



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گیلان

مرکز آموزشی درمانی پورسینا

چک لیست مشارکت عمومی و بیماران سال ۱۳۹۰

مشاهدات جامع و کامل	مشاهدات دقیق و مشخص	مشاهدات قابل ملاحظه	مشاهدات اندرک	هیچگونه مشاهده یا شفاهی	موارد ارزیابی	رتبه
۴	۴	۲	۱	۰	امتیاز کسب شده (درصد)	
۴	۴	۲	۱	۰	رویکرد جامعی جهت رسیدگی به شکایات وجود دارد.	۱
۴	۴	۲	۱	۰	فرمهای رسیدگی به شکایات در دسترس می باشد.	۲
۴	۴	۲	۱	۰	صندوق شکایات در بیمارستان به تعداد کافی نصب شده است.	۳
۴	۴	۲	۱	۰	جمع آوری فرم شکایات از صندوقها در دوره های منظم صورت می گیرد.	۴
۴	۴	۲	۱	۰	در وب سایت بیمارستان لینک رسیدگی به شکایات وجود دارد.	۵
۴	۳	۲	۱	۰	در سیستم تلفن گویا امکان ارائه شکایات وجود دارد.	۶
۴	۳	۲	۱	۰	مرجعی به نام " واحد رسیدگی به شکایات " در بیمارستان وجود دارد	۷
۴	۴	۲	۱	۰	کمیته بررسی شکایات در بیمارستان وجود دارد.	۸
۴	۳	۲	۱	۰	شکایات در جلسه کمیته بررسی شکایات مطرح و تصمیم گیری میشود.	۹
۴	۳	۲	۱	۰	سیستمی جهت کد گذاری شکایات وجود دارد.	۱۰
۴	۳	۲	۱	۰	فرمهای شکایات از طریق دسته بندی ، بررسی می شود.	۱۱
۴	۳	۲	۱	۰	فرمهای شکایات با اولویت بندی بررسی می شوند.	۱۲
۴	۳	۲	۱	۰	علل شکایات مورد بررسی و تحلیل و ریشه یابی قرار می گیرد.	۱۳

رتبه	موارد ارزیابی	یا ششاهمی مشاهده هیچگونه	مشاهدات اندک	مشاهدات قابل ملاحظه	مشاهدات مشخص دقیق و مشاهدات	مشاهدات جامع و کامل
۱۴	در خصوص شکایات اقدام اصلاحی انجام میگیرد.	۰	۱	۲	۳	۴
۱۵	در خصوص نحوه پاسخگویی، به شاکی بازخورد ارائه می گردد.	۰	۱	۲	۳	۴
۱۶	فرمهای شکایات برای پاسخگویی به بخش مربوطه ارجاع داده میشود.	۰	۱	۲	۳	۴
۱۷	مدت زمان پاسخگویی مشخص است.	۰	۱	۲	۳	۴
۱۸	شکایات بررسی شده تحویل مسئول واحد رسیدگی به شکایات داده می شود.	۰	۱	۲	۳	۴
۱۹	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.	۰	۱	۲	۳	۴
۲۰	آمار شکایات در هر ماه ثبت و ضبط می گردد.	۰	۱	۲	۳	۴
۲۱	اطلاعات شخصی شاکیان محرمانه باقی می ماند.	۰	۱	۲	۳	۴
۲۲	سیستمی جهت نگهداری و بایگانی شکایات وجود دارد.	۰	۱	۲	۳	۴
۲۳	بانک شکایات در بیمارستان وجود دارد.	۰	۱	۲	۳	۴
۲۴	فرایند رسیدگی به شکایات در دوره زمانی مشخص بازنگری می شود	۰	۱	۲	۳	۴
۲۵	فرآیند نحوه رسیدگی به شکایات از طریق بروشور،سایت به بیمار اطلاع داده می شود.	۰	۱	۲	۳	۴
۲۶	دستورالعملی برای تدوین منشور حقوق بیمار در بیمارستان وجود دارد.	۰	۱	۲	۳	۴
۲۷	سیستمی جهت اندازه گیری رضایت بیمار وجود دارد.	۰	۱	۲	۳	۴
۲۸	سیستمی جهت دریافت ارتباط با بیمار و دریافت پیشنهادات بیماران(نظام پیشنهادات بیماران) وجود دارد. سیستم الکترونیکی (سایت) <input type="checkbox"/> تلفنی <input type="checkbox"/> صندوق <input type="checkbox"/>	۰	۱	۲	۳	۴
۲۹	جلسات متمرکز با گروههای مختلف بیماران ویا همراهان (بیماران تکرار شونده،بیماران با سابقه و...) برگزار می گردد.	۰	۱	۲	۳	۴

۴	۳	۲	۱	۰	رویکردی جهت دریافت تجارب بیمار وجود دارد.	۳۰
۴	۳	۲	۱	۰	سیستمی تحت عنوان بانک تجارب بیماران در بیمارستان وجود دارد.	۳۱
۴	۳	۲	۱	۰	سیستمی جهت دریافت تجارب بیماران وجود دارد. صندوق <input type="checkbox"/> صوتی <input type="checkbox"/> سیستم الکترونیکی (سایت) <input type="checkbox"/>	۳۲
۴	۳	۲	۱	۰	با بیماران در خصوص مسایل و مشکلات آنها از نزدیک مصاحبه می شود.	۳۳
۴	۳	۲	۱	۰	نظام نظر سنجی از بیماران مطابق با روشهای علمی و به روز دنیا می باشد.	۳۴
۴	۳	۲	۱	۰	نتایج نظر سنجی از بیماران مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرد.	۳۵
۴	۳	۲	۱	۰	نظرسنجی بطور منظم از تمامی بخشها و واحدها در تمامی شیفتها انجام میگیرد	۳۶
۴	۳	۲	۱	۰	براساس نظر سنجی انجام شده اقدام اصلاحی اجرا می گردد.	۳۷
۴	۳	۲	۱	۰	در جهت بهبود مستمر رضایت بیماران و جامعه هدف گذاری صورت می گیرد.	۳۸
۴	۳	۲	۱	۰	کلیه نظرسنجیها از بیماران و همراهان توسط شخص سوم انجام میگیرد.	۳۹
۴	۳	۲	۱	۰	منشور حقوق بیمار تدوین شده است.	۴۰
۴	۳	۲	۱	۰	منشور حقوق بیمار جهت اطلاع در معرض دید بیماران نصب شده است.	۴۱
۴	۳	۲	۱	۰	دستورالعملی برای عملیاتی کردن منشور حقوق بیمار در بیمارستان وجود دارد.	۴۲
۴	۳	۲	۱	۰	در سایت بیمارستان منشور حقوق بیمار وجود دارد.	۴۳
۴	۳	۲	۱	۰	در تدوین منشور حقوق بیمار ازارزشهای سازمان و نظر سنجی بیماران استفاده شده است	۴۴
۴	۳	۲	۱	۰	در تدوین منشور حقوق بیمار ازارزشهای سازمان و نظر سنجی بیماران استفاده شده است	۴۵
۴	۳	۲	۱	۰	دستورالعملی برای تدوین منشور حقوق بیمار در بیمارستان وجود دارد.	۴۶
۴	۳	۲	۱	۰	کارکنان بیمارستان از مفاد منشور حقوق بیمار آگاهی دارند.	۴۷

۴	۳	۲	۱	۰	پزشکان بیمارستان از مفاد منشور حقوق بیمار آگاهی دارند.	۴۸
۴	۳	۲	۱	۰	عملیاتی ساختن منشور حقوق بیمار مورد ارزیابی قرار می گیرد.	۴۹
۴	۳	۲	۱	۰	منشور حقوق بیمار در دوره زمانی مشخص بازنگری می شود.	۵۰
۴	۳	۲	۱	۰	به بیماران در خصوص اقدامات اصلاحی نظرسنجی ، اطلاع رسانی میگردد.	۵۱
۴	۳	۲	۱	۰	نظام نظر سنجی بیماران مورد ارزیابی قرار میگردد.	۵۲
۴	۳	۲	۱	۰	بیمارستان از روش هایی برای سنجش رضایتمندی مردم در جامعه استفاده می نماید	۵۳
۴	۳	۲	۱	۰	نتایج نظر سنجی بصورت مستند موجود است	۵۴
۴	۳	۲	۱	۰	نتایج نظرسنجی و الویت های بهبود تعیین شده مورد استفاده قرار میگیرد و با روشی نظام مند برای رفع نارضایتی اقدام می شود	۵۵
۴	۳	۲	۱	۰	در وب سایت بیمارستان نظر سنجی از مراجعین وجود دارد	۵۶
۴	۳	۲	۱	۰	فرآیند بدو بستری تدوین گردیده است(الکتیو و اورژانس)	۵۷
۴	۳	۲	۱	۰	تعامل با امور بیمه گر انجام شده و بیماران در زمان بستری به سهولت کار را انجام می دهند	۵۸
۴	۳	۲	۱	۰	برای بیماران جهت انجام پروسیجرهای مختلف فلوجارت وجود دارد.	۵۹
۴	۳	۲	۱	۰	هنگام ورود به بیمارستان، واحد تریاژ برای ساماندهی بیماران در نظر گرفته شده است.	۶۰
۴	۳	۲	۱	۰	اطلاعات بیمارستان در زمینه امکانات، تجهیزات و توانمندی های تیم بالینی به بیماران در قالب بروشور اطلاع رسانی می گردد.	۶۱
۴	۳	۲	۱	۰	تیم درمان (پزشک و پرستار) خود را به بیمار معرفی می کند.	۶۲
۴	۳	۲	۱	۰	اقدامات لازم جهت آشناسازی بیمار با بیمارستان و آموزشهای بدو بستری انجام می گردد	۶۳
۴	۳	۲	۱	۰	تعامل با امور بیمه گر انجام شده و بیماران در زمان بستری به سهولت کار را انجام می دهند	۶۴
۴	۳	۲	۱	۰	رویکردی جهت تعامل با بیمار در حین درمان وجود دارد.	۶۵

۴	۳	۲	۱	۰	امکان مشاوره روانشناسی برای بیماران وجود دارد.	۶۶
۴	۳	۲	۱	۰	امکان مشاوره مذهبی برای بیماران وجود دارد.	۶۷
۴	۳	۲	۱	۰	به بیمار در حین درمان در خصوص پروسه انجام شده و روند درمان اطلاع رسانی مناسب توسط پرستار ارائه می گردد	۶۸
۴	۳	۲	۱	۰	دستورالعملی برای آموزش و مراقبت بیمار در حین ترخیص تهیه گردیده است.	۶۹
۴	۳	۲	۱	۰	در زمان ترخیص به بیمار آموزشهای لازم ارائه میگردد.	۷۰
۴	۳	۲	۱	۰	به بیمار در حین درمان در خصوص پروسه انجام شده و روند درمان اطلاع رسانی مناسب توسط پزشک ارائه می گردد.	۷۱
۴	۳	۲	۱	۰	واحد خدمات پس از ترخیص در بیمارستان وجود دارد.	۷۲
۴	۳	۲	۱	۰	بروشورهای آموزشی جهت مراقبت در منزل به بیمار ارائه می شود.	۷۳
۴	۳	۲	۱	۰	رویکردی برای اطلاع رسانی و آگاهی بیماران از وضعیت بیمارستان و یا راهنمائیهای لازم وجود دارد.	۷۴
۴	۳	۲	۱	۰	اطلاعات بیمارستان در زمینه ( امکانات ، تجهیزات و توانمندیهای تیم بالینی ) در قالب بروشور به بیمار اطلاع رسانی می گردد.	۷۵
۴	۳	۲	۱	۰	سمینار اطلاع رسانی آگاه کردن مردم از امکانات درمانی بیمارستان برگزار می گردد.	۷۶
۴	۳	۲	۱	۰	در رسانه ها در خصوص آگاه کردن مردم از امکانات درمانی بیمارستان اطلاع رسانی میگردد.	۷۷
۴	۳	۲	۱	۰	تعامل با رسانه های صوتی تصویری نوشتاری استانی و کشوری وجود دارد	۷۸
۴	۳	۲	۱	۰	نشستهای هم اندیشی و ارزیابی موفقیتها و چالشهای بیمارستان با جامعه تحت پوشش برگزار می گردد	۷۹