|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| توضیحات | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | فعالیت ها | عنوان شاخص  | ردیف |
|  |  |  |  |  |  | نصب و در دسترس بودن منشور حقوق گیرندن خدمت | دریافت اطلاعات | 1 |
|  |  |  |  |  |  | استفاده پرسنل از اتیکت شناسایی عکس دار |  |
|  |  |  |  |  |  | نصب اطلاعات مورد نیاز بیماران در بخش |
|  |  |  |  |  |  | اطلاع رسانی شناسایی رده های مختلف  |
|  |  |  |  |  |  | رعایت پوشش توسط کارکنان طبق دستورالعمل |
|  |  |  |  |  |  | اطلاع رسانی در مورد نحوه دسترسی به پزشک معالج |
|  |  |  |  |  |  | اطلاع رسانی به بیمار در خصوص حفاظت از اموال گیرنده خدمت طبق خط مشی  |
|  |  |  |  |  |  | اطلاع رسانی در خصوص خدمات قابل ارائه در بیمارستان و میزان هزینه ها و بیمه های طرف قرارداد در قسمت پذیرش |
|  |  |  |  |  |  | حفاظت گیرنده خمت در برابرحملات فیزیکی و صدمات روحی | مطلوبیت خدمات سلامت | *2* |
|  |  |  |  |  |  | رعایت محدوده زمانی قابل قبول جهت اولین ویزیت پزشکی و پرستاری |
|  |  |  |  |  |  | رعایت زمان مناسب انجام مشاوره ها  |
|  |  |  |  |  |  | اعزام بیمار به واحد مجهز تر در صورت عدم امکانات جهت ارائه خدمات |
|  |  |  |  |  |  | رعایت اصول ایمنی بیمار (استفاده از حفاظ تخت ،سیستم احضار پرستار، وجود دستگیره در راهرو و سرویس بهداشتی) |
|  |  |  |  |  |  | لیست گروههای آسیب پذیر در معرض دید کارکنان نصب می باشد | گروه های آسیب پذیر | *3* |
|  |  |  |  |  |  | شناسایی وحمایت از گروههای آسیب پذیر  |
|  |  |  |  |  |  | ارائه تصویرتمام اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی در صورت درخواست بیمار | محرمانه بودن اطلاعات | *4* |
|  |  |  |  |  |  | محرمانه نگهداشتن اطلاعات بیمار |
|  |  |  |  |  |  | ایجاد و ارائه امکانات لازم برای حفظ حریم خصوصی  | حفظ حریم خصوصی | *5* |
|  |  |  |  |  |  | ارایه خدمت توسط پرسنل همگن |
|  |  |  |  |  |  | پوشاندن مناطقی از بدن که در زمان درمان و تشخیص نیاز به مداخله ندارد |
|  |  |  |  |  |  | رعایت استانداردهای ملی پوشش بیماران |
|  |  |  |  |  |  | همراهی یکی از والدین کودک به هنگام بستری وی | همراه گیرندگان خدمت | *6* |
|  |  |  |  |  |  | بیمار همراهی مورد اعتماد خود را داشته باشد |
|  |  |  |  |  |  | فراهم نمودن امکانات رفاهی جهت همراهی |
|  |  |  |  |  |  | تهیه وسایل ادای فریضه وضو ونماز جهت بیمار | پاسخ به نیازهای عبادی واعتقادی گیرنده خدمت | *7* |
|  |  |  |  |  |  | تهیه ونصب قبله نما در اتاق بیمار |
|  |  |  |  |  |  | حضور روحانی در دسترس بیمار و همراه وی |
|  |  |  |  |  |  | شناسایی و پاسخ به نیازهای آموزشی بیمار | آموزش | *8* |
|  |  |  |  |  |  | وجود فرم آموزبه ش بیماران در پرونده بیمار |
|  |  |  |  |  |  | امکان انتخاب وتصمیم گیری آزادا نه بیمار در خصوص پزشک معالج | انتخاب آزادنه و مشارکت | *9* |
|  |  |  |  |  |  | اختصاص دادن زمان لازم وکافی جهت تصمیم گیری آزادانه |
|  |  |  |  |  |  | امکان انجام مشاوره با پزشک دوم |
|  |  |  |  |  |  | قبول یا رد درمان های پیشنهادی توسط بیمار یا همراه وی  |
|  |  |  |  |  |  | وجود فرم رضایت آگاهانه  | رضایت آگاهانه | *10* |
|  |  |  |  |  |  | اخذ رضایت توسط پزشک یا رزیدنت  |
|  |  |  |  |  |  | ارائه اطلاعات لازم در زمینه خطرات ، محاسن و جایگزین های روش فعلی |
|  |  |  |  |  |  | درج رضایت آگاهانه در پرونده بیمار |
|  |  |  |  |  |  | رعایت تعرفه های مصوب | نحوه دریافت هزینه خدمات از گیرنده خدمت | *11* |
|  |  |  |  |  |  | رعایت عدم دریافت هرگونه وجهی خارج از تعرفه دولتی توسط پزشکان و کارکنان بیمارستان  |
|  |  |  |  |  |  | نصب تعرفه های مربوط به هتلنگ وحق العلاج در واحد ترخیص و پذیرش و سال انتظار |
|  |  |  |  |  |  | در صورت اعزام بیمار اطلاع رسانی در مورد کادر تخصصی و میزان تعرفه ها و پوشش بیمه ها در مرکز درمانی مقصد |
|  |  |  |  |  |  | وجود فرآیند رسیدگی به شکایات در بخش  | نظام کارامد رسیدگی به شکایت | *12* |
|  |  |  |  |  |  | اطلاع رسانی در زمینه شکایات ،انتقادها وپیشنهادات |
|  |  |  |  |  |  | مستندات جبران خسارت وارده درمهلت تعیین شده |
|  |  |  |  |  |  | ارائه خدمات مذهبی مناسب  | گیرنده خدمت درحال احتضار | *13* |
|  |  |  |  |  |  | مصاحبت و همراهی افرادی که بیمار مایل به دیدار آنها می باشد |