

**بیمارستان کارمانیا**

**چک لیست ارزیابی حقوق گیرندگان خدمت ویژه کارکنان**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2** | **1** | **0** | **روش ارزیابی** | **موارد** |
|  |  |  | مشاهده | نصب منشور حقوق بیمار در لابی، ورودی اصلی مرکز، ورودی بخش­ها |
|  |  |  | مصاحبه | آگاهی رده­های مختلف کارکنان از مفاد منشور حقوق بیمار متناسب با نقش خود |
|  |  |  | مستند | راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان |
|  |  |  | مصاحبه | آگاهی کارکنان بالینی در خصوص خط­مشی و روش­ها |
|  |  |  | مصاحبه | ارائه اطلاعات لازم به بیماران در زمان پذیرش در خصوص مراحل پذیرش، بستری و ترخیص به زبان ساده و قابل فهم |
|  |  |  | مصاحبه | ارائه اطلاعات لازم به بیماران در زمان پذیرش در خصوص هزینه­های احتمالی و بیمه­های طرف قرارداد به زبان ساده و قابل فهم |
|  |  |  | مشاهده | ثبت حداقل اطلاعات مربوط به نحوه پذیرش، خدمات ارائه شده، تعرفه­ها، قراردادهای بیمه و اطلاعات پزشکان معالج در مانیتور |
|  |  |  | مشاهده | تهیه کارت شناسایی عکس­دار برای کارکنان رده­های مختلف |
|  |  |  | مصاحبه | معرفی کادر درمانی مسئول مراقبت­های پزشکی در اولین برخورد با بیمار |
|  |  |  | مصاحبه | آگاهی بیماران/همراهان از نحوه برقراری ارتباط با پزشک معالج/اعضا اصلی پزشکی |
|  |  |  | مصاحبه | آگاهی پزشکان و انجام­دهندگان پروسیجرها از نحوه اخذ رضایت آگاهانه |
|  |  |  | مشاهده و مصاحبه | اخذ رضایت آگاهانه در اقدامات تشخیصی، درمانی، تهاجمی و نیمه­تهاجمی از بیماران |
|  |  |  | مستند | تدوین روش اجرایی دسترسی به اطلاعات محرمانه |
|  |  |  | مشاهده و مصاحبه | رعایت شرایط ابلاغی استفاده از تلفن همراه توسط کارکنان بالینی و غیربالینی در بخش­های مختلف |
|  |  |  | بررسی مستند | تدوین خط­مشی و روش حفظ حریم خصوصی |
|  |  |  | مستند و مشاهده | تامین امکانات لازم شامل قبله­نما، ترالی تیمم در اتاق بستری، کتاب­های ادیان، دسترسی به روحانی یا کشیش و... و وجود نمازخانه به تفکیک |
|  |  |  | مستند و مصاحبه | تدوین دستورالعمل نحوه حفاظت از اموال گیرنده خدمت و آگاهی کارکنان از آن |
|  |  |  | مستند و مصاحبه | تدوین خط­مشی و روش حمایت از گروه­های آسیب­پذیر و در معرض خطر و آگاهی کارکنان از آن |
|  |  |  | مستند و مصاحبه | آگاهی کارکنان از خط­مشی و روش بیماران مجهول­الهویه و آگاهی کارکنان از آن |
|  |  |  | مشاهده و مصاحبه | ایجاد فرصت مصاحبت و حضور خانواده بیماران در حال احتضار |
|  |  |  | بررسی مستند و مصاحبه | آگاهی کارکنان بخش­های درمانی بالینی/خدماتی در خصوص چگونگی برخورد با بیماران در حال احتضار |
|  |  |  | مشاهده | فراهم کردن فضای مجزا و مناسب و سایر اقدامات به منظور تامین آسایش بیمار در حال احتضار |
|  |  |  | مشاهده | اطلاع­رسانی و آگاهی پرستاران از روند نظرخواهی از سایر پزشکان به غیر از پزشک معالج در صورت درخواست بیمار |
|  |  |  | بررسی مستند | هماهنگی سرپرستار با پزشک معالج و اخذ موافقت او در خصوص نظرخواهی از سایر پزشکان بنا به درخواست بیمار |
|  |  |  | مصاحبه | پس از موافقت پزشک معالج، هماهنگی سرپرستار با مدیریت پرستاری در خصوص حضور پزشک مورد نظر بیمار جهت نظرخواهی |
|  |  |  | بررسی مستند | انجام ویزیت مشورتی پزشک دوم |
|  |  |  | مصاحبه | گزارش دستورات پزشک دوم به پزشک معالج پیش از انجام دستورات و در صورت تائید اجرای دستورات |
|  |  |  | مصاحبه | آگاهی کارکنان واحد مدیریت اطلاعات سلامت، در خصوص تحویل تصویر مستندات پرونده و نتایج اقدامات پاراکلینیک به بیمار |
|  |  |  | بررسی مستند | تحویل تصویر کاغذی/فایل الکترونیکی اطلاعات و مستندات مربوط به پرونده و نتایج پاراکلینیک در صورت درخواست بیمار/ولی قانونی |
|  |  |  | بررسی مستند | تدوین فرایند نحوه اعلام و بررسی شکایت، انتقادات و پیشنهادات با ذکر نام صاحبان فرایند بصورت فلوچارت ساده و قابل فهم |
|  |  |  | مشاهده | نصب فرایند مذکور (مورد بالا) حداقل در واحد پذیرش، اورژانس، حسابداری و سالن­های انتظار و در معرض دید گیرندگان خدمت |
|  |  |  | مصاحبه | آگاهی کارکنان از فرایند شکایات، انتقادات و پیشنهادات اعلام شده |

جمع امتیاز:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **کارشناس ارزیابی­کننده** | **کارشناس بهبود کیفیت** | **مسئول بخش/واحد** |



کد چک­لیست: BK – CL - 248