



خط مشی و روش (Policy & Procedure)



عنوان: راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان

بخش مربوطه: - کلیه بخش های بیمارستان

دامنه: کلیه بخش های بیمارستان

فرد پاسخگو: مسئول حقوق گیرندگان خدمت

تاریخ تدوین: ۱۳۹۵/۰۹/۰۹

تاریخ بازنگری بعدی: ۱۳۹۶/۰۹/۰۹

تاریخ آخرین ابلاغ: ۱۳۹۵/۰۹/۳۰

بیانیه سیاست/خط مشی:

نظر به لزوم راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت درباره ی دسترسی به خدمات ، فضای 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 بیمارستان ، مشخص و باز 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. واحد حقوق گیرنده خدمت متولی اصلی تسهیل راهنمایی و هدایت گیرنده خدمت در بیمارستان می باشد.
۷. آگاهی و دانایی حق تمام مراجعین بیمارستان می باشد.

تعاریف: -

شیوه انجام کار به صورت گام به گام همراه با مسئول انجام کار، زمان و مکان اجرا:

۱. متصدی پذیرش ، در زمان پذیرش ، اطلاعات اولیه را در اختیار بیمار قرار می دهد.
۲. متصدی پذیرش در صورت نیاز مراجعه کننده به راهنمایی بیشتر ، وی را به واحد اطلاعات مراجعین (نگهبانی) ارجاع می نماید.
۳. واحد پذیرش در صورت تیکه بیمار در خصوص هزینه درمان سوال داشته باشد وی را راهنمایی می کند.
۴. واحد پذیرش به سوالات بیمار راجع به خدمات ارائه شده در بیمارستان ، پاسخ می دهد.
۵. پرستار در حین پذیرش بیمار در بخش ، خدمات قابل دسترسی در بخش را برای بیمار یا والدین توضیح داده و در فرم آموزش ثبت می نماید.
۶. منشی پمفلت های آموزشی بیمارستان و بخش مربوطه را در اختیار بیمار قرار داده ، راهنمایی استفاده از آن برای وی بیان می کند.
۷. مددکار بیمارستان با همکاری مسئول بخش در صورت نیاز به استفاده از خدمات نهادی حمایتی ، هماهنگی لازم را برای وی انجام می دهد.
۸. مسئول حقوق گیرنده خدمت بر وجود و بروزسانی تعرفه های اعمال جراحی شایع و هتلینگ در واحدهای پذیرش ، حسابداری و ترخیص و سالن های اصلی انتظار مراجعین نظارت می نماید.
۹. مسئول حقوق گیرنده خدمت 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.
۱۰. مسئول آموزش همگانی به صورت دوره ای آموزش های ارتقاء سلامت مراجعین را در سالن های اصلی انتظار مراجعین ارائه نموده و در صورت نیاز افراد به راهنمایی بیشتر ، نسبت به برگزاری کلاس های گروهی (حسب شرایط و امکانات موجود بیمارستان) اقدام می نماید.
۱۱. مسئول آموزش همگانی نسبت به انجام همگانی های لازم با واحد IT جهت پخش فیلم ها و تصاویر آموزشی در کانال تخصصی بیمارستان و سایت اقدام می نماید.
۱۲. کلیه افراد ذینفع در فرآیند راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت ، 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.

مراجع: استانداردهای اعتبار بخشی ، ویرایش سوم ، فصل رعایت حقوق گیرندگان خدمت

منابع، امکانات: نیروی انسانی - سیستم اینترنت - رایانه

کارکنان مرتبط: کلیه پرستل بیمارستان

صاحبان فرایند و ذینفعان: واحد بهبود کیفیت ، مسئول حقوق گیرندگان خدمت / بیماران و همراهان



خط مشی و روش (Policy & Procedure)



نقش	نام و نام خانوادگی	سمت
تہیہ کنندہ	زینب حاجی تبار	مسئول بہبود کیفیت
تہیہ کنندہ	مہری عموقلی طبری	مدیر خدمات پرستاری
تہیہ کنندہ	سید محمد عبدالہ پور	مسئول حقوق گیرندگان خدمت
تایید کنندہ	دکتر حسن حسن نتاج	مدیر بیمارستان
ابلاغ کنندہ	دکتر موسی احمد پور	ریاست بیمارستان

کد فرم خط مشی و روش /5/ CH/PP/PR