
	بیمارستان فرمانیه - واحد بهبود کیفیت		
	خط مشی و روش راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان		
تاریخ آخرین بازنگری: مهر ۹۹	تاریخ تهیه: مهر ۹۷	کد سند: FH-PP-14	
تاریخ بازنگری بعدی: مهر ۱۴۰۰	تاریخ آخرین ابلاغ: مهر ۹۹	ویرایش: ۴	

عنوان خط مشی: راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان

بیانیه (هدف و سیاست):

با توجه به منشور حقوق بیمار و اینکه یکی از اهداف کلان بیمارستان افزایش رضایت بیماران و مراجعین با توجه به اصول ایمنی بیمار ، پاسخگویی موثر و کافی به ابهامات و سوالات بیماران می باشد ، با هدف برقراری ارتباطی صمیمانه و محترمانه با مراجعین و بیماران و حمایت از برنامه های ارتقای سلامت جامعه از طریق آموزش عمومی و اطلاع رسانی این خط مشی تدوین شده است.

تعاریف :

دامنه کاربرد: کلیه بخشهای بیمارستان

صاحبان فرایند: کارکنان شاغل در بیمارستان

فرد پاسخگو: مسئول حقوق گیرنده خدمت

ذینفعان: بیماران، همراهان، کارکنان

نحوه نظارت بر اجرای خط مشی و روش:

مشاهده ، مصاحبه ، کنترل مستندات:
مسئول حقوق گیرنده خدمت بر روند اجرای این خط مشی نظارت می نمایند و طی بازدید های خود در صورت نیاز نسبت به انجام مداخله و یا اقدام اصلاحی لازم اقدام می نمایند.

روش اجرا (مسئول انجام کار، زمان، مکان،.....):

۱. مسئول پذیرش، در زمان پذیرش، اطلاعات اولیه را در اختیار بیمار قرار می دهد.
۲. مسئول پذیرش در صورت نیاز مراجعه کننده به راهنمایی بیشتر، وی را به واحدهای مرتبط اعم از مالی ،درمانی و اداری مراجعین ارجاع می نماید.
۳. واحد مالی ، در صورتیکه بیمار در خصوص هزینه درمان و بیمه ها و در صورت نیاز به مددکاری سوال داشته باشد وی راراه می نماید.
۴. واحد درمان ، 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 بخشها و بیمارستان قوانین و آموزشهای مرتبط با افزایش ایمنی را برای بیمار توضیح داده و در فرم آموزش ثبت می نماید.
۶. مسئول بخش ، پمفلت های بیمارستان را در اختیار بیمار قرار داده و راهنمای استفاده از آن را برای وی بیان می کند.
۷. اطمینان از حفظ حریم خصوصی بیمار به بیماران و سایر مراجعین ؛ در صورت انجام پروسیجرهای تشخیصی-درمانی و ... کادر هم جنس انجام خواهد شد.
۸. اطلاع رسانی در خصوص فرایند رسیدگی به شکایات و پیگیری و پاسخدهی تلفنی یا حضوری توسط کادر مرتبط حتی پ

بیمارستان فرمانیه - واحد بهبود کیفیت



خط مشی و روش راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان

کد سند: FH-PP-14	تاریخ تهیه: مهر ۹۷	تاریخ آخرین بازنگری: مهر ۹۹
ویرایش: ۴	تاریخ آخرین ابلاغ: مهر ۹۹	تاریخ بازنگری بعدی: مهر ۱۴۰۰

ترخیص.

۹. مسئول حقوق گیرنده خدمت بر وجود و بروز رسانی تعرفه های اعمال جراحی شایع و هتلینگ در واحد های پذیرش، حسابداری، ترخیص و سالن های اصلی انتظار مراجعین نظارت می نماید.
۱۰. 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 ریاست و کمیته اخلاق پزشکی پیگیری می نماید.
۱۱. مسئول آموزش همگانی به صورت دوره ای آموزش های ارتقای سلامت مراجعین رادر سالن های اصلی انتظار مراجعین 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.
۱۲. مسئول آموزش بر دسترسی آزاد افراد حاضر در سالن های انتظار به مطالب علمی مرتبط با ارتقای سلامت نظارت می نماید.
۱۳. مسئول آموزش همگانی نسبت به انجام هماهنگی های لازم با واحد IT جهت پخش فیلم ها و تصاویر آموزشی در مانیتور های موجود در سالن انتظار اقدام می نماید.
۱۴. 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.
۱۵. کلیه پرسنل ملزم به راهنمایی و هدایت صمیمانه و محترمانه مراجعین بیمارستان می باشند.
۱۶. واحد آموزش همگانی (آموزش بیمار) به صورت تلفنی و حضوری پاسخگوی تمام مراجعین می باشد.
۱۷. آموزش های ارتقای سلامت برای تمام مراجعین رایگان می باشد.
۱۸. آموزش حین ترخیص و اطمینان از دریافت میزان کافی اطلاعات در خصوص مراقبتهای پس از ترخیص.
۱۹. آگاهی رسانی به بیمار در مورد حق انتخاب پزشک معالج و کادر درمانی.
۲۰. آموزش به بیمار در مورد داشتن حق محرمانگی.
۲۱. آموزش در خصوص نحوه دسترسی به مستندات و پرونده پزشکی و پاسخهای پاراکلینیکی معوقه در حین ترخیص.
۲۲. اطمینان از حصول آگاهی کافی در خصوص نحوه مراجعه در صورت بروز عوارض و حضور همیشگی کادر درمان جهت رفع نیازهای درمانی و آموزشی.

منابع / مراجع :

امکانات:

پمفلت ، تلفن

منابع مالی ، نیروی انسانی
مراجع: استانداردهای اعتباربخشی، ویراش سوم، فصل
رعایت حقوق گیرندگان خدمت

**بیمارستان فرمانیه - واحد بهبود کیفیت**

خط مشی و روش راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان

تاریخ آخرین بازنگری: مهر ۹۹	تاریخ تهیه: مهر ۹۷	کد سند: FH-PP-14
تاریخ بازنگری بعدی: مهر ۱۴۰۰	تاریخ آخرین ابلاغ: مهر ۹۹	ویرایش: ۴

امضاء	سمت	نام و نام خانوادگی	
	مدیر بیمارستان	خانم قلی پور	تهیه کنندگان
	مدیر دفتر پرستاری	خانم رابط	
	مسئول محور حقوق گیرنده خدمت	خانم مشکاتی	
	سوپروایزر آموزشی	خانم کریم جانی	
	مسئول پذیرش	خانم شفیعی	
	مسئول حراست	آقای خدایی	
	نماینده سرپرستاران	خانم سعادت	
	معاون درمان بیمارستان	آقای دکتر عسگری	تأیید کننده
	مسئول فنی / رئیس بیمارستان	آقای دکتر کریمی	ابلاغ کننده