رسانی می کند.
- مسوولین دندانپزشکی برنامه پزشکان را به صورت هفتگی در اختیار واحد حفاظت فیزیکی قرار می دهد.
- پرسنل واحد اطلاعات

۱- جهت شناسایی مراجعین نیازمند به راهنمایی اقدام می نماید.

۲- کلیه بیماران به استثنای بیماران الکتیو را به واحد تریاژ راهنمایی می نماید.

۳- آموزش در خصوص نقشه بیمارستان و اطلاعات عمومی در QR کد های تهیه شده موجود می باشد و در واحد اطلاعات نصب می باشد.

۴- در خصوص نیاز بیمار به ویلچر موجود در واحد اطلاعات و یا برانکار موجود در تریاژ راهنمایی می نماید.

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی فارس
مرکز آموزشی درمانی شهید آیت ا... دستغیب



نام محور: حمایت از حقوق گیرنده خدمت / تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت

عنوان: راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان

| تاریخ ابلاغ | تاریخ آخرین بازنگری | تاریخ بازنگری بعدی | صفحه | کد |
|-------------|---------------------|--------------------|--------|-------------------|
| | ۱۴۰۱/۸/۲۱ | ۱۴۰۲/۸/۲۱ | ۳ از ۲ | AC-GE-PR-PO-05-04 |

– محوطه و بخش ها و ساختمان ها مجهز به تابلوی راهنما می باشد.

➤ **منابع، امکانات و کارکنان مرتبط:** تابلوهای راهنما، بروشور و QR CODE راهنمای مراجعین، پرسنل واحد حفاظت فیزیکی

➤ **فرد پاسخگو:** مسوول واحد حفاظت فیزیکی

➤ **روش نظارت و پاسخگویی:**

– اعضای کمیته اخلاق حرفه ای طبق برنامه ای مدون و از پیش تعیین شده به طور فصلی به وسیله چک لیست بخش ها را راند می نمایند.

– اعضاء کمیته نتایج را به کمیته اعلام می نمایند و در صورت نیاز به اقدام اصلاحی مصوبات تعیین می گردد.

– دبیر کمیته اخلاق پزشکی نتایج اقدامات اصلاحی را به اطلاع تیم مدیریت و رهبری اجرایی می رساند.

➤ **پیوست (ضمائم):** _____

منابع: بسته هتلینگ، متن کامل منشور حقوق بیمار به شماره ۳۸۷۹۵۶ مورخ ۱۳۸۸/۸/۱۰

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی فارس
مرکز آموزشی درمانی شهید آیت ا... دستغیب



نام محور: حمایت از حقوق گیرنده خدمت / تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت

عنوان: راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان

| تاریخ ابلاغ | تاریخ آخرین بازنگری | تاریخ بازنگری بعدی | صفحه | کد |
|-------------|---------------------|--------------------|--------|-------------------|
| | ۱۴۰۱/۸/۲۱ | ۱۴۰۲/۸/۲۱ | ۳ از ۳ | AC-GE-PR-PO-05-04 |

| مشخصات افراد | نام و نام خانوادگی | سمت |
|---------------------------|--------------------|--------------------------|
| تهیه کنندگان | یعقوب آذر | مسئول واحد حفاظت فیزیکی |
| | میترا سهامی | دبیر کمیته اخلاق حرفه ای |
| | مریم تابع بردبار | مسئول حقوق گیرنده خدمت |
| | دلارام کلانی | مسئول بهبود کیفیت |
| تایید کننده | حمید پناهیان | مدیر بیمارستان |
| تصویب کننده و ابلاغ کننده | دکتر کاظم صمدی | رئیس بیمارستان |