	حاكميت باليني		
امتياز	زیر ملاک	ملاک های پیشنهادی جهت	
ملاک	ريو عد ت	ارزیابی	
۵	● حاکمیت بالینی به عنوان یکی از بندهای برنامه استراتژیک بیمارستان لحاظ		
	شده باشد.		
٧٠	• هریک از ۷ محور حاکمیت بالینی در بیمارستان در قالب برنامه عملیاتی تدوین		
	شده در حال اجرا باشد.	مدیریت و رهبری	
۵	• برنامه عملیاتی تدوین شده در فواصل زمانی معین مورد بازنگری قرار گیرد.		
۴.	• *مدیران ارشد بیمارستان متعهد به اجرای برنامه حاکمیت بالینی باشند.		

*لازم به ذکر است در صورت عدم احراز امتیاز کمتر از ۲۰، معادل امتیاز کل محور مدیریت و رهبری(۱۰۰ امتیاز) از امتیاز کسب شده توسط بیمارستان کسر می گردد.

مستندات لازم:

نحوه امتياز دهي	مستندات	استاندارد
اگر در برنامه استراتژیک بیمارستان به حاکمیت بالینی و تحقق آن به عنوان یکی از بندهای برنامه اشاره شده باشد. (امتیاز ۵ اختصاص می یابد)	 وجود بندی در برنامه استراتژیک که به حاکمیت بالینی اشاره نموده باشد 	حاکمیت بالینی به عنوان یکی از بندهای برنامه استراتژیک بیمارستان لحاظ شده باشد.
●اگر برای هر ۷ محور از حاکمیت بالینی، برنامه عملیاتی تدوین شده باشد مجموعاً ۷۰ امتیاز احراز می گردد. (به ازای هر محور ۱۰ امتیاز) ●اگر در تدوین برنامه عملیاتی به تدوین هدف کلی، اهداف اختصاصی و استراتژی ها توجه شده باشد. (۲ امتیاز اختصاص می یابد) ●اگر در تدوین برنامه عملیاتی، به تدوین فعالیت ها در مسیر تحقق اهداف تعیین شده توجه شده باشد. ●اگر در تدوین برنامه عملیاتی، به تدوین شاخصهای دستیابی توجه شده باشد. (۲ امتیاز اختصاص می یابد) دستیابی توجه شده باشد. (۲ امتیاز اختصاص می یابد) ●اگر در تدوین برنامه عملیاتی، به گزارش پیشرفت یابد) ●اگر در تدوین برنامه عملیاتی، به گزارش پیشرفت یابد) فعالیت ها در مسیر اهداف تعیین شده توجه شده باشد. (۲ امتیاز اختصاص می یابد)	● وجود برنامه عملیاتی تدوین شده برای محورهای مدیریتی، آموزش و مدیریت کارکنان، ایمنی بیمار و مدیریت خطر، استفاده از اطلاعات، اثربخشی بالینی، ممیزی بالینی، تعامل با بیمار و همراهان • هر یک از برنامه های عملیاتی تدوین شده شامل بخش های: هدف کلی، اهداف اختصاصی، استراتژیها، فعالیت ها، شاخصهای ارزیابی، گزارش پیشرفت فعالیت ها باشد	هریک از ۷ محور حاکمیت بالینی در بیمارستان در قالب برنامه عملیاتی تدوین شده در حال اجرا باشد.
اگر مرکز برنامه عملیاتی اصلاح شده را بر روی نسخه قدیمی آن پیوست کند به گونه ای که تاریخ بازنگری و اعمال تغییرات در آن مشخص باشد. (۵ امتیاز اختصاص می یابد)	• برنامه عملیاتی بازنگری و اصلاح شده بر روی نسخه قدیمی آن پیوست شود به گونه ای که تاریخ بازنگری و اعمال تغییرات در آن مشخص باشد (قابل ذکر است که تاریخ بازنگری هر ۶ ماه یکبار می باشد).	برنامه عملیاتی تدوین شده در فواصل زمانی معین مورد بازنگری قرار گیرد.
● در صورت حضور رئیس، مدیر بیمارستان، مدیر پرستاری و روسای بخشها (از جمله رئیس واحد آزمایشگاه، رادیولوژی، داروخانه و) در جلسات مربوط به کمیته بهبود کیفیت (حاکمیت بالینی). (۱۰ امتیاز اختصاص می یابد) ● در صورت مشارکت مدیران ارشد در تدوین برنامه عملیاتی و پایش مستمر و منظم آن. (۱۵ امتیاز	 وجود صورت جلسات مربوط به تشکیل جلسات کمیته بهبود کیفیت که در آن امضای رئیس، مدیر بیمارستان، مدیر پرستاری، روسای بخشها و مسئول حاکمیت بالینی بیمارستان نشانه حضور آنها در جلسات باشد وجود ابلاغ رسمی برای مسئول حاکمیت بالینی از سوی ریاست بیمارستان 	مدیران ارشد بیمارستان متعهد به اجرای برنامه حاکمیت بالینی باشند.

اختصاص می یابد	• وجود مستنداتی دال بر مطابقت
● در صورت انتخاب	<i>حص</i> یلات و تجارب کاری مسئول حاکمیت
حاکمیت بالینی با پ	بالينى با الزامات مقتضى

- ب و بکار گماشتن کارشناس مسئول پنج سال سابقه کاری در بیمارستان و یک سال تجربه در زمینه ارتقای کیفیت و گذراندن دوره های مدیریت کیفیت و متعهد به برنامه های کلان ارتقای کیفیت از سوی ریاست بیمارستان. (امتیاز اختصاص می یابد)
- در صورت وجود شرح وظایف برای مسئول حاکمیت بالینی و دادن اختیارات متناسب با شرح وظایف به او . (۵ امتیاز اختصاص می یابد)
- در صورت اختصاص نیروی انسانی متناسب با تعداد تخت بیمارستان . (۵ امتیاز اختصاص می یابد)

مصاحبه:

نحوه امتيازدهي	سوال
در صورتی که تمامی کارکنان مورد مصاحبه از برنامه عملیاتی تدوین شده	آیا کارکنان از برنامه عملیاتی تدوین شده در خصوص هر
آگاهی و اشراف داشته باشند امتیاز کامل (۲ امتیاز)، در صورتی که هیچ یک از	یک از ۷ محور حاکمیت بالینی آگاهی دارند؟
آنها از برنامه عملیاتی آگاهی نداشته باشند امتیاز (۰) و در صورت آگاهی برخی	
از آنها از برنامه عملیاتی . (۱ امتیاز اختصاص می یابد)	
در صورتی که ریاست، مدیریت بیمارستان، مدیر پرستاری، روسای بخشها و	آیا ریاست، مدیریت بیمارستان، مدیر پرستاری، روسای
مسئول حاکمیت بالینی بیمارستان مورد مصاحبه از برنامه عملیاتی تدوین شده	بخشها و مسئول حاكميت باليني بيمارستان از جلسات
آگاهی و اشراف داشته باشند امتیاز کامل (۲ امتیاز)، در صورتی که هیچ یک از	کمیته بهبود کیفیت / حاکمیت خدمات بالینی و صورت
أنها از برنامه عملیاتی آگاهی نداشته باشند امتیاز (۰) و در صورت آگاهی برخی	جلسات آن آگاهی دارند؟
از آنها از برنامه عملیاتی . (۱ امتیاز اختصاص می یابد)	
در صورتی که ریاست، مدیریت بیمارستان، مدیر پرستاری، روسای بخشها و	آیا ریاست، مدیریت بیمارستان، مدیر پرستاری، روسای
مسئول حاکمیت بالینی بیمارستان مورد مصاحبه مشارکت مستمر در تدوین و	بخشها و مسئول حاكميت بالينى بيمارستان از برنامه
پایش برنامه عملیاتی داشته باشند امتیاز کامل (۲ ا متیاز)، در صورتی که هیچ	عملیاتی تدوین شده در هر محور حاکمیت بالینی آگاهی
یک از آنها از برنامه عملیاتی آگاهی نداشته باشند امتیاز (۰) و در صورت آگاهی	دارند و در پایش آن مشارکت مستمر دارند؟
برخی از آنها از برنامه عملیاتی. (۱ امتیاز اختصاص می یابد)	
در صورتی که مسئول حاکمیت بالینی از اختیارات تفویض شده از سوی ریاست	آیا مسئول حاکمیت بالینی اعتقاد دارد که اختیارات لازم
بیمارستان به خود آگاهی داشته و بر شرح وظایف خود اشراف داشته باشد،	از سوی ریاست بیمارستان به ایشان داده شده است و از
امتیاز (۵)، در صورت عدم آگاهی ایشان امتیاز (۰۰) و در صورت آگاهی نسبی	شرح وظایف خود آگاهی دارد؟
وى. (٢.۵ امتياز اختصاص مي يابد)	

امتياز ملاك	زیر ملاک	ملاک های پیشنهادی جهت ارزیابی
۵۰	• نظام آموزش کارکنان (بر اساس تدوین PDP) در بیمارستان استقراریافته و آموزش مداوم کارکنان جزء سیاستهای اجرایی بیمارستان باشد	آموزش و مدیریت
۲٠	• نظام رضایت سنجی کارکنان در بیمارستان استقرار یافته باشد	کارکنان
٣٠	• نظام توجیه نیروهای جدید الورود دربیمارستان استقرار یافته باشد	

مستندات لازم

نحوه امتياز دهي	مستندات	استاندارد
• در صورت وجود فرم آموزش و راهنمای تدوین PDP امتیاز اختصاص می یابد) • در صورت وجود فرم PDP تکمیل شده برای ۴۰٪ پرس پرستاری، ۲۵٪ کادر پزشکی و ۳۰٪ سایر کارکنان. (۱۵ متا اختصاص می یابد) • در صورت وجود مستندات مبنی بر آنالیز فرمهای P (۶امتیاز اختصاص می یابد) • در صورت وجود مستندات مبنی بر برنامه ریزی جهت آموزش کارکنان و اولویت بندی نیازهای اموزشی علمی – کاربردی پرسنل (۶امتیاز اختصاص می یابد) علمی برای پرسنل (۴ امتیاز برای گروه پرستاری، ۴ امتیاز مادی پرسنل بر انجام دورههای آموزشی مدر گروه پزشکی، ۴ امتیاز سایر کارکنان) • در صورت وجود مستندات مبنی بر انجام دوره های آموزشی مدر کاربردی – مهارتی برای پرسنل ، طبق نیاز سنجی انجام شده مدر صورت وجود مستندات امتیاز کامل احراز می شود، امتیاز سایر کارکنان) توجه: در صورت وجود مستندات برای نیمی از موارد، نصف امتیاز در نظ توجه می شود و در صورت وجود مستندات برای نیمی از موارد، نصف امتیاز در نظ گرفته می شود و در صورت وجود مستندات برای کمتر از موارد، هیچ امتیازی احراز نمی شود. گرفته می شود و در صورت وجود مستندات برای کمتر از موارد، هیچ امتیازی احراز نمی شود. گرفته می شود و در صورت وجود مستندات برای کمتر از موارد، هیچ امتیازی احراز نمی شود.	حسندات مبنی بر بردهه ریری جهت آمورش کارکنان و اولویت بندی نیازهای اموزشی علمی − کاربردی پرسنل ، طبق نتایج حاصل از فرمهای ● مستندات مبنی بر انجام دورههای آموزشی مدون علمی برای پرسنل ، طبق نیاز سنجی انجام شده • مستندات مبنی بر انجام دوره های آموزشی مدون کاربردی – مهارتی برای پرسنل ، طبق نیاز سنجی انجام شده	نظام آموزش کارکنان (بر اساس تدوین PDP) در بیمارستان استقرار یافته و آموزش مداوم کارکنان جزء سیاستهای اجرایی بیمارستان باشد
• در صورت وجود فرمهای رضایت سنجی پرسنل. (۵ امت اختصاص می یابد) • در صورت وجود مستندات مبنی بر اعلام نظرات و پیشنها از سوی کارکنان .(۵ امتیاز اختصاص می یابد) • در صورت وجود مستندات مبنی بر بررسی و آنالیز نظرات پیشنهادات کارکنان.(۵ امتیاز اختصاص می یابد) در صورت وجود مستندات مبنی بر اجرای اقدامات مداخلها; در صورت وجود مستندات مبنی بر اجرای اقدامات مداخلها; برنامه ریزی رفاهی(۲.۵ امتیاز اختصاص می یابد) توجه: در صورت وجود مستندات برای تمامی موارد، امتیاز کاراز می شود، در صورت وجود مستندات برای نیمی از موارد	 فرمهای رضایت سنجی پرسنل مستندات مبنی بر اعلام نظرات و پیشنهادات از سوی کارکنان مستندات مبنی بر بررسی و آنالیز نظرات و پیشنهادات کارکنان مستندات مبنی بر اجرای اقدامات مداخلهای و برنامه ریزی رفاهی 	نظام رضایت سنجی کارکنان در بیمارستان استقرار یافته باشد

نصف امتیاز در نظر گرفته می شود و در صورت وجود مستندا		
برای کمتر از ۵۰٪ موارد، هیچ امتیازی احراز نمی شود		
 در صورت وجود پمفلت معرفی کلی بیمارستان.(۴ امت 	• پمفلت تهیه شده در ارتباط با معرفی کلی	
اختصاص می یابد)	بيمارستان	
● در صورت وجود شرح وظایف شغلی برای هر رده شغلی.(● شرح وظایف شغلی برای هر یک از پرسنل	
امتياز اختصاص مي يابد)	• پمفلت تهیه شده در ارتباط با اطلاعات	
● در صورت وجود پمفلت مربوط به مسیر ارتقای شغلی، خط	مربوط به مسیر ارتقای شغلی ، خطرات شغلی	
شغلی و مباحث ایمنی.(۳ امتیاز اختصاص می یابد)	و مباحث ایمنی	
● در صورت وجود پمفلت یا جزوه معرفی جزییات دستورالع	• پمفلت یا جزوه تهیه شده در ارتباط با	
ها و اطلاعات مربوط به تجهیزات اختصاصی هر بخش .(۴ ام ن	معرفی جزییات دستورالعمل ها و اطلاعات مربوط به تجهیزات اختصاصی هر بخش	
اختصاص می یابد)	• چک لیست ارزیابی آموزش پرسنل جدید	
● در صورت وجود چ ک لیست ارزیابی آموزش پرسنل جدید	الورود	نظام توجیه نیروهای جدید
الورود.(۵ امتیاز اختصاص می یابد)	• مستندات مربوط به انجام مداخلات لازم با	الورود در بیمارستان استقرار
 در صورت وجود مستندات مربوط به انجام مداخلات لازم به 	توجه به نتایج ارزیابی از پرسنل جدیدالورود	یافته باشد
توجه به نتایج ارزیابی از پرسنل جدیدالورود.(۵ امتیاز اختص		
می یابد)		
ت وجه : در صورت وجود پمفلت مربوط به مسیر ارتقای شغل		
خطرات شغلی و مباحث ایمنی امتیاز کامل (۳ امتیاز)،		
صورت وجود یکی از این ۳ مورد (۱ امتیاز)، در صورت وجود		
مورد از این ۳ مورد (۲ امتیاز) و در صورت عدم وجود هیچ _:		
از این موارد (۰ امتیاز) احراز می گردد.		
بقیه موارد از این مستندات به این شیوه ارزیابی می		
گردد که: در صورت وجود هر یک از مستندات (امتیاز کاه		
و در صورت عدم وجود آنها (امتیاز صفر) احراز میگردد.		

مصاحبه:

نحوه امتيازدهي	سوال
در صورتی که تمامی کارکنان مورد مصاحبه از نحوه تکمیل و تدوین فرم -	
های PDP آگاهی داشته باشند امتیاز کامل (۴ امتیاز)، در صورتی که هیچ	آیا کارکنان از نحوه تکمیل و تدوین فرمهای
یک از آنها از نحوه تکمیل و تدوین فرمهای PDP آگاهی نداشته باشند	PDP آگاهی دارند؟
امتیاز (۰) و در صورت آگاهی برخی از آنها (۲ امتیاز) اختصاص مییابد	
در صورتی که پرسنل وجود نظام رضایت سنجی از کارکنان را در بیمارستان	
و انجام اقدامات مداخله ای بر اساس آنرا تایید کنند (۲.۵ امتیاز)، در	آیا پرسنل وجود نظام رضایت سنجی از کارکنان
صورتی که پرسنل اطلاعی از وجود نظام رضایت سنجی از کارکنان در	را در بیمارستان و انجام اقدامات مداخله ای بر
بیمارستان نداشته باشند (۱ ا متیاز) و در صورت آگاهی برخی از آنها (۱	اساس آنرا تایید می کنند؟
امتیاز) احراز می گردد.	
در صورتی که پرسنل جدیدالورود ، دریافت آموزشهای لازم در بدو ورود را	آیا پرسنل جدیدالورود آموزشهای انجام شده
تایید نمایند، امتیاز کامل (۴ امتیاز)، در صورتی که پرسنل جدیدالورود	(شامل: دریافت شرح وظایف خود، پمفلت حاوی
اطلاعی از این آموزشها نداشته باشند (۱۰متیاز) و در صورت اطلاع برخی از	اطلاعات کلی و اختصاصی از بیمارستان و بخش
آنها (۲ امتیاز) احراز می گردد.	محل فعالیت و آموزشهای علمی- کاربردی مورد
	نیاز در خصوص نوع کار خود) را تایید میکنند؟

	حاكميت باليني	
امتیاز ملاک	زير ملاک	لاک های پیشنهادی جهت ارزیابی
١.	• بیمارستان دارای برنامه ریزی منسجم آموزشی در زمینه مدیریت خطر و استانداردهای الزامی ایمنی بیمار باشد	
١٠	● بیمارستان دارای سیستم ثبت خطا باشد	
۲٠	• بیمارستان دارای استراتژی جهت کاهش، حذف و انتقال خطر باشد (روش FMEA)	
٣٠	• بیمارستان دارای برنامه تحلیل خطاهای پزشکی از طریق RCA در موارد حوادث SENTINEL باشد	
١.	• بیمارستان برای یادگیری و به اشتراکگذاری نتایج حاصل از ثبت خطا و تحلیل آن دارای برنامه باشد	
١.	 بیمارستان به منظور حفظ ایمنی بیمار و ارائه به هنگام مراقبت های درمانی، اعلام نتایج آزمایشات اورژانس را تضمین می نماید. 	
١.	● بیمارستان کیفیت آنتی بیوگرام ها را تضمین و پایش می کند.	
11	• A.۱.۱.۱ ایمنی بیمار در بیمارستان یک اولویت استراتژیک می باشد و در قالب برنامه عملیاتی تفضیلی در حال اجراست.	
١.	• ۱.۱.۲ A یکی از کارکنان در بیمارستان با اختیارات لازم به عنوان مسئول و پاسخگوی برنامه ایمنی بیمار منصوب گردیده است .	مديريت خطر و
1.	• A.۱.۱.۳ مدیریت ارشد بیمارستان به منظور بهبود فرهنگ ایمنی بیمار ، شناسایی خطرات موجود در سیستم و اعمال مداخله جهت ارتقاء فرصتها به طور منظم برنامه بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار را به اجرا می گذارد.	ایمنی بیمار
٩	• ۲.۱.۱ A یکی از مدیران میانی بیمارستان به عنوان هماهنگ کننده فعالیت های ایمنی بیمار و مدیریت خطر منصوب شده است	
١.	• ۲.۱.۲. Aبیمارستان جلسات ماهیانه کمیته مرگ و میر را بصورت مرتب برگزار می نماید .	
١.	• A. ۴.۱.۱. بیمارستان وجود تجهیزات ضروری را تضمین می نماید .	
١.	• A.۴.۱.۲ بیمارستان ضد عفونی مناسب و مطلوب کلیه وسایل پزشکی با قابلیت استفاده مجدد را قبل از کاربرد تضمین می نماید .	
Υ	• A.۴.۱.۳ بیمارستان دارای وسایل و تجهیزات کافی بمنظور تضمین ضدعفونی و استریلیزاسیون فوری می باشد	
3	 ۸.۵.۱.۱ جهت ارائه خدمات و مراقبت های درمانی کادر بالینی حائز شرایط توسط کمیته ذی صلاح به صورت ثابت و موقت استخدام و بکار گمارده می شوند . 	
10	۰ ۲.۱.۱ و پزشک قبل از انجام هر گونه اقدام درمانی و تشخیصی تهاجمی ؛ کلیه خطرات ، منافع و عوارض جانبی احتمالی پروسیجر را به بیمار توضیح داده و با حضور و نظارت پرستار، بیمار برگه رضایت نامه را امضاء می نماید .	

		_
	 • ۳.۱.۱ قبل از انجام هر گونه پروسیجر درمانی ، تشخیصی و آزمایشگاهی، تجویز دارو و یا ترانسفوزیون خون و 	
10	فرآورده های خونی، کلیه بیماران و به ویژه گروه های در معرض خطر منجمله نوزادان ، بیماران دچار اختلالات	
	هوشیاری ویا سالمندان حداقل با دو شناسه شامل نام و نام خانوادگی و تاریخ تولد شناسایی ومورد تأیید قرارمی	
	گیرند (هیچ گاه شماره اتاق و یا تخت بیمار یکی از این شناسه ها نمی باشد) .	
١.	 • ۱.۱.۱ بیمارستان به منظور اعلام اضطراری نتایج حیاتی آزمایشات، کانال های ارتباطی آزاد پیش بینی کرده 	
	است.	
١٣	 • ۲.۲.۱.۱ بیمارستان دارای برنامه پیش گیری و کنترل عفونت مشتمل بر چارت سازمانی ، برنامه عملیاتی ، 	
	راهنماها و کتابچه راهنما می باشد .	
Y	 • ۲.۱.۲ کبیمارستان تمیزی ، ضد عفونی و استریلیزاسیون مناسب کلیه تجهیزات را ، با تأکید خاص بر واحدها و 	
,	بخش های پر خطر تضمین می نماید.	
١.	 • ۲.۳.۱.۱ بیمارستان راهنماهای معتبراز جمله راهنماهای سازمان جهانی بهداشت را در زمینه خون و فرآورده های 	
1.	خونی ایمن اجرا می نماید .	
١.	● C.۵.۱.۱ بیمارستان دسترسی به داروهای حیاتی را در تمامی اوقات شبانه روز (۲۴ ساعته) تضمین می نماید.	
, ,		
١٠	● D.۲.۱.۱ بیمارستان بر اساس میزان خطر ، پسماند ها را از مبدأ تفکیک و کد بندی رنگی می نماید .	
١.	 • ۲.۱.۲ Pبیمارستان از راهنماها ، از جمله راهنماهای سازمان جهانی بهداشت ، جهت مدیریت دفع پسماندهای 	
'	نوک تیز و برنده تبعیت می نماید	
١.	● اجتناب از اتصال نادرست کاتترها و لوله ها	
'		
١.	• ارتباط صحیح کارکنان بهداشتی درمانی در حین تحویل و تحول بیمار مابین گروه، بخش و مراکز درمانی	
١.	● تلفیق دارویی	
١.	● كنترل محلو ل هاى الكتروليتي غليظ	
١.	● اجرای اقدام درمانی صحیح در موضع صحیح برای بیماران	
١.	● داروهای با اسامی و اشکال مشاهِ	
1.	● استفاده از وسایل یکبار مصرف در تزریقات	
١.	● ارتقاء بهداشت دست	

نحوه امتياز دهي	مستندات	استاندارد
• در صورت وجود مستندات مبنی بر برگزاری جلسات آموزشی مدیریت خطر برای ۸۰ تا ۱۰۰٪ کارکنان، امتیاز کامل (۵۰ امتیاز)، در صورت وجود مستندات برای کمتر از ۵۰٪ کارکنان (۰ امتیاز) و در صورت وجود مستندات برای ۵۰ تا ۱۰۰٪ کارکنان (۵۰٪ امتیاز) احراز می گردد. مدر صورت وجود مستندات مبنی بر برگزاری جلسات آموزشی استانداردهای الزامی ایمنی بیمار برای ۸۰ تا ۱۰۰٪ کارکنان، امتیاز کامل (۵۰٪ امتیاز)، در صورت وجود مستندات برای ۵۰ تا امتیاز) و در صورت وجود امتیاز) و در صورت وجود امتیاز) و در صورت وجود مستندات برای کمتر از ۵۰٪ کارکنان (۱۰متیاز) و در مورت وجود مستندات برای کمتر از ۵۰٪ کارکنان (۱۰متیاز) برگزاری جلسات آموزشی مدیریت خطر برای کلیه برگزاری جلسات آموزشی مدیریت خطر برای کلیه کارکنان و ۵ امتیاز به ازای برگزاری جلسات آموزشی استانداردهای الزامی ایمنی بیمار برای کلیه کارکنان و ۵ امتیاز به ازای برگزاری جلسات آموزشی استانداردهای الزامی ایمنی بیمار برای کلیه کارکنان)	 مستندات مربوط به برگزاری جلسات آموزشی مدیریت خطر برای کلیه کارکنان مستندات مربوط به برگزاری جلسات آموزشی استانداردهای الزامی ایمنی بیمار برای کلیه کارکنان 	بیمارستان دارای برنامه ریزی منسجم آموزشی در زمینه مدیریت خطر و استانداردهای الزامی ایمنی بیمار باشد
 در صورت وجود مستندات مبنی بر ثبت خطاهای پزشکی در کلیه بخشهای بالینی، (۲ امتیاز) تعلق می گیرد. در صورت وجود مستندات مبنی بر بازخورد خطاهای ثبت شده از هر بخش به کلیه کارکنان خطاهای ثبت شده از هر بخش به کلیه کارکنان (۲ امتیاز) و در صورت عدم بازخورد به آنها (۰ امتیاز) تعلق می گیرد در صورت تدوین و وجود برنامه کاهش خطاهای پزشکی ۴ امتیاز تعلق می گیرد. توجه: برنامه کاهش خطاهای بیمارستان باید توجه: برنامه کاهش خطاهای هر بخش، 	• مستندات مبنی بر ثبت خطا • مستندات مبنی بر بازخورد خطاهای ثبت شده به کارکنان • برنامه کاهش خطاهای بیمارستان	بیمارستان دارای سیستم ثبت خطا باشد

دریافت گزارشات از کمیته مرگ و میر، دفتر		
رسیدگی به شکایات و غیره، همچنین انتخاب		
روش تحليل خطاها و انتخاب شيوه برخورد با		
خطاها (پیشگیرانه، واکنشی و) می باشد		
● در صورت وجود مستندات مبنی بر تعیین	• مستندات مبنی بر استقرار فعالیت های	
فعالیتهای پیشگیرانه برای مقابله با خطرات	پیشگیرانه مدیریت خطر در کلیه بخشها	
بالینی محتمل در هر بخش، (۵ امتیاز) اختصاص	● مستندات مبنی بر تحقق گامهای FMEA	
می یابد		
• در صورت تحقق گام های FMEA (شامل		
تشکیل تیم (۱ امتیاز)، مشخص کردن فرایند یا		
سیستم تحت مطالعه (۱ امتیاز)، فهرست کردن		بیمارستان دارای استراتژی
حالات بالقوه خطا برای هر یک از آنها (۱ امتیاز)،		جهت کاهش، حذف و انتقال
تعیین اثرات بالقوه بروز هریک از این حالات (خطر باشد (روش FMEA)
امتیاز)، تعیین علل بروز هریک از خطاها (۱		
ا متیاز)، فهرست کردن کنترلهای جاری به منظور		
شناسایی هریک از این خطاها (۱ امتیاز)، تعیین		
میزان اهمیت هر ریسک (۱ امتیاز)و اجرای		
اقدامات پیشگیرانه و اصلاحی (۲ امتیاز) و		
مجموعاً ۱۰ امتیاز برای تحقق تمامی این ۹ مورد		
در نظر گرفته میشود.		
• در صورت وجود مستندات مبنی بر ثبت کلیه	• مستندات مبنی بر ثبت کلیه موارد SENTINEL	
موارد SENTINEL از هر بخش.(۵ امتياز	و برنامه ریزی برای انجام RCA	
اختصاص می یابد)	• وجود صورت جلسات مبنی بر تشکیل تیم	
• در صورت وجود مستندات مبنی بر انجام	آموزش دیده multidisciplinary طبق مولتی	
تحلیل ریشه ای وقایع (RCA) برای کلیه موارد	مدیا به طور منظم	
SENTINELثبت شده.(۵ امتیاز اختصاص می	• مستندات مبنی بر جمعاَوری و نگاشت اطلاعات	. 10 11. 10 1
یابد)	• مستندات مبنی بر شناسایی مسایل مرتبط با	بیمارستان دارای برنامه تحلیل خطاهای پزشکی از
• در صورت وجود مستندات مبنی بر انجام RCA	مراقبت یا خدمت	طریق RCA در موارد حوادث
بطور کامل و تحقق تمامی مراحل آن (شامل: تشکیل	• مستندات مبنی بر تحلیل حادثه، شناسایی	عریی SENTINEL باشد
تیم آموزش دیده multi disciplinary طبق مولتی	عوامل دخیل در حادثه و علل ریشه ای	
مدیا(۱ امتیاز) ، جمع آوری و نگاشت اطلاعات (ا	• مستندات حاوی ارائه راه حلها و پیشنهادات	
امتیاز)، شناسایی مسایل مرتبط با مراقبت یا خدمت	• مستندات مبنی بر اجرای راه حلها	
(۲ امتیاز)، تحلیل حادثه و شناسایی عوامل دخیل در	• مستندات مبنی بر گزارش تحقیق	
حادثه (۵ امتیاز) ، ارائه راه حلها و پیشنهادات (۳		
امتیاز)، اجرای راه حل (۲ امتیاز) و نوشتن گزارش		

تحقيق (١ امتياز) و مجموعاً ١٥ امتياز اختصاص مي		
یابد.		
• در صورت وجود خط مشی و روشهای اجرایی در	• خط مشی و روشهای اجرایی در رابطه با	
رابطه با یادگیری و به اشتراک گذاری نتایج حاصل	یادگیری و به اشتراک گذاری نتایج حاصل از ثبت	
از ثبت خطا و تحلیل آن در داخل و خارج	خطا و تحلیل در داخل و خارج بیمارستان	
بيمارستان.(۶ امتياز اختصاص مي يابد)		
• توجه: برای وجود خط مشی در رابطه با		بیمارستان برای یادگیری و
یادگیری و به اشتراک گذاری نتایج حاصل از ثبت		به اشتراک گذاری نتایج
خطا و تحلیل آن در داخل و خارج بیمارستان (۳		حاصل از ثبت خطا و تحلیل
امتیاز) و برای وجود روشهای اجرایی در رابطه با		آن دارای برنامه باشد
یادگیری و به اشتراک گذاری نتایج حاصل از ثبت		
خطا و تحلیل آن نیز (۳ امتیاز)در نظر گرفته می		
شود.		
•		
● اگر ایمنی بیمار در برنامه استراتژیک بیمارستان	● ایمنی بیمار در برنامه استراتژیک بیمارستان	
لحاظ شده و حائز اولویت می باشد (۲ ا متیاز	لحاظ شده و حائز اولویت می باشد	
اختصاص می یابد)		
• اگر برنامه عملیاتی تفضیلی جاری (در حال	• وجود برنامه عملیاتی تفضیلی جاری (در حال	
اجراء) در ارتباط با ۱۹ استاندارد الزامی ایمنی	اجراء) در ارتباط با ۱۹ استاندارد الزامی ایمنی	
بیمار در بیمارستان وجود دارد (۲ امتیاز	بیمار ۱ در بیمارستان	
اختصاص می یابد)		A.۱.۱.۱ ایمنی بیمار در
● اگرجدول زمان بندی شده جهت دستیابی به	● جدول زمان بندی شده جهت دستیابی به اهداف	بیمارستان یک اولویت
اهداف مرتبط به ۱۹ استاندارد الزامی ایمنی بیمار	مرتبط به ۱۹ استاندارد الزامی ایمنی بیمار در	استراتژیک می باشد و در
در بیمارستان موجود است (۱ امتیاز اختصاص	بيمارستان	قالب برنامه عملیاتی تفضیلی
می یابد)		در حال اجراست .
• اگر گزارش مکتوب پایش برنامه عملیاتی به	• گزارش مکتوب پایش برنامه عملیاتی به صورت	<i>y.</i> 5
صورت سه ماه یکبار در بیمارستان وجود دارد (۱	سه ماه یکبار	
امتیاز اختصاص می یابد)		
• اگراقدام اصلاحی در خصوص هر یک از اهداف	● اقدام اصلاحی در خصوص هر یک از اهداف که	
که در بازه زمانی مورد نظر قابل دستیابی نمی	در بازه زمانی مورد نظر قابل دستیابی نمی باشند	
باشند صورت گرفته باشد (۲ امتیاز اختصاص می		
یابد)		
• اگردر مشاهده و بازدید و مصاحبه با کارکنان	● .در مشاهده و بازدید و مصاحبه با کارکنان بخش	

1 1 10 1 1 1 1 1 1	1. 1.10 1 1 1 10 1 1. 1. 1.	
بخش ها و واحد های بیمارستانی اجرای	ها و واحد های بیمارستانی اجرای استانداردهای	
استانداردهای الزامی ایمنی بیمار ، منطبق بر	الزامی ایمنی بیمار ، منطبق بر گزارش پیشرفت	
گزارش پیشرفت برنامه عملیاتی باشد. (۴ امتیاز	برنامه عملیاتی باشد.	
اختصاص می یابد)		
• اگر ابلاغ/ حكم انتصاب كارشناس مسئول ايمنى	● ابلاغ/ حكم انتصاب كارشناس مسئول ايمنى	
بیماربا امضاء ریاست بیمارستان که در آن تفویض	بیماربا امضاء ریاست بیمارستان که در آن تفویض	
اختیار کافی و نیز پاسخگوئی به بالاترین مقام در	اختیار کافی و نیز پاسخگوئی به بالاترین مقام در	
بیمارستان قید شده باشد. (ضمن رونوشت به	بیمارستان قید شده باشد. (ضمن رونوشت به	
تمامی واحدها(۴ امتیاز اختصاص می یابد)	تمامی واحدها)	
● اگر شرح وظایف و ماموریت های کارشناس	• شرح وظایف و ماموریت های کارشناس مسئول	۱.۱.۲. A یکی از کارکنان در
مسئول ایمنی به تایید ریاست بیمارستان مطابق با	ایمنی به تایید ریاست بیمارستان که ضروری است	بيمارستان با اختيارات لازم
حداقل مواردابلاغی وزارت بهداشت ،	حداقل شامل موارد ابلاغى وزارت متبوع باشد	به عنوان مسئول و پاسخگوی
موجوداست(۲ امتیاز اختصاص می یابد)		برنامه ایمنی بیمار منصوب
• اگر مصاحبه با کارشناس مسئول ایمنی بیمار	• مصاحبه با کارشناس مسئول ایمنی بیمار	گردیده است
وكاركنان مؤيد تفويض اختيارات متناسب با شرح	وكاركنان مؤيد تفويض اختيارات متناسب با شرح	
وظایف وی می باشد (۴ امتیاز اختصاص می	وظایف وی می باشد	
یابد)		
• اگر شرایط احراز صلاحیت کارشناس مسئول	• شرایط احراز صلاحیت کارشناس مسئول ایمنی	
ایمنی بیمار مطابق با حداقل مواردابلاغی وزارت	بيمار	
بهداشت ، موجوداست (۲ امتیاز اختصاص می		
یابد)		
• خط مشی و روش های اجرایی بازدیدهای	• خط مشی و روش های اجرایی بازدیدهای	
مدیریتی ایمنی بیمار (۲ ا متیاز اختصاص می	مدیریتی ایمنی بیمار	
یابد)		
• برنامه سالیانه بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار	• برنامه سالیانه بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار از	A.۱.۱.۳ مدیریت ارشد
از بخش های و واحد های بیمارستانی (۱ امتیاز	بخش های و واحد های بیمارستانی	بیمارستان به منظور بهبود فرهنگ ایمنی بیمار ،
اختصاص می یابد)		ترهنت ایمنی بیمار . شناسایی خطرات موجود در
• اگرگزارش ها / صورت جلسات بازدید مدیریتی	• گزارش ها / صورت جلسات بازدید مدیریتی	سیستم و اعمال مداخله
ایمنی بیمارمبنی بر اقدامات اصلاحی و بازخوراند	ایمنی بیمارمبنی بر اقدامات اصلاحی و بازخوراند	جهت ارتقاء فرصتها به طور
به کارکنان (۱ ا متیاز اختصاص می یابد)	به کارکنان	منظم برنامه بازدیدهای
• اگر مستندات مبنی بر تماس با کارکنان جهت	• وجود مستندات مبنی بر تماس با کارکنان جهت	مدیریتی ایمنی بیمار را به ا ما گذارد
ارائه بازخورد (شماره تلفن ، آدرس پست	ارائه بازخورد (شماره تلفن ، آدرس پست	اجرا می گذارد
الکترونیک، بازخوراند مکتوب یا الکترونیک و)	الکترونیک، بازخوراند مکتوب یا الکترونیک و)	
موجوداست(۱ امتیاز اختصاص می یابد)		

		I
• مشاهده و بازدید و مصاحبه با کارکنان بخش ها	● مشاهده و بازدید و مصاحبه با کارکنان بخش ها	
و واحد های بیمارستانی مؤید انجام بازدید	و واحد های بیمارستانی مؤید انجام بازدید	
مدیریتی ایمنی بیمارمبنی منطبق بر برنامه	مدیریتی ایمنی بیمارمبنی منطبق بر برنامه سالیانه	
سالیانه باشد(۴ امتیاز اختصاص می یابد)	باشد	
● ابلاغ / حكم كارشناس هماهنگ كننده فعاليت	● ابلاغ / حكم كارشناس هماهنگ كننده فعاليت	
های ایمنی بیمار و مدیریت خطر با امضاء ریاست	های ایمنی بیمار و مدیریت خطر با امضاء ریاست	
بیمارستان که در آن سلسله مراتب پاسخگوئی قید	بیمارستان که در آن سلسله مراتب پاسخگوئی قید	
شده باشد. (ضمن رونوشت به تمامی واحدها) (۲	شده باشد. (ضمن رونوشت به تمامی واحدها)	
امتیاز اختصاص می یابد)		
• شرح وظایف و ماموریت های کارشناس	• شرح وظایف و ماموریت های کارشناس هماهنگ	
هماهنگ کننده فعالیت های ایمنی بیمار و	کننده فعالیت های ایمنی بیمار و مدیریت خطر به	۲.۱.۱ A یکی از
مدیریت خطر به تایید ریاست بیمارستان که	تایید ریاست بیمارستان که ضروری است حداقل	مدیران میانی
حداقل شامل مواردابلاغی وزارت بهداشت ، باشد	شامل موارد ذیل باشد	بیمارستان به عنوان
(۱ امتیاز اختصاص می یابد)		هماهنگ کننده فعالیت
	• مشاهده و بازدید از بخش ها و واحد های	های ایمنی بیمار و
• اگر مصاحبه با کارشناس هماهنگ کننده	بیمارستانی و مصاحبه با کارشناس هماهنگ کننده	مديريت خطر منصوب
فعالیت های ایمنی بیمار و مدیریت خطر وکارکنان	فعالیت های ایمنی بیمار و مدیریت خطر وکارکنان	شده است
مؤید تفویض اختیارات متناسب با شرح وظایف وی	مؤید تفویض اختیارات متناسب با شرح وظایف وی	
می باشد(۴ ا متیاز اختصاص می یابد)	می باشد	
• شرایط احراز صلاحیت کارشناس هماهنگ	• شرایط احراز صلاحیت کارشناس هماهنگ کننده	
کننده فعالیت های ایمنی بیمار و مدیریت خطر	فعالیت های ایمنی بیمار و مدیریت خطر	
مطابق با حداقل مواردابلاغی وزارت بهداشت ،		
موجوداست(۲ امتیاز اختصاص می یابد)		
• اگر خط مشی و روش های اجرایی معین جهت	• خط مشی و روش های اجرایی معین جهت	
بررسی موارد مرگ و میر و معلولیت ها موجود	بررسی موارد مرگ و میر و معلولیت ها	
است (۲ امتیاز اختصاص می یابد)		
• اگر.صورت جلسات یک ساله اخیر کمیته مرگ	• صورت جلسات یک ساله اخیر کمیته مرگ ومیر	A.۲.۱.۲بیمارستان
ومیر و معلولیت ها که به صورت ماهانه و مرتب	و معلولیت ها که به صورت ماهانه و مرتب بر گزار	جلسات ماهیانه کمیته
برگزار شده باشد (صورت جلسات بایستی واجد	شده باشد (صورت جلسات بایستی واجد اسامی	مرگ و میر را بصورت
اسامی شرکت کنندگان وامضا آنان باشد) ، موجود	شركت كنندگان وامضا آنان باشد).	مرتب برگزار می نماید .
می باشد(۲ امتیاز اختصاص می یابد)		יין ביני אין עיין ייט יייי
• اگربررسی تمام موارد مرگ و میر و معلولیت	• بررسی تمام موارد مرگ و میر و معلولیت های	
های کودکان زیر (۵) سال و مادران باردارو تمامی	کودکان زیر (۵) سال و مادران باردارو تمامی موارد	
موارد دیگر بر اساس خط مشی و روش های	۔ دیگر بر اساس خط مشی و روش های اجرایی	
اجرایی بیمارستان موجود باشد(۳ امتیاز	بيمارستان.	
	l .	l .

اختصاص می یابد)		
• اگر مستندات پیگیری در جلسات بعدی و اقدام	• وجود مستندات پیگیری در جلسات بعدی و	
اصلاحی بر اساس نتایج جلسات برگزار شده کمیته	اقدام اصلاحی بر اساس نتایج جلسات برگزار شده	
مرگ و میر و معلولیت موجود است باشد (۳ امتیاز	کمیته مرگ و میر و معلولیت	
اختصاص می یابد)		
• اگرفهرست تجهیزات و وسایل ضروری سالم	• .فهرست تجهیزات و وسایل ضروری سالم موجود	
موجود جهت ارائه خدمات ضروری و پیش بینی	جهت ارائه خدمات ضروری و پیش بینی تجهیزات	
تجهیزات و وسایل جایگزین موجود است باشد(۱	و وسایل جایگزین	
امتیاز اختصاص می یابد)		
• اگر فهرست وسایل مصرفی ضروری بر اساس	• فهرست وسایل مصرفی ضروری بر اساس میزان	
میزان مصرف موجود است باشد(۱ ا متیاز	مصرف	
اختصاص می یابد)		
• اگردر مشاهده و بازدید از بخش ها و واحد های	• در مشاهده و بازدید از بخش ها و واحد های	A. ۴.۱.۱ بیمارستان
بیمارستانی فهرست تجهیزات و وسایل ضروری	بیمارستانی فهرست تجهیزات و وسایل ضروری	وجود تجهیزات ضروری
سالم مطابق با تجهیزات و وسایل موجود باشد و	سالم مطابق با تجهیزات و وسایل موجود باشد و	را تضمین می نماید
پیش بینی تجهیزات و وسایل جایگزین و وسایل	پیش بینی تجهیزات و وسایل جایگزین و وسایل	
مصرفی نیز شده باشد(۴ امتیاز اختصاص می	مصرفی نیز شده باشد.	
یابد)		
• اگرمصاحبه با کارکنان بخش ها و واحد های	• مصاحبه با کارکنان بخش ها و واحد های	
بیمارستانی مؤید عدم تاخیر در ارائه خدمات به	بیمارستانی مؤید عدم تاخیر در ارائه خدمات به	
علت فقدان و یا کمبود وسایل مصرفی و یا	علت فقدان و یا کمبود وسایل مصرفی و یا نارسایی	
نارسایی تجهیزات باشد(۴ امتیاز اختصاص می	تجهيزات باشد	
یابد)		
• اگرخط مشی و روش های اجرایی برای	• خط مشی و روش های اجرایی برای ضدعفونی و	
ضدعفونی و استریلیزاسیون کلیه وسایل پزشکی با	استریلیزاسیون کلیه وسایل پزشکی با قابلیت	
قابلیت استفاده مجدد به ویژه در بخش ها و واحد	استفاده مجدد به ویژه در بخش ها و واحد های	A.۴.۱.۲ بیمارستان
های تشخیص درمانی پر خطر موجود باشد (۲	تشخیص درمانی پر خطر	ضد عفونی مناسب و
امتیاز اختصاص می یابد)		مطلوب کلیه وسایل
• اگر مشاهده و بازدید از بخش ها و واحد های	• مشاهده و بازدید از بخش ها و واحد های	پزشکی با قابلیت
بیمارستانی و مصاحبه با کارکنان وجود وسایل	بیمارستانی و مصاحبه با کارکنان وجود وسایل	استفاده مجدد را قبل از
پزشکی با قابلیت استفاده مجدد جایگزین در	پزشکی با قابلیت استفاده مجدد جایگزین در	کاربرد تضمین می
صورت مواجهه با موارد اضطراری را تایید نماید(۴	صورت مواجهه با موارد اضطراری را تایید نماید	نماید
امتیاز اختصاص می یابد)		
• اگردر مشاهده و بازدید از بخش ها و واحد های	• مشاهده و بازدید از بخش ها و واحد های	

بیمارستانی و مصاحبه با کارکنان روش اجرا	بیمارستانی و مصاحبه با کارکنان روش اجرا	
منطبق با راهنماها باشد (۴ امتیاز اختصاص می	منطبق با راهنماها باشد	
یابد)		
• اگرخط مشی و روش های اجرایی برای	• خط مشی و روش های اجرایی برای	
استریلیزاسیون فوری موجود باشد (۲ امتیاز	استريليزاسيون فورى	
اختصاص می یابد)	•	
• فهرست وسایل و تجهیزات ضروری جهت	● فهرست وسایل و تجهیزات ضروری جهت	
استریلیزاسیون فوری موجود باشد (۱ امتیاز	استریلیزاسیون فوری	
اختصاص می یابد)		
• اگر در مشاهده و بازدید از بخش ها و واحد های	• در مشاهده و بازدید از بخش ها و واحد های	
بیمارستانی و مصاحبه با کارکنان روش اجرا	بیمارستانی و مصاحبه با کارکنان روش اجرا	
منطبق با راهنماها باشد(۴ امتیاز اختصاص می	منطبق با راهنماها باشد	
یابد)		
• پرونده کارگزینی پزشکان واجد پروانه پزشکی	• پرونده کار گزینی پزشکان واجد پروانه پزشکی	A.۵.۱.۱ جهت ارائه
عمومی وتاییدیه دانشگاه در ارتباط با مدرک	عمومی وتاییدیه دانشگاه در ارتباط با مدر ک	خدمات و مراقبت های
دکترای تخصصی و فوق تخصصی می باشد(۲	دکترای تخصصی و فوق تخصصی می باشد	درمانی کادر بالینی حائز
امتیاز اختصاص می یابد)	•	شرايط توسط كميته
• پرونده کارگزینی کلیه کارکنان حرف بهداشتی	• پرونده کارگزینی کلیه کارکنان حرف بهداشتی	ذی صلاح به صورت
درمانی واجد گواهی نامه های تحصیلی ذیربط	درمانی واجد گواهی نامه های تحصیلی ذیربط	ثابت و موقت استخدام و
وتاییدیه دانشگاه باشد(۱ امتیاز اختصاص می	وتاییدیه دانشگاه می باشد	بکار گمارده می شوند .
یابد)		
• لیست اقدامات درمانی و تشخیصی تهاجمی در	● لیست اقدامات درمانی و تشخیصی تهاجمی در	B ۲.۱.۱ پزشک قبل از
بیمارستان موجود باشد(۱ امتیاز اختصاص می	بيمارستان	پر . انجام هر گونه اقدام
یابد)		درمانی و تشخیصی
● اگرمستندات آموزش و اطلاع رسانی به کلیه	• وجود مستندات آموزش و اطلاع رسانی به کلیه	ر ی ری تهاجمی ؛ کلیه خطرات
پزشکان معالج بیماران در ارتباط با این فراَیند	پزشکان معالج بیماران در ارتباط با این فرآیند	، منافع و عوارض جانبی
موجود باشد(۱ ا متیاز اختصاص می یابد)		احتمالی پروسیجر را به
● اگر در بررسی و بازبینی ، پرونده های پزشکی	• .در بررسی و بازبینی ، پرونده های پزشکی	بیمار توضیح داده و با
بیماران بستری برگه رضایت بیمار واجد به	بیماران بستری برگه رضایت بیمار واجد به	حضور و نظارت پرستار،
توضیحات پیرامون کلیه خطرات ، منافع و عوارض	توضیحات پیرامون کلیه خطرات ، منافع و عوارض	بیمار برگه رضایت نامه
جانبی احتمالی هر گونه اقدام درمانی و تشخیصی	جانبی احتمالی هر گونه اقدام درمانی و تشخیصی	را امضاء مى نمايد .
تهاجمی و درمان های جایگزین و امضاء بیمارو	تهاجمی و درمان های جایگزین و امضاء بیمارو	
شاهد(یکی از وابستگان درجه یک بیمار) باشد(۴	شاهد(یکی از وابستگان درجه یک بیمار) می باشد	
امتیاز اختصاص می یابد)		

• اگر.در مصاحبه به صورت تصادفی بیماران از	• در مصاحبه به صورت تصادفی بیماران از	
خطرات ، منافع و عوارض جانبی احتمالی و درمان	خطرات ، منافع و عوارض جانبی احتمالی و درمان	
های جایگزین اقدام درمانی و تشخیصی تهاجمی	های جایگزین اقدام درمانی و تشخیصی تهاجمی	
خود مطلع بوده و بیما رامضاء خود و یا و شاهد(خود مطلع بوده و بیما رامضاء خود و یا و شاهد(
یکی از وابستگان درجه یک بیمار) را تایید	یکی از وابستگان درجه یک بیمار) را تایید نماید	
نماید(۴ امتیاز اختصاص می یابد)		
• .اگر خط مشی شناسایی هویت بیمار موجود	● خط مشی شناسایی هویت بیمار	
باشد(۱ امتیاز اختصاص می یابد)		۳.۱.۱ Bقبل از انجام هر
● اگر دستورالعمل شناسایی صحیح بیماران (● دستورالعمل شناسایی صحیح بیماران خاص	گونه پروسیجر درمانی ،
ضرورى است دستورالعمل شامل حداقل موارد	بیمارستان (ضروری است دستورالعمل شامل	تشخیصی و
مندرج در دستورالعمل شناسایی صحیح بیماران	حداقل موارد مندرج در دستورالعمل شناسایی	ت یی ر آزمایشگاهی، تجویز دارو
ابلاغی از سوی وزارت بهداشت درمان و آموزش	صحیح بیماران ابلاغی از سوی وزارت بهداشت	و یا ترانسفوزیون خون و
پزشکی) موجود باشد(۱ امتیاز اختصاص می	درمان و آموزش پزشکی) باشد	
یابد)		فرآورده های خونی،
• اگردرمشاهده و بازدید از بخش ها و واحد های	• درمشاهده و بازدید از بخش ها و واحد های	کلیه بیماران و به ویژه
بیمارستانی شناسه های اختصاصی دستبند های	بیمارستانی شناسه های اختصاصی دستبند های	گروه های در معرض
شناسایی بیماران به صورت منسجم اجرا شود(۲	شناسایی بیماران به صورت منسجم اجرا شود	خطر منجمله نوزادان ،
امتیاز اختصاص می یابد)		بيماران دچار اختلالات
• اگردر مشاهده ، بازدید و مصاحبه از بخش ها و	• در مشاهده ، بازدید و مصاحبه از بخش ها و	هوشیاری ویا سالمندان
واحد های بیمارستانی شناسه های اختصاصی	واحد های بیمارستانی شناسه های اختصاصی	حداقل با دو شناسه
استاندارد مندرج بر دستبند های شناسایی به	استاندارد مندرج بر دستبند های شناسایی به	شامل نام و نام
صورت فعال و کلامی با بیمار مورد بررسی قرار	صورت فعال و کلامی با بیمار مورد بررسی قرار	خانوادگی و تاریخ تولد
می گیرد(۳ امتیاز اختصاص می یابد)	می گیرد	شناسایی ومورد تأیید
• اگردر مصاحبه کارکنان از خط مشی و روش	• در مصاحبه کارکنان از خط مشی و روش اجرایی	قرارمی گیرند (هیچ گاه
اجرایی شناسایی صحیح بیماران آگاه می باشند(۲	شناسایی صحیح بیماران آگاه می باشند	شماره اتاق و یا ت <i>خت</i>
امتیاز اختصاص می یابد)		بیمار یکی از این شناسه
• اگردر مصاحبه بیماران از خط مشی و روش	• در مصاحبه بیماران از خط مشی و روش اجرایی	ها نمی باشد) .
اجرایی بیمارستان در شناسایی صحیح بیمارا ن و	بیمارستان در شناسایی صحیح بیمارا ن و علت	
علت وجود دستبند شناسایی آگاه می باشند(۱	وجود دستبند شناسایی آگاه می باشند	
امتیاز اختصاص می یابد)		
• اگرخط مشی و روش های اجرایی به منظور	• وجود خط مشی و روش های اجرایی به منظور	4. 15. 1 6. 1. 1.
اعلام اضطراری نتایج تست های پاراکلینیکی	اعلام اضطراری نتایج تست های پاراکلینیکی	۲.۱.۱ بیمارستان به
حیاتی در آزمایشگاه تشخیص طبی و سایر	حیاتی در آزمایشگاه تشخیص طبی و سایر	منظور اعلام اضطراری
واحدهای تشخیصی و بخش های بستری موجود	واحدهای تشخیصی و بخش های بستری	نتایج حیاتی آزمایشات،
باشد(۴ امتیاز اختصاص می یابد)		کانال های ارتباطی آزاد
	1	

• اگرلیست نتایج بحرانی بر اساس نظرات پزشکان	• لیست نتایج بحرانی بر اساس نظرات پزشکان	پیش بینی کرده است.
متخصص هر رشته موجود باشد(۲ امتیاز	مت <i>خصص</i> هر رشته	
اختصاص می یابد)		
• اگر در مصاحبه پزشکان و کارکنان بخش و	• در مصاحبه پزشکان و کارکنان بخش و	
آزمایشگاه از روش استاندارد اعلام اضطراری نتایج	آزمایشگاه از روش استاندارد اعلام اضطراری نتایج	
تست های پاراکلینیکی حیاتی اَگاه بوده و در	تست های پاراکلینیکی حیاتی آگاه بوده و در	
مشاهده آن را مطابق با خط مشی و روش اجرایی	مشاهده آن را مطابق با خط مشی و روش اجرایی	
انجام می دهند(۴ امتیاز اختصاص می یابد)	انجام دهند.	
• اگر خط مشی و روش ها به منظوراطمینان از	• وجود خط مشی و روش ها به منظوراطمینان از	
اعلام نتایج معوقه تست های پاراکلینیک به	اعلام نتایج معوقه تست های پاراکلینیک به بیماران	
بیماران و مراقبین آنان بعد از ترخیص از	و مراقبین آنان بعد از ترخیص از بیمارستان	C ۱.۱.۲ بیمارستان
بیمارستان موجود باشد(۴ امتیاز اختصاص می		دارای روال های
یابد)		مطمئن ، برای اعلام
• اگرنظام جاری اعم از دفتر و یا سیستم	• وجود نظام جاری اعم از دفتر و یا سیستم	نتایج معوقه تست های
الکترونیک جهت ثبت زمان ، تاریخ و روش اطلاع	الکترونیک جهت ثبت زمان ، تاریخ و روش اطلاع	یاراکلینیکی به بیماران
رسانی نتایج معوقه تست های پاراکلینیک به	رسانی نتایج معوقه تست های پاراکلینیک به	بعد از ترخیص می باشد
بیماران و مراقبین آنان پس از ترخیص (ضمن	بیماران و مراقبین آنان پس از ترخیص (ضمن	بده از در حیدل می باسد
لحاظ اولویت و بازه های زمانی پیگیری در	لحاظ اولویت و بازه های زمانی پیگیری در	
خصوص نتایج حیاتی تر بر اساس خط مشی	خصوص نتایج حیاتی تر بر اساس خط مشی	
بیمارستان موجود باشد(۶ ا متیاز اختصاص می	بيمارستان	
یابد)		
● اگر.در چارت سازمانی مصوب بیمارستان کمیته	● در چارت سازمانی مصوب بیمارستان کمیته	
پیش گیری و کنترل عفونت لحاظ شده باشد(پیش گیری و کنترل عفونت لحاظ شده است	
۱امتیاز اختصاص می یابد)		c.۲.۱.۱ بیمارستان
● شرح وظایف و مأموریت های مصوب کمیته	● شرح وظایف و مأموریت های مصوب کمیته پیش	دارای برنامه پیش
پیش گیری و کنترل عفونت موجود باشد(۱	گیری و کنترل عفونت موجود است	گیری و کنترل عفونت
امتیاز اختصاص می یابد)		مشتمل بر چارت
● اگردر بیمارستان تیم پیش گیری و کنترل	• در بیمارستان تیم پیش گیری و کنترل عفونت (سازمانی ، برنامه
عفونت (شامل پرستارو پزشک دارای شرایط و	شامل پرستارو پزشک دارای شرایط و صلاحیت	عملیاتی ، راهنماها و
صلاحیت های لازم) با لحاظ شرایط احراز خاص	های لازم) با لحاظ شرایط احراز خاص فعال است.	کتابچه راهنما می باشد
فعال باشد(۲ ا متیاز اختصاص می یابد)		
● صورت جلسات برگزاری مرتب کمیته پیش	● صورت جلسات برگزاری مرتب کمیته پیش	
گیری و کنترل عفونت بیمارستان (حداقل یک بار	گیری و کنترل عفونت بیمارستان (حداقل یک بار	
ماهانه و در موارد اضطراری)در یکسال اخیر	ماهانه و در موارد اضطراری)در یکسال اخیر	
موجود باشد (۱ ا متیاز اختصاص می یابد)	موجود است.	

• اگرصورت جلسات واجد اسامی و امضاء شرکت	● صورت جلسات واجد اسامی و امضاء شرکت
کنندگان، مصوبلت جلسه اخیر، پی گیری مصوبات	کنندگان، مصوبلت جلسه اخیر، پی گیری مصوبات
جلسه قبلی و پی گیری ها باشد(۱ امتیاز	جلسه قبلی و پی گیری ها می باشد
اختصاص می یابد)	
● برنامه عملیاتی پیش گیری و کنترل عفونت	● برنامه عملیاتی پیش گیری و کنترل عفونت
بیمارستان قابلیت تطبیق با نحوه اجرا در بخش ها	بیمارستان قابلیت تطبیق با نحوه اجرا در بخش ها
و واحد های بیمارستانی و مصوبات جلسات را	و واحد های بیمارستانی و مصوبات جلسات دارد.
داشته باشد(۱ امتیاز اختصاص می یابد)	
• خط مشی و روش های اجرایی پیش گیری و	• خط مشی و روش های اجرایی پیش گیری و
کنترل عفونت بیمارستان موجود باشد(۲ امتیاز	كنترل عفونت بيمارستان موجود است
اختصاص می یابد)	
• اگربیمارستان در نظام مراقبت عفونت	• بیمارستان در نظام مراقبت عفونت بیمارستانی
بیمارستانی کشوری گزارش دهی داشته و نرخ	کشوری گزارش دهی داشته و نرخ عفونت
عفونت بیمارستانی مورد گزارش به سطوح	بیمارستانی مورد گزارش به سطوح بالادستی
بالادستی سازمان (شبکه بهداشت و درمان،	سازمان (شبکه بهداشت و درمان، دانشگاه و وزارت
دانشگاه و وزارت بهداشت) منطقی و مطابق با	بهداشت) منطقی و مطابق با واقعیت (قضاوت
واقعیت (قضاوت ارزیاب) میزان پذیرش، ماهیت	ارزیاب) میزان پذیرش، ماهیت بیماری و تعداد
بیماری و تعداد بیمارا بستری در بخش های ویژه	بیمارا بستری در بخش های ویژه باشد.
باشد(۲ امتیاز اختصاص می یابد)(لیکن در	
صور تی که در هنگام وقوع طغیان عفونت	
بیمارستانی، بیمارستان گزارش دهی به	
هنگام به سازمان بالادستی نداشته و	
مداخلات ضروری را اعمال ننموده باشداز	
سرجمع امتیازات بیمارستان ۵۰ امتیاز کسر	
می گردد)	
● اگردر بیمارستان خط مشی و روش های اجرایی	• در بیمارستان خط مشی و روش های اجرایی
رعایت بهداشت دست موجود باشد. میزان تبعیت	رعایت بهداشت دست موجود باشد. میزان تبعیت
کارکنان از دستورالعمل بهداشت دست به صورت	کارکنان از دستورالعمل بهداشت دست به صورت
پایه و قبل از تعیین اهداف ارتقاء بهداشت دست	پایه و قبل از تعیین اهداف ارتقاء بهداشت دست
اندازه گیری شده باشد. برنامه عملیاتی برای ارتقاء	اندازه گیری شده باشد. برنامه عملیاتی برای ارتقاء
بهداشت دست موجود باشد(۱ ا متیاز اختصاص	بهداشت دست موجود باشد
می یابد)	
• (۳ بند مذکور در مجموع (2) امتیاز دارد)	• در مشاهده دیسپنسر hand rubدر بخش ها و
	واحدهای بیمارستانی موجود باشد.
	• تبعیت از دستورالعمل رعایت بهداشت دست در

• اگرخط مشی و روش های اجرایی ضد عفونی و استریلیزاسیون کلیه وسایل در بخش CSSD موجود باشد(۳ امتیاز اختصاص می یابد) • اگردر مشاهده و بررسی روش اجرا منطبق با راهنماها باشد(۴ امتیاز اختصاص می یابد)	مکان توسط ارزیاب ولو در بازه زمانی کوتاه تعیین و با توجه به متون علمی و شاخص های غیر مستقیم مطابقت داده و تعیین می شود. • وجود یادآورهای بهداشت دست • خط مشی و روش های اجرایی ضد عفونی و استریلیزاسیون کلیه وسایل در بخش CSSD • در مشاهده و بررسی روش اجرا منطبق با راهنماها باشد	۲.۱.۲ کبیمارستان تمیزی ، ضد عفونی و استریلیزاسیون مناسب کلیه تجهیزات را ، با تأکید خاص بر واحدها و بخش های پر خطر تضمین می نماید.
 اجرای مراحل ۳-۱ (پیوست ۱) نحوه استقرار هموویژلانس در مراکز درمانی مورد ابلاغ از سازمان انتقال خون ایران(۳ امتیاز اختصاص می یابد) اجرای مراحل ۵-۴ (پیوست ۱) نحوه استقرار هموویژلانس در مراکز درمانی مورد ابلاغ از سازمان انتقال خون ایران(۳ امتیاز اختصاص می یابد) اجرای مراحل ۱۰-۶ (پیوست ۱) نحوه استقرار یابد) مموویژلانس در مراکز درمانی مورد ابلاغ از هموویژلانس در مراکز درمانی مورد ابلاغ از سازمان انتقال خون ایران(۴ امتیاز اختصاص می سازمان انتقال خون ایران(۴ امتیاز اختصاص می یابد) 	 اجرای مراحل ۳-۱ (پیوست ۱) نحوه استقرار هموویژلانس در مراکز درمانی مورد ابلاغ از سازمان انتقال خون ایران اجرای مراحل ۵-۴ (پیوست ۱) نحوه استقرار هموویژلانس در مراکز درمانی مورد ابلاغ از سازمان انتقال خون ایران اجرای مراحل ۱۰-۶ (پیوست ۱) نحوه استقرار هموویژلانس در مراکز درمانی مورد ابلاغ از سازمان هموویژلانس در مراکز درمانی مورد ابلاغ از سازمان انتقال خون ایران 	۲.۳.۱.۱ بیمارستان راهنماهای معتبراز جمله راهنماهای سازمان جهانی بهداشت را در زمینه خون و فرآورده های خونی ایمن اجرا می نماید.
● اگر داروها بر اساس لیست داروهای حیاتی مورد تایید پزشکان به تفکیک هر بخش موجود باشد (۲) امتیاز اختصاص می یابد) اگر داروها بر اساس لیست کلی داروهای حیاتی بیمارستان در داروخانه شبانه روزی بیمارستان موجود باشد (۳ امتیاز اختصاص می یابد) اگرمصاحبه با کارکنان بالینی و بیماران و همراهان مؤید وجود داروهای حیاتی در بیمارستان در تمامی اوقات شبانه روز باشد (۵) امتیاز اختصاص می یابد) اگرخط مشی و روش های اجرایی مدیریت دفع	وجود داروها بر اساس لیست داروهای حیاتی مورد تایید پزشکان به تفکیک هر بخش وجود داروها بر اساس لیست کلی داروهای حیاتی بیمارستان در داروخانه شبانه روزی بیمارستان مصاحبه با کارکنان بالینی و بیماران و همراهان مأید وجود داروهای حیاتی در بیمارستان در تمامی اوقات شبانه روز باشد حط مشی و روش های اجرایی مدیریت دفع	۲.۵.۱.۱ بیمارستان دسترسی به داروهای حیاتی را در تمامی اوقات شبانه روز (۲۴ ساعته) تضمین می نماید.

پسماند های بهداشتی درمانی موجود باشد(۲	پسماند های بهداشتی درمانی	اساس میزان خطر ،
امتیاز اختصاص می یابد)		پسماند ها را از مبدأ
● اگرراهنماهای مدیریت دفع پسماند های	• راهنماهای مدیریت دفع پسماند های بهداشتی	تفکیک و کد بندی
بهداشتی درمانی موجود باشد(۱ امتیاز اختصاص	درمانی	رنگی می نماید .
می یابد)		
• اگردر مشاهده روش اجرا منطبق با راهنماها	• در مشاهده روش اجرا منطبق با راهنماها باشد	
باشد وپسماند های بیمارستانی بر اساس میزان	وپسماند های بیمارستانی بر اساس میزان خطرکد	
خطرکد بندی رنگی و تفکیک از مبدا شده	بندی رنگی و تفکیک از مبدا شده باشد	
باشد(۲ امتیاز اختصاص می یابد)		
• اگرراهنماهای مدیریت دفع پسماند های تیز و	• راهنماهای مدیریت دفع پسماند های تیز و برنده	۲.۱.۲ Dبیمارستان از
برنده موجود باشد(۳ امتیاز اختصاص می یابد)		راهنماها ، از جمله
• وجود ظروف ایمن در بخش های بیمارستانی (• وجود ظروف ایمن در بخش های بیمارستانی (راهنماهای سازمان
فاقد سر سوزن دارای درپوش) مگر در موارد	فاقد سر سوزن دارای درپوش) مگر در موارد	جهانی بهداشت ، جهت
استثناء بسته به قضاوت ارزیاب(۳ امتیاز	استثناء بسته به قضاوت ارزياب	مديريت دفع
اختصاص می یابد)		پسماندهای نوک تیز و
• در مشاهده روش اجرا منطبق با راهنماها باشد	• در مشاهده روش اجرا منطبق با راهنماها باشد	برنده تبعیت می نماید
(۴ امتیاز اختصاص می یابد)		
• در صورت تایید با مشاهده / مصاحبه ۵ امتیاز	● وجود خط مشی	
تعلق می گیرد	• وجود روش اجرایی خاص بیمارستان یا مرکز	اجتناب از اتصال
• در صورت وجود خط مشی ۲ امتیاز تعلق می	آموزشی درمانی	نادرست كاتترها و لوله
گیرد		ها
• در صورت وجود روش اجرایی خاص بیمارستان		
یامرکز آموزشی درمانی ۳ امتیاز تعلق می گیرد		
• در صورت تایید با مشاهده / مصاحبه ۵ امتیاز	● وجود خط مشی	ارتباط صحيح كاركنان
تعلق می گیرد	• وجود روش اجرایی خاص بیمارستان یا مرکز	بهداشتی درمانی در
• در صورت وجود خط مشی ۲ امتیاز تعلق می	آموزشی درمانی	حین تحویل و تحول
گیرد		بیمار مابین گروه، بخش
• در صورت وجود روش اجرایی خاص بیمارستان		و مراکز درمانی
یامرکز آموزشی درمانی ۳ امتیاز تعلق می گیرد		
• در صورت تایید با مشاهده / مصاحبه ۷ ا متیاز	● وجود خط مشی	
تعلق می گیرد	• وجود روش اجرایی خاص بیمارستان یا مرکز	تلفيق دارويي
• در صورت وجود خط مشی ۱ ا متیاز تعلق می	آموزشی درمانی	
گیرد		
• در صورت وجود روش اجرایی خاص بیمارستان		

یامرکز آموزشی درمانی ۲ امتیاز تعلق می گیرد		
• در صورت تایید با مشاهده / مصاحبه ۵ امتیاز	● وجود خط مشی	
تعلق می گیرد	• وجود روش اجرایی خاص بیمارستان یا مرکز	کنترل محلو ل های
• در صورت وجود خط مشی ۱۲متیاز تعلق می	آموزشی درمانی	الكتروليتي غليظ
گیرد		
• در صورت وجود روش اجرایی خاص بیمارستان		
یامرکز آموزشی درمانی ۳ امتیاز تعلق می گیرد		
 ● در صورت تایید با مشاهده / مصاحبه ۵ امتیاز 	● وجود خط مشی	ام ام اقدام دا:
تعلق می گیرد	• وجود روش اجرایی خاص بیمارستان یا مرکز	اجرای اقدام درمانی
• در صورت وجود خط مشی ۲ ا متیاز تعلق می	آموزشی درمانی	صحیح در موضع صحیح برای بیماران
گیرد		برای بیمران
• در صورت وجود روش اجرایی خاص بیمارستان		
یامرکز آموزشی درمانی ۳ امتیاز تعلق می گیرد		
• در صورت تایید با مشاهده / مصاحبه ۵ امتیاز	● وجود خط مشی	
تعلق می گیرد	• وجود روش اجرایی خاص بیمارستان یا مرکز	داروهای با اسامی و
• در صورت وجود خط مشی ۱ ۲امتیاز تعلق می	اًموزشی درمانی	اشكال مشابه
گیرد		
• در صورت وجود روش اجرایی خاص بیمارستان		
یامرکز آموزشی درمانی ۳ امتیاز تعلق می گیرد		
• در صورت تایید با مشاهده / مصاحبه ۵ امتیاز	● وجود خط مشی	
تعلق می گیرد	• وجود روش اجرایی خاص بیمارستان یا مرکز -	15 11 1.35
• در صورت وجود خط مشی ۲ امتیاز تعلق می	آموزشی درمانی	استفاده از وسایل یکبار مصرف در تزریقات
گیرد		مصرف در دریست
• در صورت وجود روش اجرایی خاص بیمارستان		
یامرکز آموزشی درمانی ۳ امتیاز تعلق می گیرد		
• در صورت تایید با مشاهده / مصاحبه ۷ امتیاز	• وجود خط مشی	
تعلق می گیرد	• وجود روش اجرایی خاص بیمارستان یا مرکز ت	ارتقاء بهداشت دست
• در صورت وجود خط مشی ۱ امتیاز تعلق می	آموزشی درمانی	
گیرد		
• در صورت وجود روش اجرایی خاص بیمارستان		
یامرکز آموزشی درمانی ۲ امتیاز تعلق می گیرد		

مصاحبه

نحوه امتيازدهي	سوال
در صورتی که تمامی کارکنان مورد مصاحبه از وجود و نحوه کارکرد سیستم ثبت خطای بیمارستان	
آگاهی داشته باشند امتیاز کامل (۲ امتیاز)، در صورتی که هیچ یک از آنها از نحوه تکمیل و تدوین	کارکنان از سیستم ثبت خطا در بیمارستان آگاهی
فرمهای ثبت خطا آگاهی نداشته باشند (۰ ا متیاز) و در صورت آگاهی برخی از آنها (۱ ا متیاز)	دارند؟
اختصاص مییابد.	
در صورتی که پرسنل از خط مشی و روشهای اجرایی یادگیری و به اشتراک گذاری نتایج	
ثبت خطا و تحلیل آن، آگاهی داشته باشند (۴ امتیاز)، در صورتی که پرسنل اطلاعی از	پرسنل از خط مشی و روشهای اجرایی در رابطه با
وجود این خط مشی و روشهای اجرایی در بیمارستان نداشته باشند (۱۰ ۱متیاز) و در صورت	ئیری و به اشتراک گذاری نتایج ثبت خطا و تحلیل آمریکایی
آگاهی برخی از آنها (۲ امتیاز) احراز می گردد.	آن، آگاهی دارند؟
در صورتیکه کلیه پرسنل بخش ها در موردRCAآگاهی داشته باشند ۵ امتیاز ودر صورتی که	
نیمی از پرسنل آگاهی داشته باشند ۲.۵ امتیاز ودر صورت آگاهی هیچ کدام از پرسنل	رسنل از نحوه انجام RCA آگاهی کامل دارند
امتياز تعلق مي گيرد.	
در صورتیکه کلیه پرسنل بخش ها در موردFMEA آگاهی داشته باشند ۵ امتیاز ودر صورتی	IF JETNAEA I J. III. I
که نیمی از پرسنل آگاهی داشته باشند ۲.۵ امتیاز ودر صورت آگاهی هیچ کدام از پرسنل	ا پرسنل از نحوه انجام FMEAآگاهی کامل دارند
۰امتیاز تعلق می گیرد.	

حاكميت باليني			
امتياز ملاك	زیر ملاک	ملاک های پیشنهادی جهت ارزیابی	
۵٠	• آموزش بالینی با رویکرد مبتنی بر شواهد انجام شود	· 11.	
۵٠	● شواهد پژوهشی معتبر در طبابت بالینی استفاده شود	اثربخشى بالينى	

لتندات لازم:

نحوه امتياز دهي	مستندات	استاندارد
 در صورت وجود مستندات مبنی بر برگزاری راندهای مبتنی بر شواهد براساس استانداردهای تایید شده وزارت بهداشت. (۱۰ امتیاز اختصاص می یابد) در صورت وجود مستندات مربوط به برگزاری جلسات گزارش صبحگاهی راندهای مبتنی بر شواهد براساس استانداردهای تایید شده وزارت بهداشت. (۱۰ امتیاز اختصاص می یابد) در صورت وجود مستندات مربوط به برگزاری ژورنال کلابهای مبتنی بر شواهد براساس استانداردهای تایید شده وزارت بهداشت. (۱۰ امتیاز اختصاص می یابد) 	 مستندات مربوط به برگزاری راندهای مبتنی بر شواهد براساس استانداردهای تایید شده وزارت بهداشت مستندات مربوط به برگزاری جلسات گزارش صبحگاهی راندهای مبتنی بر شواهد براساس استانداردهای تایید شده وزارت بهداشت مستندات مربوط به برگزاری ژورنال کلابهای مبتنی بر شواهد براساس استانداردهای تایید شده وزارت بهداشت 	آموزش بالینی با رویکرد مبتنی بر شواهد انجام شود
 در صورت وجود پروتکلهای تشخیصی درمانی براساس راهنماهای بالینی مصوب وزارت بهداشت.(۳۰ امتیاز اختصاص می یابد) در صورت وجود استانداردهای پیامد براساس شواهد پژوهشی معتبر یا راهنماهای بالینی مصوب وزارت بهداشت .(۱۰ امتیاز در صورت وجود استانداردهای فرایند براساس شواهد پژوهشی معتبر یا راهنماهای بالینی مصوب وزارت بهداشت .(۱۰ امتیاز معتبر یا راهنماهای بالینی مصوب وزارت بهداشت .(۱۰ امتیاز اختصاص می یابد) 	پروتکلهای تشخیصی درمانی براساس راهنماهای بالینی مصوب وزارت بهداشت استانداردهای پیامد براساس شواهد پژوهشی معتبر یا راهنماهای بالینی مصوب وزارت بهداشت استانداردهای فرایند براساس شواهد پژوهشی معتبر یا راهنماهای بالینی مصوب وزارت بهداشت	شواهد پژوهشی معتبر در طبابت بالینی استفاده شود

حاكميت باليني			
امتياز ملاك	زیر ملاک	ملاک های پیشنهادی جهت ارزیابی	
1	• حداقل دو مورد ممیزی بالینی انجام شود	مميزي باليني	

مستندات لازم

نحوه امتياز دهي	مستندات	استاندارد
• به ازای هر ممیزی بالینی (۵۰ امتیاز اختصاص می یابد)		
توجه: در انجام ممیزی بالینی بایستی توجه گردد که مراحل شامل:		
(انتخاب موضوع ممیزی ۱۰ امتیاز، بررسی وضعیت موجود	• مستندات مبنی بر انجام دو مورد ممیزی	حداقل دو مورد ممیزی بالینی
امتیاز، تعیین استاندارد و مقایسه با استاندارد و تعیین نقاط	بالينى	انجام شود
ضعف ۱۰ امتیاز، انجام اقدامات اصلاحی ۱۰ امتیاز و ممیزی		
مجدد ۱۰ امتیاز) لحاظ گردد.		

حاكميت باليني			
امتياز ملاك	زیر ملاک	ملاک های پیشنهادی جهت ارزیابی	
۵٠	• سیستم HIS در بیمارستان استقرار یافته باشد		
۲۵	● مداخلات موثر بر اساس ۵ شاخص ابلاغ شده اوژانس کشور انجام شود	استفاده از اطلاعات	
۴٠	● مداخلات موثر بر اساس شاخصهای تعیین شده برحسب نوع تخصص هر		
	بيمارستان انجام پذيرد		

ستندات لازم:

نحوه امتياز دهي	مستندات	استاندارد
• در صورت وجود سیستم امتیاز کامل (۵ امتیاز) و در صورت عدم وجود سیستم (<u>۰</u> امتیاز)تعلق میگیرد.	● مشاهده سیستم HIS	سیستم HIS در بیمارستان استقرار یافته باشد
● در صورت وجود مستنداتی که نشان دهد گزارشات ماهانه گرفته شده، به اطلاع مدیریت ارشد بیمارستان رسانده می شود .(۱۵ امتیاز اختصاص می یابد) ● در صورت وجود مستندات دال بر انجام اقدامات اصلاحی از سوی مدیریت بیمارستان براساس گزارشات گرفته شده از سیستم .HIS	 وجود مستنداتی که نشان دهد گزارشات ماهانه گرفته شده، به اطلاع مدیریت ارشد بیمارستان رسانده می شود مستندات مبنی بر انجام اقدامات اصلاحی از سوی مدیریت بیمارستان براساس گزارشات گرفته شده از سیستم HIS 	مدیریت بیمارستان از اطلاعات HIS استفاده کند
 • در صورت تهیه شناسنامه برای شاخصها طبق دستورالعمل کشوری، (۱۰ امتیاز) اختصاص می یابد (توجه شود که به ازای هر شاخص (۲ امتیاز) در نظر گرفته می شود که حداقل ۵ شاخص می بایست دارای شناسنامه باشند) • در صورت جمع آوری شاخصها طبق سطوح و تناوب مورد تایید دستورالعمل، ۵ امتیاز در نظر گرفته میشود (به ازای هر شاخص ۱ امتیاز اختصاص می یابد) • در صورت وجود مستنداتی دال بر تحلیل شاخصها و انجام اقدامات اصلاحی بر اساس بازخوردهای ارائه شده. ۱۰ امتیاز اختصاص می یابد) می یابد (به ازای هر شاخص ۲ امتیاز) 	 شناسنامه شاخصها طبق دستورالعمل کشوری جمع آوری شاخصها طبق سطوح و تناوب مورد تایید دستورالعمل وجود مستنداتی دال بر تحلیل شاخصها و انجام اقدامات اصلاحی بر اساس بازخوردهای ارائه شده 	مداخلات موثر بر اساس ۵ شاخص ابلاغ شده اوژانس کشور انجام شود
• در صورت تعیین و تعریف ۴ شاخص فرایندی یا بروندهی برحسب نوع تخصص بیمارستان، ۴۰ امتیاز (به ازای هر شاخص ۱۰ امتیاز) اختصاص می یابد. توجه: در تعیین و تعریف هر یک از این دو شاخص بایستی توجه گردد که نام هر شاخص، نوع شاخص و میزان هدف باید ذکر گردد و شاخص بطور کامل با ذکر صورت و مخرج تعریف گردد که در صورت توجه به این موارد (به ازای هر شاخص ۲ امتیاز) در صورت ثبت فرمول شاخص و ذکر مبنا و دوره اندازه گیری (هر شاخص ۲ امتیاز اختصاص می یابد) در صورت ثبت نام و امضای گردآورنده شاخص، منبع گردآوری شاخص، سطوح و تناوب گزارش دهی و ارائه بازخورد. (هر شاخص ۲ امتیاز اختصاص می یابد) شاخص ۳ امتیاز اختصاص می یابد)	 تعیین و تعریف ۴ شاخص فرایندی یا بروندهی برحسب نوع تخصص بیمارستان 	مداخلات موثر بر اساس شاخصهای تعیین شده برحسب نوع تخصص هر بیمارستان انجام پذیرد

(هر شاخص ۳ امتیاز	كننده(براساس نظر متدولوژيست).	
	اختصاص می یابد)	

حىه:

نحوه امتيازدهي	سوال
در صورتی که گزارشات گرفته شده بطور ماهانه به اطلاع مدیریت ارشد بیمارستان	گزارشات گرفته شده بطور ماهانه به اطلاع مدیریت ارشد
رسانیده شود (۵ امتیاز) و در صورت عدم اطلاع مدیریت ارشد (<u>۰ امتیاز</u>) اختصاص	ارستان رسانیده می شود؟
مى يابد.	
در صورتی که مدریت بیمارستان از نحوه انجام مداخله اصلاحی بر اساس اطلاعات	مديريت بيمارستان از نحوه انجام اقدام اصلاحي اطلاع
HIS اطلاع داشته باشد (۵ امتیاز) ودر صورت عدم اطلاع (<u>۰</u> امتیاز) تعلق می	۶۵
گیرد.	

حاكميت باليني			
امتياز ملاک	زیر ملاک	ملاک های پیشنهادی جهت ارزیابی	
۲٠	● نظام رسیدگی به شکایات در بیمارستان استقرار یافته است.		
۵	● گروه آموزش به بیمار (زیرکمیته بهبود کیفیت) در بیمارستان وجود دارد		
	• بیمارستان دارای برنامه مدون جهت آگاه سازی بیماران و همراهان در ارتباط با		
۲٠	حقوقشان و همچنین خدمات درمانی و غیر درمانی قابل ارائه می باشد. *		
	(دستورالعمل رفتار با کودک اداره سلامت روان)	تعامل با بيماران وجامعه	
۶٠	• برنامه آموزش به بیمار درحین بستری در بیمارستان استقرار یافته است		
٣۵	• بیمارستان دارای برنامه ای جهت ارائه مراقبت های پس از ترخیص می باشد. *		
1 ω	(دستورالعمل پس از ترخیص بیماران روانی اداره سلامت روان)		
1.	• برنامه رضایت سنجی بیماران در بیمارستان استقرار یافته است.		

*لازم به ذکر است که صرفاً بیمارستان های روانپزشکی علاوه براجرای مصادیق دیگر، دوقسمت مشخص شده را طبق راهنمای اداره سلامت روان ارائه نمایند وبقیه بیمارستان ها طبق مصادیق ذکر شده در این راهنما عمل نمایند. از طرف دیگر برنامه جامع آموزش بیماران زنتیکی(از جمله PKU، تالاسمی، هموفیلی، سیکل سل وغیره) در اداره زنتیک موجود است وپیشنهاد می گرددبه عنوان یکی از سه بیماری دارای برنامه آموزش جامع باشد.

ستندات لازم

نحوه امتياز دهي	مستندات	استاندارد
۱ امتیاز	مشاهده مستنداتی مبنی بر وجود سیاست برای دریافت شکایات	وجود شیوه هایی جهت دریافت شکایات(تلفنی-مکاتبه ای- حضوری اینترنتی)
۱ امتیاز	مشاهده مستندات	اختصاص فردی به عنوان مسئول رسیدگی به شکایات
۱ امتیاز	مشاهده مستندات	اختصاص کد به هر شکایت و دادن آن کد به فرد شاکی
۳ امتیاز	مشاهده مستندات مبنی بر طبقه بندی شکایات بر اساس اولویت، شدت، تکرار، و همجنین نوع شکایات (اداری ، مالی ، بالینی، خدمات، قصور) و ارجاع بر آن اساس	طبقه بندی شکایات براساس اولویت، شدت ، تکرار، و نوع شکایت
در صورتی که بالای ۷۵٪ شکایات به نتیجه رسیده باشد. ۶ امتیاز ۵۰ تا ۷۵٪ شکایات به نتیجه رسیده باشد. ۴ امتیاز ۲۵٪ شکایات به ۲٪ تا ۵۰٪ شکایات به نتیجه رسیده باشد. ۲ امتیاز ۲ امتیاز رسیده باشد.	وجود شاخص حل و فصل شکایات بر اساس: درصد شکایت های حل و فصل شده به کل شکایات	میزان حل و فصل شکایات (بصورت درجا و یا ارجاع به سطوح ذیربط)
۲ امتیاز	مشاهده مستندات	تحليل وثبت شكايات
۲ امتیاز	گزارش اقدامات و وجود برنامه عملیاتی جهت انجام اصلاحات	انجام اقدامات اصلاحي
اعضای گروه شامل معاون آموزشی بیمارستان، سوپروایزر آموزشی، سرپرستار و افراد واجد صلاحیت بر اساس تایید	بررسی مستندات مربوط به تشکیل منظم جلسات به صورت ماهانه	گروه آموزش به بیمار به عنوان زیر کمیته بهبود کیفیت در بیمارستان وجود دارد.

·		
تیم بوده و کار این گروه		
برنامه ریزی و نظارت بر		
امر آموزش می باشد		
۵امتیاز		
استفاده از روش های	مشاهده مستندات	داشتن برنامه مدون آموزش به بیماران
مختلف مثل جزوه،		برای پنج بیماری شایع در هر بخش
پمفلت، کتاب		
۵ امتیاز		
در صورتیکه بیمارستان	مشاهده مستندات	داشتن برنامه جامع آموزش به بیماران
دارای برنامه جامع آموزش		برای سه بیماری شایع در بیمارستان
به بیمار در ارتباط با:		
۳ بیماری شایع در		
بيمارستان باشد		
۶ امتیاز		
برای ۲ بیماری شایع		
۴ امتیاز		
برای یک بیماری		
۲ امتیاز		
۲ امتیاز مشاهده پرونده سه بیمار	مشاهده مستندات	بررسی پرونده بیمارانی که بر اساس برنامه
	مشاهده مستندات	بررسی پرونده بیمارانی که بر اساس برنامه جامع آموزش یه بیمار آموزش دیده اند.
مشاهده پرونده سه بیمار	مشاهده مستندات	
مشاهده پرونده سه بیمار بر اساس سه بیماری شایع	مشاهده مستندات	
مشاهده پرونده سه بیمار بر اساس سه بیماری شایع در بیمارستان و بررسی از	مشاهده مستندات	
مشاهده پرونده سه بیمار بر اساس سه بیماری شایع در بیمارستان و بررسی از نظر اینکه آیا بیاران بطور	مشاهده مستندات	
مشاهده پرونده سه بیمار بر اساس سه بیماری شایع در بیمارستان و بررسی از نظر اینکه آیا بیاران بطور کامل و با تاکید بر موارد	مشاهده مستندات	
مشاهده پرونده سه بیمار بر اساس سه بیماری شایع در بیمارستان و بررسی از نظر اینکه آیا بیاران بطور کامل و با تاکید بر موارد زیر آموزش دیده	مشاهده مستندات	
مشاهده پرونده سه بیمار بر اساس سه بیماری شایع در بیمارستان و بررسی از نظر اینکه آیا بیاران بطور کامل و با تاکید بر موارد زیر آموزش دیده اند(ارزیابی توان و تمایل	مشاهده مستندات	
مشاهده پرونده سه بیمار بر اساس سه بیماری شایع در بیمارستان و بررسی از نظر اینکه آیا بیاران بطور کامل و با تاکید بر موارد زیر آموزش دیده اند(ارزیابی توان و تمایل بیمار برای یادگیری	مشاهده مستندات	
مشاهده پرونده سه بیمار بر اساس سه بیماری شایع در بیمارستان و بررسی از نظر اینکه آیا بیاران بطور کامل و با تاکید بر موارد زیر آموزش دیده اند(ارزیابی توان و تمایل بیمار برای یادگیری امتیاز)، ارزیابی نیازهای آموزشی بیمار و درج آنها در پرونده وی، تنظیم	مشاهده مستندات	
مشاهده پرونده سه بیمار بر اساس سه بیماری شایع در بیمارستان و بررسی از نظر اینکه آیا بیاران بطور کامل و با تاکید بر موارد زیر آموزش دیده اند(ارزیابی توان و تمایل بیمار برای یادگیری امتیاز)، ارزیابی نیازهای آموزشی بیمار و درج آنها آموزشی بیمار و درج آنها در پرونده وی، تنظیم اهداف آموزش به بیمار بر	مشاهده مستندات	
مشاهده پرونده سه بیمار بر اساس سه بیماری شایع در بیمارستان و بررسی از نظر اینکه آیا بیاران بطور کامل و با تاکید بر موارد زیر آموزش دیده اند(ارزیابی توان و تمایل بیمار برای یادگیری امتیاز)، ارزیابی نیازهای آموزشی بیمار و درج آنها در پرونده وی، تنظیم اهداف آموزش به بیمار بر اساس اولویت های	مشاهده مستندات	
مشاهده پرونده سه بیمار بر اساس سه بیماری شایع در بیمارستان و بررسی از نظر اینکه آیا بیاران بطور کامل و با تاکید بر موارد زیر آموزش دیده اند(ارزیابی توان و تمایل بیمار برای یادگیری امتیاز)، ارزیابی نیازهای آموزشی بیمار و درج آنها در پرونده وی، تنظیم اهداف آموزش به بیمار بر اساس اولویت های	مشاهده مستندات	
مشاهده پرونده سه بیمار بر اساس سه بیماری شایع در بیمارستان و بررسی از نظر اینکه آیا بیاران بطور کامل و با تاکید بر موارد زیر آموزش دیده اند(ارزیابی توان و تمایل بیمار برای یادگیری امتیاز)، ارزیابی نیازهای آموزشی بیمار و درج آنها در پرونده وی، تنظیم اهداف آموزش به بیمار بر اساس اولویت های	مشاهده مستندات	
مشاهده پرونده سه بیمار بر اساس سه بیماری شایع در بیمارستان و بررسی از نظر اینکه آیا بیاران بطور کامل و با تاکید بر موارد زیر آموزش دیده اند(ارزیابی توان و تمایل بیمار برای یادگیری امتیاز)، ارزیابی نیازهای آموزشی بیمار و درج آنها در پرونده وی، تنظیم اهداف آموزش به بیمار بر اساس اولویت های	مشاهده مستندات	

برگزاری برنامه آموزش به بیماران به مشاهده مستندات مشاهده مستندات این کلاس ها بیمارستان دارای برنامه اموزش کروهی و برگزاری برنامه آموزش بیمار به بیمار بیمارش ها بیمارش بیمار به بیمار بیمارش ها بیمارش بیمار به بیمار بیمارش مشاهده مستندات مربوط به برقراری ارتباط تلفنی با بیماران ۲-۲ روز مساهده مستندات مربوط به برقراری ارتباط تلفنی فلیس از ترخیص مشاهده مستندات مربوط به برقراری ارتباط تلفنی شایع ۶-۲ روز پس از درخیص این اس تلفنی شایع ۶-۲ روز پس از درخیص آمیارش داشته بیمارش در میمارش این درخیص آمیارش در درخیص آمیارش درخیص آمیارش درخیص آمیارش درخیص آمیارش درخیص آمیارش درخیص آمی	در مجموع		
امورت گروهی و برگزاری برنامه آموزش بیمار به بیمار به بیمار بیماران ۱۳ کرویز کرو	۱۲ امتیاز		
صورت گروهی و برگزاری این الم امورش بیمار به بیمار بیمار به بیمار موجود مستندات مشاهده مستندات المتیاز بیمار بیمار بیمار بیمار موجود مستندات المتیاز بیمار بیمار بیمار بیمار بیمار موجود مستندات المتیاز المتیاز بیمار موجود مستندات المتیاز المیار بیمار بیمار بیمار بیمار موجود مستندات المتیاز المیار بیمار بیم	بیمارستان دارای برنامه	مشاهده مستندات	برگزاری برنامه آموزش به بیماران به
این کلاس ها بصورت امتطه باشد و منظم باشد ایر گزاری برنامه آموزش بیمار به بیمار به بیمار به بیمار امتوزش بیمار به بیمار امتوزش بیمار به بیمار امتوزش بیمار بیماران اموزش به بیمار بیماران امتوزش به بیمار بیماران امتوزش به بیمار بیماران امتطاع تلفنی با بیماران ۴-۲ روز به امتوز (حد اقل برای سه بیماری بیماران بیماری بیماران امتران امتحالی برقرار نماید امتحالی برقرار نماید امتحالی برقرار نماید امتحالی برقرار نماید بیماران امتحالی برقرار نماید بیماران امتحالی برقرار نماید بیماران امتحالی برقرار نماید بیماران امتحالی برقرار نماید بیماران امتحالی بیماران امتحالی برگرار نماید بیمار موجود امتحاده مستندات امتیاز برسشنامه رضایت سنجی بیمار موجود امتحاده مستندات اامتیاز استجی بیمار موجود امتحاده مستندات اامتیاز استخرا	آموزش به بیماران به		صورت گروهی
# امتياز # امتياز # امتياز # المتياز	صورت گروهی و برگزاری		
۳ اهتیاز بیمارستان دارای برنامه بر گزاری برنامه آموزش بیمار به بیمار بیمار به بیمار مشاهده مستندات مربوط به برقراری ارتباط تلفنی پستری یا حتی سرپایی) برقراری ارتباط تلفنی با بیماران ۲-۲ روز پستری با بیماران ۴-۲ روز پستری با بیماران ۴-۲ روز پس از رحد اقل برای سه بیماری پس از ترخیص پس از ترخیص امتیاز امتیاز امتیاز امتیاز امتیاز برای امر آموزش به بیمار پرسشنامه رضایت سنجی بیمار موجود پرسشنامه رضایت سنجی بیمار موجود استی	این کلاس ها بصورت		
بهارستان دارای برنامه اموزش بیمار به بیمار هماری به بیمار هماری بیمار هماری بیمار هماری بیمار هماری بیمار هماری بیمار هماری در صورتیکه بیمارستان در صورتیکه بیمارستان بیماران ۲-۳ روز بیمار در حد اقل برای سه بیماری بیماران برنامه امری بیماران بیمار بیماران بیمار بیماران بیمار بیماران بیمارستان بیمارستان در میمارستان در بیمارستان بیمارستان در میمارستان در بیمارستان در میمارستان در بیمارستان در بیمار	منظم باشد		
ر المتراري بيماريه بيماري بيماري المتراري يا حتى سرپايي) مي باشد.(براي بيماران المورش بيماري بيماران المتري يا حتى سرپايي) در صورتيكه بيمارستان بيس از ترخيص بيس از ترخيص از ترخيص از ترخيص از ترخيص از ترخيص از المتكانت ترخيص، تماس تلفتي المتكانت ترخيص، تماس تلفتي المتكانت ترخيص، تماس تلفتي المتكانت تماس بگيرد اگر با ۲۵ – ۱۸ بيماران ۲ ماسي بگيرد اگر با ۲۵ – ۱۸ بيماران المتكانت تماس بگيرد اگر با ۱۵ – ۱۸ امتياز المتكانت المتياز المتكانت سنجي بيمار موجود مشاهده مستندات المتياز المتياز المتكانت سنجي بيمار موجود مشاهده مستندات المتياز المتياز المتياز المتياز المتكانت سنجي بيمار موجود مشاهده مستندات المتياز المتياز المتياز المتيان	۳ امتیاز		
می باشد.(برای بیماران کا در از بستری یا حتی سرپایی) مرافتیاز بستری یا حتی سرپایی) مرافتیاز بستری یا حتی سرپایی) مرافتیاز بین از ۵۰ بیمارات کا در وز پس از ۱۰ بیش از ۵۰ بیمارات با بیش از ۵۰ بیمارات بست از ترخیص شایع) مرافتیاز بست از ترخیص ترخیص ترخیص تمشکلات ترخیص تمانی برقرار نماید بهت حل مشکلات ترخیص تمانی برقرار نماید بهت حل مشکلات تمانی برقرار نماید اگر با ۵۰ ۱۰ متیاز تمانی بگیرد اگر با ۲۰ ۱۰ متیاز تمانی بگیرد اگر با ۲۰ ۱۰ متیاز تمانی بگیرد اگر با ۲۰ ۱۰ متیاز تمانی بگیرد از وب سایت بیمارستان مشاهده مستندات مشاهده مستندات اامتیاز برای امر آموزش به بیمار موجود مشاهده مستندات اامتیاز استیاز برسشنامه رضایت سنجی بیمار موجود مشاهده مستندات اامتیاز استیاز بست بیمار موجود مشاهده مستندات اامتیاز استیان استیان استیان بیمار موجود مشاهده مستندات اامتیاز استیان استیان بیمار موجود مشاهده مستندات اامتیاز استیان استیان استیان استیان بیمار موجود مشاهده مستندات اامتیان استیان استیان استیان استیان استیان بیمار موجود مشاهده مستندات اامتیان استیان استیان استیان استیان استیان بیمار استیان استیان بیمار موجود مشاهده مستندات اامتیان استیان بیمار بیمار استیان بیمار		مشاهده مستندات	برگزاری برنامه آموزش بیمار به بیمار
برقراری ارتباط تلفنی با بیماران ۲-۲ روز مشاهده مستندات مربوط به برقراری ارتباط تلفنی با بیماران ۲-۲ روز بیماران (۵۰٪ بیماران (۱۰٪ بیماران (۵۰٪ بیماران (۱۰٪ بیماران (۱۰٪ بیماران (۱۰٪ بیماران ترخیص تماس تلفنی شایع) ۲-۲ روز پس از امتیاز اعتمالی برقرار نماید جهت حل مشکلات ترخیص، تماس تلفنی (۱۰ مشکلات تماس بگیرد اگر با ۵۰ - ۲ / بیماران (۱۰٪ بیماران ۲۰ مشاهده مستندات (۱۰٪ بیماران ۲۰ مشاهده مستندات (۱۰٪ بیماران ۲۰ مشاهده مستندات (۱۰٪ بیماران ۱۰٪ امتیاز رستنامه رضایت سنجی بیمار موجود (۱۰٪ بیمار موجود مشاهده مستندات (۱۰٪ بیمار موجود (۱۰٪ بیمار بیمار موجود (۱۰٪ بیمار بیمار موجود (۱۰٪ بیمار بیمار بیمار بیمار بیمار بیمار موجود (۱۰٪ بیمار ب	آموزش بیمار به بیمار		
در صورتیکه بیمارات براتباط تلفنی با بیمارات ۴-۲ روز مشاهده مستندات مربوط به برقراری ارتباط تلفنی با بیمارات (۵۰ بیمارات بس از ترخیص بیمارات (حد اقل برای سه بیماری شیماری بس از ترخیص تماس تلفنی شایع) ۴-۲ روز پس از جهت حل مشکلات ترخیص، تماس تلفنی احتمالی برقرار نماید جهت حل مشکلات احتمالی برقرار نماید اگر ۱۰ مشکلات ترمنیان ۱۰ مشیاز تماس بگیرد اگر با ۲۵-۲۸ بیمارات تماس بگیرد اگر با ۲۵-۱۸ بیمارات تماس بگیرد تم	می باشد.(برای بیماران		
برقراری ارتباط تلفنی با بیماران ۲۰۴ روز مشاهده مستندات مربوط به برقراری ارتباط تلفنی با بیماران ۲۰۴ روز پس از ۱۰۰ بیماران پس از ترخیص از ترخیص از ترخیص تلفنی از ترخیص تا امسکالات ترخیص، تماس تلفنی ادر احتمالی برقرار نماید جمت حل مشکلات ترخیص، تماس تلفنی ۱۰ امتیاز احتمالی برقرار نماید تماس بگیرد اگر با ۲۵-۲۸ بیماران ۱۰ ماس بگیرد تماس بگیرد تا اگر با ۲۵ - ۱۸ بیماران ۲۵ امتیاز تماس بگیرد تماس بگیرد تا امتیاز با ۲۵ امتیاز با ۲۵ امتیاز تماس بگیرد از وب سایت بیمارستان مشاهده مستندات تا امتیاز با ۱۵ امتیاز برسشنامه رضایت سنجی بیمار موجود مشاهده مستندات ا امتیاز استیاز برسشنامه رضایت سنجی بیمار موجود مشتندات ا امتیاز است	بستری یا حتی سرپایی)		
پس از ترخیص (حد قل برای سه بیماری شایع) ۴-۲ روز پس از شایع) ۴-۲ روز پس از ترخیص، تماس تلفنی شایع) ۴-۲ روز پس از ترخیص، تماس تلفنی مشکلات ترخیص، تماس تلفنی ۱۰ امتیاز تماس بگیرد اگر با ۲۵ - ۱٪ بیماران ۲۵ امتیاز تماس بگیرد اختصاص بخشی از وب سایت بیمارستان مشاهده مستندات مشاهده مستندات امتیاز برسشنامه رضایت سنجی بیمار موجود مشاهده مستندات ا امتیاز	۵امتیاز		
پس از ترخیص (حد قل برای سه بیماری شایع) ۴-۲ روز پس از شایع) ۴-۲ روز پس از ترخیص، تماس تلفنی شایع) ۴-۲ روز پس از ترخیص، تماس تلفنی مشکلات ترخیص، تماس تلفنی ۱۰ امتیاز تماس بگیرد اگر با ۲۵ - ۱٪ بیماران ۲۵ امتیاز تماس بگیرد اختصاص بخشی از وب سایت بیمارستان مشاهده مستندات مشاهده مستندات امتیاز برسشنامه رضایت سنجی بیمار موجود مشاهده مستندات ا امتیاز			
(حد اقل برای سه بیماری شایع) ۴-۲ روز پس از رخیص، تماس تلفنی شایع) ۴-۲ روز پس از تخص، تماس تلفنی ترخیص، تماس تلفنی برقرار نماید جهت حل مشکلات احتمالی برقرار نماید اگر با ۱۰ (۲۵ میلات تماس بگیرد اگر با ۲۵ میلات تماس بگیرد اگر با ۲۵ میلات تماس بگیرد تماس	در صورتیکه بیمارستان	مشاهده مستندات مربوط به برقرارى ارتباط تلفنى	برقراری ارتباط تلفنی با بیماران ۴-۲ روز
شایع) ۲-۲ روز پس از ترخیص، تماس تلفنی ترخیص، تماس تلفنی از ترخیص، تماس تلفنی از میلات ترخیص، تماس تلفنی ۱۰ امتیاز ۱۰ امتیاز اماید ۱۰ امتیاز اماید اگر با ۲۵ – ۲۸ بیماران ۱۰ مامتیاز تماس بگیرد اگر با ۲۵ – ۱۸ بیماران ۲۵ امتیاز ۲۵ امتیاز ۲۰ امتیاز برسشنامه رضایت سنجی بیمار موجود مستندات ۱ امتیاز امتیاز برسشنامه رضایت سنجی بیمار موجود مشاهده مستندات اامتیاز امتیاز است	با بیش از ۵۰٪ بیماران		پس از ترخیص
رخیص، تماس تلفنی جبهت حل مشکلات جبهت حل مشکلات اعتمالی برقرار نماید اعتمالی برقرار نماید اور انماید اگر با ۵۰ – ۲۵٪ بیماران Δ امتیاز تماس بگیرد اگر با ۲۵ – ۱٪ بیماران اگر با ۲۵ – ۱٪ بیماران ۲ امتیاز تماس بگیرد اتر این اختصاص بخشی از وب سایت بیمارستان مشاهده مستندات مشاهده مستندات امتیاز برای امر آموزش به بیمار موجود مشاهده مستندات اامتیاز است	(حد اقل برای سه بیماری		
جهت حل مشكلات احتمالي برقرار نمايد احتمالي برقرار نمايد المتياز المايد اگر با ۵۰ ۱۰ امتياز اتماران اگر با ۵۰ ۱۰ امتياز اتماس بگيرد اگر با ۲۵ - ۱٪ بيماران اگر با ۲۵ - ۱٪ بيماران المتياز المت	شایع) ۴–۲ روز پس از		
احتمالی برقرار نماید اگر با ۱۰ متیاز اکتمالی برقرار نماید اگر با ۵۰ ۲۵٪ بیماران اگر با ۵۰ ۲۵٪ بیماران اگر با ۲۵ - ۱٪ بیماران اگر با ۲۵ - ۱٪ بیماران اگر با ۲۵ - ۱٪ بیماران الا بیمار تماس بگیرد الات الاتیاز الاتیان	ترخیص، تماس تلفنی		
اگر با ۱۰ متیاز تماس بگیرد تماس بگیرد اگر با ۲۵ – ۲۵٪ بیماران اگر با ۲۵ – ۲۵٪ بیماران اگر با ۲۵ – ۱٪ بیماران تماس بگیرد تماس بگیرد تماس بگیرد تماس بگیرد تماس بگیرد تماس بگیرد الاتحال تماس بگیرد تماس بگیرد تماس بگیرد تماس بگیرد تماس بگیرد تماس بگیرد تماس تماس بگیرد تماس تماس تماس تماس تماس تماس تماس تماس			
اگر با ۵۰–7۵٪ بیماران تماس بگیرد اگر با ۲۵ متیاز امتیاز امتیان امتیاز امتیان امتیاز امتیان ا			
المتياز تماس بگيرد اگر با ۲۵ – ۱٪ بيماران اگر با ۲۵ – ۱٪ بيماران تماس بگيرد تماس بگيرد تماس بگيرد التياز با ۲۵ – ۱٪ بيماران المتياز تماس بخشي از وب سايت بيمارستان مشاهده مستندات المتياز براي امر آموزش به بيمار موجود مشاهده مستندات المتياز است.	- "		
تماس بگیرد اگر با ۲۵ – ۱٪ بیماران تماس بگیرد تماس بخشی از وب سایت بیمارستان مشاهده مستندات ۵ امتیاز برای امر آموزش به بیمار موجود مشاهده مستندات ۱ امتیاز است	اگر با ۵۰–۲۵٪ بیماران		
اگر با ۲۵ - ۱٪ بیماران تماس بگیرد تماس بگیرد ۲۵ امتیاز اختصاص بخشی از وب سایت بیمارستان مشاهده مستندات ۵ امتیاز برای امر آموزش به بیمار موجود مشاهده مستندات ا امتیاز است	تماس بگیرد		
تماس بگیرد ترا	۵ امتیاز		
امتیاز ۲ امتیاز و امتیاز و سایت بیمارستان مشاهده مستندات ۵ امتیاز برای امر آموزش به بیمار پرسشنامه رضایت سنجی بیمار موجود مستندات ا امتیاز است	اگر با ۲۵ -۱٪ بیماران		
اختصاص بخشی از وب سایت بیمارستان مشاهده مستندات ۵ امتیاز برای امر آموزش به بیمار پرسشنامه رضایت سنجی بیمار موجود مشاهده مستندات ا امتیاز است	تماس بگیرد		
برای امر آموزش به بیمار پرسشنامه رضایت سنجی بیمار موجود مشاهده مستندات اامتیاز است	۲ امتیاز		
برای امر آموزش به بیمار پرسشنامه رضایت سنجی بیمار موجود مشاهده مستندات اامتیاز است			
پرسشنامه رضایت سنجی بیمار موجود مشاهده مستندات ا امتیاز است	۵ امتیاز	مشاهده مستندات	اختصاص بخشی از وب سایت بیمارستان
است			برای امر آموزش به بیمار
	ا امتياز	مشاهده مستندات	پرسشنامه رضایت سنجی بیمار موجود
تحال واقداد او لاحت البال التابح في مشاهده مستندات ۱۳۵۸ مستندات			است
تعلیل و افغام اصرحی بر اساس تایج فرم	۲.۵ امتیاز	مشاهده مستندات	تحلیل و اقدام اصلاحی بر اساس نتایج فرم
های رضایت سنجی			های رضایت سنجی

مصاحبه

نحوه امتيازدهي	سوال
در صورتیکه فرد مسئول رسیدگی به شکایات درمورداگاه کردن	آیا مسئول رسیدگی به شکایات درمورداگاه کردن پرسنل وبیماران
پرسنل وبیماران از شیوه های متعدد دریافت شکایت و چگونگی	از شیوه های متعدد دریافت شکایت و چگونگی رسیدگی به آن
رسیدگی به آن (۲ امتیاز اختصاص می یابد)	اطلاع دارد؟
در صورتیکه فرد مسئول در مورد درحال اجرا بودن اقدامات	آیا بر اساس شکایات واصله اقدامات اصلاحی انجام میگیرد؟
اصلاحی اطلاع دارد(۲ امتیاز اختصاص می یابد)	
مصاحبه با ۲ نفر از پرسنل (آیا منشور حقوق بیمار را کاملا و به	آیا پرسنل برای رعایت حقوق بیمار آموزش لازم را دیده اند؟
درستی برای بیمار و همراهان مطرح می کنند) (۲ امتیاز	
اختصاص می یابد)مصاحبه با هر پرسنل ۱ امتیاز	
مصاحبه با ۲ بیمار و یا در صورت لزوم همراهان از نظر آشنایی با	آیا بیماران و خانواده با منشور حقوق بیمار آشنایی دارند؟
حقوق خود (۴ امتیاز اختصاص می یابد) مصاحبه با هر بیمار	
۲ امتیاز	
مصاحبه با ۲نفراز بیماران (آیا از این خدمات اطلاع دارند؟)و یک	معرفی خدمات غیر درمانی مانند نشان دادن محل پله اضطراری-
نفر ازپرسنل(ایا بیماران را توجیه می کنند؟) (۲ امتیاز اختصاص	دستشویی–زنگ اخبار–نحوه استفاده از اهرم های تخت– نحوه
می یابد)مصاحبه با هر بیمار ۱ امتیاز	استفاده از امکانات موجود در بخش
مصاحبه با ۲ بیماربه صورت تصادفی (آشنایی با پزشک معالج،	آیا کلیه کارکنان ارائه دهنده خدمت به بیمار خود را معرفی می
دستیاران مربوطه (در صورت وجود)، پرستار مسئول در هر	کنند؟
شیفت) (۲ امتیاز اختصاص می یابد) مصاحبه با هر بیمار ۱	
امتياز	
مصاحبه با ۲ بیماربه صورت تصادفی(۲ امتیاز اختصاص می	آیا پوشش مناسب بیمار رعایت می گردد؟
یابد) مصاحبه با هر بیمار ۱ امتیاز	
مصاحبه با ۲ نفر از بیماران(۲ امتیاز اختصاص می یابد)	آیا طرح انطباق رعایت می گردد؟
مصاحبه با هر بیمار ۱ امتیاز	
مصاحبه با ۲ بیماربه صورت تصادفی (۲ امتیاز اختصاص می	آیا جدا سازی بیماران در اطاق های چند تخته با استفاه از پرده
یابد) مصاحبه با هر بیمار ۱ امتیاز	صورت می گیرد؟
مصاحبه با ۲ بیماربه صورت تصادفی (۴ امتیاز اختصاص می	توجیه لازم در مورد هزینه های درمان و بیمه برای بیماران
یابد) مصاحبه با هر بیمار ۲ امتیاز	صورت میگیرد؟

مصاحبه با ۲ بیماربه صورت تصادفی	برنامه آموزش به بیمار درحین بستری استقرار یافته است؟
۱ – اطمینان یافتن از اینکه پزشک معالج به بیماران و	
خانواده آنها در مورد تشخیص و شرایط تایید شده،	
توضيح كافي ارائه نموده است . (۴ ا متياز اختصاص مي	
یابد) مصاحبه با هر بیمار ۲ امتیاز	
مصاحبه با ۵ بیماربه صورت تصادفی در بخش های مختلف و	
۲ - اطمینان یافتن از اینکه بیماران با نوع بیماری، مراقبت،	
درمان و عوارض، آموزش نحوه استفاده ایمن و موثر از	
تمامی داروهای بیمار، استفاده ایمن و موثر از	
تجهیزات پزشکی و وسایل کمک درمانی اثرات احتمالی	
میان داروهای تجویزی و داروهای دیگر و تغذیه بیمار،	
تغذیه و رژیم غذایی مناسب برای بیمار، مدیریت درد،	
آموزش تکنیک های بازتوانی (موارد بر حسب نوع	
بیماری بررسی شود) بر اساس پنج بیماری شایع در هر	
بخش با استفاه از روش های مختلف آموزش می بینند.	
(۱۵ امتیاز اختصاص می یابد) مصاحبه با هر بیمار	
۳ امتیاز	
۳ – مصاحبه بصورت تصادفی با۳ بیماری که بر اساس برنامه	
جامع آموزش به بیمار آموزش دیده اند. (۹ امتیاز	
اختصاص می یابد) مصاحبه با هر بیمار ۳ امتیاز	
۴ - مصاحبه بصورت تصادفی با ۲ نفر از پرسنل اَموزش به	
بیمار در مورد نحوه انجام آموزش و اطمینان از اینکه	
کلیه پرسنل آموزش دهنده بر اساس برنامه ریزی گروه	
آموزش به بیمار، آموزش را ارائه می دهند. (۴ امتیاز	
اختصاص می یابد) مصاحبه با هرپرسنل۲ امتیاز	
مصاحبه تصادفی با ۲ بیمار در حال ترخیص یا مرخص شده در	آیا دستیابی به مراقبت های اورژانس در صورت لزوم کافی و به
موردچگونگی دستیابی به مراقبت های اورژانس پس از ترخیص از	موقع می باشد؟
بیمارستان. (۲ امتیاز اختصاص می یابد) مصاحبه با هر بیمار ۱	
امتياز	
مصاحبه تصادفی با ۲بیمار که در این کلاس ها حضور داشته اند؟	ایا بیمارستان برنامه آموزش به بیماران به صورت گروهی را اجرا
در صورت عدم دسترسی به بیمار از طریق تلفنی چک شود؟(۲	می نماید؟
امتیاز اختصاص می یابد) مصاحبه با هر بیمار ۱ امتیاز	

مصاحبه با بيماران	آیا بیمارستان برنامه آموزش بیمار به بیماررا اجرا می نماید؟
(مصاحبه با ۲بیمار)	
(۵ امتیاز اختصاص می یابد) مصاحبه با هر بیمار ۲.۵ امتیاز	
مصاحبه با۲ بیمار در حال ترخیص یا مرخص شده به صورت	آیا اطلاع رسانی کلامی و نوشتاری جهت مراجعات بعدی به بیمار
تصادفی(۴ امتیاز اختصاص می یابد) مصاحبه با هر بیمار ۲	صورت میگیرد؟
امتياز	
مصاحبه با ۲ بیمار در حال ترخیص یا مرخص شده به صورت	آیا بیمارستان آدرس سایت ها و منابع و مراکز مرتبط با آموزش
تصادفی(۴ امتیاز اختصاص می یابد) مصاحبه با هر بیمار ۲	بیمار در سطح جامعه را در اختیار بیماران می گذارد.
امتياز	
مصاحبه با فرد مسئول(۴ امتیاز اختصاص می یابد)	آیا مسئول مربوطه از روش انجام رضایت سنجی اطلاع دارد؟
مصاحبه با فرد مسئول(۲.۵ امتیاز اختصاص می یابد)	آیا مسئول مربوطه از روش تحلیل پرسشنامه های رضایت سنجی
	اطلاع دارد؟

امتياز	نام محور
14.	مدیریت و رهبری
1	آموزش و مدیریت کارکنان
۳۵۰	مدیریت خطر و ایمنی بیمار
110	استفاده از اطلاعات
1	اثربخشی بالینی
1++	مميزى بالينى
10+	تعامل با بیماران و جامعه
1.40	جمع کل