


کد: PP-SUR-12	عنوان خط مشی و روش:	 <p>دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی جهرم مرکز آموزشی درمانی پیمانیه - بهبود کیفیت</p>
تاریخ ابلاغ: ۹۵/۸/۱۱	راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح	
تاریخ بازنگری: یکسال بعد	بیمارستان	
تعداد صفحه: ۱ از ۲		
ابزار و روش پایش: مصاحبه - مشاهده - چک لیست	فرد پاسخگو: مسئول حقوق گیرنده خدمت	دامنه (محدوده): کلیه پرسنل بیمارستان

تعاریف: ندارد

بیانیه خط مشی و روش:

با توجه به لزوم راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت درباره ی دسترسی به خدمات، فضاهای فیزیکی مورد نیاز، خدمات جنبی و رفاهی در بیمارستان، و با هدف رضایت مندی مراجعین، 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.
- 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.

روش اجرایی:

- ۱- متصدی پذیرش، در زمان پذیرش، اطلاعات اولیه و هزینه درمان و خدمات ارائه شده در بیمارستان را در اختیار بیمار قرار می دهد.
- ۲- متصدی پذیرش در صورت نیاز مراجعه کننده به راهنمایی بیشتر، وی را به بخش مربوطه ارجاع می نماید.
- ۳- پرستار در حین پذیرش بیمار در بخش، خدمات قابل دسترسی در بخش را برای بیمار توضیح داده و در گزارش پرستاری ثبت می نماید.
- ۵- مددکار بیمارستان با همکاری پرستار مسئول در صورت نیاز به استفاده از خدمات نهادهای حمایتی، هماهنگی لازم را برای وی انجام می دهد.
- ۶- مسئول بهبود کیفیت بر وجود و بروز رسانی تعرفه های اعمال جراحی شایع و هتلینگ در داحد های پذیرش، حسابداریف ترخیص و سالن های اصلی انتظار مراجعین نظارت می نماید.
- ۷- مسئول بهبود کیفیت بر وجود و کارایی تابلوها و خطوط راهنما در هدایت مراجعین نظارت نموده و در صورت نیاز به اقدام اصلاحی، موارد را از طریق مسئول هتلینگ و کمیته اخلاق پزشکی پیگیری می نماید.
- ۸- مسئول آموزش به بیمار به صورت دوره ای آموزش های ارتقای سلامت مراجعین را در بخش 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.
- ۹- مسئول آموزش بر دسترسی آزاد افراد حاضر در سالن های انتظار به مطالب علمی مرتبط با ارتقای سلامت نظارت می نماید.
- ۱۰- 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.
- ۱۱- سنجش رضایت بیماران توسط دفتر بهبود کیفیت انجام و نتیجه آن در کمیته اخلاق و بهبود کیفیت مورد بررسی و اقدام اصلاحی انجام می شود.

امکانات و تسهیلات: راهنمای تعرفه ها - راهنمای آموزش بدو ورود

منابع/مراجع: استانداردهای اعتباربخشی، ویراش سوم، فصل رعایت حقوق گیرندگان خدمت

مستندات مرتبط: مستندات.مشاهده.مصاحبه

<p>نام و سمت تصویب کننده: دکتر قهرمان بمانا - ریاست</p>	<p>نام و سمت تأیید کننده: عبدالعظیم جوکار - مدیر بیمارستان سهیلا سامانی جهرمی - مدیر بهبود کیفیت</p>	<p>نام و سمت تهیه کننده/تهیه کنندگان: الهام سلیمانی - کارشناس بهبود کیفیت نجمه مصلی نژاد - مددکار اجتماعی ابوالفضل هنرمند - پرستار جراحی ۱</p>