



بیمارستان تخصصی شهدای پاکدشت

واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت

فرم خط مشی



<p>RSR-POL-14 تعداد صفحات: ۲ فرد پاسخگو: مسئول رعایت حقوق گیرندگان خدمت صاحبان فرایند: رئیس بیمارستان، مدیر بیمارستان، مدیر پرستاری</p>	<p>شماره ویرایش: اول شماره و تاریخ بازنگری: اول ۹۵ تاریخ ابلاغ: بهمن ۹۵</p>	<p>عنوان خط مشی: راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان دامنه: کلیه بخشهای بیمارستان</p>
---	---	---

بیانیه خط مشی:

نظر به لزوم راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت درباره ی دسترسی به خدمات، فضاهای فیزیکی مورد نیاز، خدمات جنبی و رفاهی در بیمارستان، سیاست های زیر در این باره اتخاذ گردیده است:

- ۱- کلیه پرسنل ملزم به راهنمایی و هدایت صمیمانه و محترمانه مراجعین بیمارستان می باشند.
- ۲- واحد آموزش همگانی (آموزش بیمار) به صورت تلفنی و حضوری پاسخگوی تمام مراجعین می باشد.
- ۳- آموزش های ارتقای سلامت برای تمام مراجعین رایگان می باشد.
- ۴- مسیرهای دسترسی به تمام مناطق مجاز برای مراجعین بیمارستان، مشخص و باز می باشد.
- ۵- هر نوع تغییر کاربری و انسداد مسیرهای عبور و مرور مراجعین منوط به تعیین محل جدید و مسیر دسترسی می باشد.
- ۶- بروشور راهنمای بیمارستان منبع اصلی راهنمای بیماران می باشد.
- ۷- واحد حقوق گیرنده خدمت متولی اصلی تسهیل راهنمایی و هدایت گیرنده خدمت در بیمارستان می باشد.
- ۸- آگاهی و دانایی حق تمام مراجعین بیمارستان می باشد.

تعاریف: -

روش اجرایی:

مرحله	فعالیتی که باید انجام شود	انجام دهنده
۱	در زمان پذیرش، اطلاعات اولیه را در اختیار بیمار قرار می دهد.	متصدی پذیرش
۲	ر صورت نیاز مراجعه کننده به راهنمایی بیشتر، وی را به واحد اطلاعات مراجعین ارجاع می نماید.	متصدی پذیرش
۳	در صورتیکه بیمار در خصوص هزینه درمان سوال داشته باشد وی را راهنمایی می نماید.	واحد اطلاعات مراجعین
۴	به سوالات بیمار راجع به خدمات ارائه شده در بیمارستان، پاسخ می دهد.	واحد اطلاعات مراجعین
۵	در حین پذیرش بیمار در بخش، خدمات قابل دسترسی در بخش را برای بیمار توضیح داده و در فرم آموزش ثبت می نماید.	پرستار
۶	پمفلت منشور حقوق بیمار و پمفلتهای آموزشی لازم را در اختیار بیمار قرار داده و راهنمای استفاده از آن را برای وی بیان می کند.	منشی بخش
۷	در صورت نیاز به استفاده از خدمات نهادهای حمایتی، هماهنگی لازم را برای وی انجام می دهد.	مددکار بیمارستان با همکاری مسئول آموزش همگانی



بیمارستان تخصصی شهدای پاکدشت

واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت

فرم خط مشی



RSR-POL-14 تعداد صفحات: ۲ فرد پاسخگو: مسئول رعایت حقوق گیرندگان خدمت صاحبان فرایند: رئیس بیمارستان، مدیر بیمارستان، مدیر پرستاری	شماره ویرایش: اول شماره و تاریخ بازنگری: اول ۹۵ تاریخ ابلاغ: بهمن ۹۵	عنوان خط مشی: راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان دامنه: کلیه بخشهای بیمارستان
---	---	---

۸	بر وجود و بروز رسانی تعرفه های اعمال جراحی شایع و هتلینگ و ویزیت پزشکان در واحد های پذیرش، حسابداری ترخیص و سالن های اصلی انتظار مراجعین نظارت می نماید.	مسئول حقوق گیرنده خدمت
۹	بر وجود و کارایی تابلوها و خطوط راهنما در هدایت مراجعین نظارت نموده و در صورت نیاز به اقدام اصلاحی، موارد را از طریق دفتر بهبود کیفیت و کمیته اخلاق پزشکی پیگیری می نماید.	مسئول حقوق گیرنده خدمت
۱۰	آموزش های ارتقای سلامت مراجعین رادر سالن های اصلی انتظار مراجعین به صورت دوره ای ارائه نموده و در صورت نیاز افراد به راهنمای بیشتر، نسبت به برگزاری کلاس های گروهی (حسب شرایط و امکانات موجود بیمارستان) اقدام می نماید.	مسئول آموزش همگانی
۱۱	بر دسترسی آزاد افراد حاضر در سالن های انتظار به مطالب علمی مرتبط با ارتقای سلامت نظارت می نماید.	مسئول آموزش
۱۲	نسبت به انجام هماهنگی های لازم با واحد IT جهت پخش فیلم ها و تصاویر آموزشی در مانیتور های موجود در سالن انتظار اقدام می نماید.	مسئول آموزش همگانی
۱۳	موارد نیازمند اقدام اصلاحی بهبود را در کمیته های سنجش و پایش کیفیت و اخلاق پزشکی مطرح و کمیته های مذکور نسبت به برنامه ریزی و ارتقای وضعیت موجود اقدام می نمایند.	کلیه افراد ذینفع در فرآیند راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت،

منابع: تجربیات بیمارستان

امکانات و کاکان مرتبط: پمفلت، خطوط راهنما، تابلو های راهنما، واحد اطلاعات، واحد رعایت حقوق گیرندگان خدمت

ابلاغ کننده		تایید کنندگان		تهیه کنندگان	
سمت و امضا	نام و نام خانوادگی	سمت و امضا	نام و نام خانوادگی	سمت و امضا	نام و نام خانوادگی
رئیس بیمارستان	دکتر انوشیروان صادقی	مدیر پرستاری	محمد الهی پور	مسئول رعایت حقوق گیرندگان خدمت	نجمه جندقی جعفری
		مدیر بیمارستان	هادی کریمی	سوپروایزر ارشد	مریم مظاهری
				سرپرستار بخش داخلی جراحی مردان	مرضیه شاهعلی
				مسئول آموزش همگانی	شریعت کنگرلو