



چک لیست برنامه حمایت از ماندگاری پزشکان در مناطق محروم و برنامه حضور پزشکان متخصص مقیم در بیمارستان های وابسته به

وزارت متبوع

ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۱	تفاهم نامه لازم جهت ورود پزشکان به برنامه ماندگاری و مقیمی تهیه شده است ؟			
۲	فهرست پزشکان مشمول ماندگاری و مقیمی به تفکیک تهیه شده است ؟			
۳	شرح وظایف پزشکان مشمول ماندگاری و مقیمی به تفکیک تهیه شده است ؟			
۴	شرح وظایف پزشکان مشمول ماندگاری و مقیمی به پزشکان مربوطه ابلاغ شده است ؟			
۵	چک لیست رضایت سنجی جهت پرداخت های منطبق با دستورالعمل ها تهیه شده است ؟			
۶	فضاهای فیزیکی مورد نیاز جهت اقامت پزشکان مقیم آماده شده است ؟ (استاندارد های لازم جهت اقامت )			
۷	کمیته تعیین تکلیف بیماران ، Bed manager در بیمارستان فعال شده است ؟			
۸	پزشکان مقیم بر اساس دستورالعمل و هماهنگی بامعاونت درمان مشخص شده اند ؟			
۹	بیماران بستری در ICU و CCU بر اساس اندیکاسیون و نظر مسئول فنی بستری گردیده اند ؟			



ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۱۰	بیماران اورژانسی به موقع ویزیت و تعیین تکلیف شده اند؟			
۱۱	Orderهای بیماران اورژانسی توسط پرستاران به موقع اجرا شده است؟			
۱۲	پزشکان مقیم و آنکال در زمان های تعیین شده، بیماران را ویزیت و تعیین تکلیف نموده اند؟			
۱۳	اقدامات تشخیصی، درمانی، آزمایشات بیماران به موقع انجام شده است؟ بررسی حداقل ۲۵٪ از پرونده های بستری و اورژانس			
۱۴	پزشک مسئول پیگیری بیماران بستری شده در طی زمان مقیمی توسط ریاست بخش مشخص شده است؟			
۱۵	بیماران نیازمند عمل جراحی اورژانسی و الکتیو توسط پزشکان در زمان استاندارد، عمل شده اند؟ (زمان سنجی پرونده های بیماران نیازمند جراحی از زمان بستری تا شروع عمل جراحی؟)			
۱۶	پروتکل های ابلاغی و گایدلاین های بالینی جهت ویزیت و اقدامات تشخیصی درمانی در بیمارستان وجود دارد و آیا به پزشکان ابلاغ شده است؟			



ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۱۷	برنامه ویزیت بیماران سرپایی در کلینیک های بیمارستان بر اساس دستورالعمل طراحی شده است؟ (حضور پزشکان، رضایت مندی بیماران، تعداد ویزیت، پرداخت حق ویزیت به موقع پزشکان، فضای فیزیکی کلینیک متناسب با نیاز مردم، سیستم نوبت دهی، زمان انتظار، امکانات رفاهی برای بیماران، برنامه آموزشی عمومی سلامت در کلینیک، نحوه برخورد و رفتار پرسنل با ارباب رجوع، نظافت و بهداشت، نحوه اطلاع رسانی و تبلیغات و... .			
۱۸	گزارش عملکرد پزشکان به تفکیک هر پزشک بصورت ماهانه به ایشان ابلاغ شده است؟			
۱۹	اخذ وجوه خارج از تعرفه و یا خارج از حسابداری بیمارستان به هر طریقی، توسط پزشک صورت نگرفته است؟			
۲۰	فعالیت اعضاء هیئت علمی، در ساعات موظف در بخش خصوصی، خیریه یا غیر دولتی (تأمین اجتماعی) وجود ندارد؟			
۲۱	فعالیت پزشکان فول تایم در مطب یا بخش خصوصی وجود ندارد؟			



ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۲۲	انعقاد قرارداد با پزشکان با اخذ تعهد محضری همراه با درج کلیه وظایف و انتظارات و اقدامات مطابق با دستورالعمل برنامه تحول سلامت می باشد؟			
۲۳	حداکثر تعداد نوبت کاری پزشک مقیم در هر ماه رعایت گردیده است؟			
۲۴	بازرسان از نحوه ارائه خدمات پزشک رضایت دارند؟			
۲۵	آیا کلیه دستورالعمل های ارسالی در مورد این بسته به بیمارستان اجرایی گردیده است؟			



چک لیست دستورالعمل ترویج زایمان طبیعی

ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۱	آیا دستورالعمل ترویج زایمان طبیعی در لوک زایمان موجود است؟			
۲	آیا کلیه کادر مامائی در خصوص این دستورالعمل توجیه هستند؟			
۳	آیا ابلاغ اعضاء کمیته ترویج زایمان طبیعی طبق دستورالعمل صادر گردیده و رونوشت آن به دبیرخانه ستاد اجرایی معاونت درمان ارسال شده است؟			
۴	آیا کمیته ترویج زایمان طبیعی بیمارستان تشکیل و اجرائی شده است و مستندات آن به ستاد اجرائی معاونت درمان ارسال گردیده است؟			
۵	آیا جلسات کمیته با حضور کلیه اعضاء تشکیل شده است؟			
۶	آیا وضعیت موجود در شروع طرح طبق دستورالعمل برآورد شده است؟			
۷	آیا میزان سزارین متخصصین زنان آن مرکز به تفکیک اندیکاسیون ماهانه مشخص گردیده و به ایشان اعلام می گردد؟ و مستندات مربوطه به معاونت درمان ارسال گردیده است؟			



ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۸	آیا اندیکاسیونهای بستری جهت زایمان طبیعی و سزارین بر اساس دستورالعمل راهنمای کشوری خدمات مامائی و زنان انجام می شود؟			
۹	آیا مداخلاتی درخصوص کاهش سزارین های غیرضروری انجام شده است؟			
۱۰	آیا ریاست بیمارستان در پیگیری و اجرای دستورالعمل نظارت کامل دارند؟			
۱۱	آیا سایر کارکنان (پذیرش، امور مالی و....) درخصوص این دستورالعمل توجیه هستند؟			
۱۲	آیا آمار زایمان طبیعی و سزارین مرکز در سامانه ثبت اطلاعات مادران و نوزادان ایرانیان وزارت متبوع دقیقاً ثبت می گردد؟			
۱۳	آیا کلاسهای آمادگی برای زایمان فعال بوده و مادران آموزش های لازم را دریافت می کنند؟			
۱۴	آیا اقدامات مربوط به بهینه سازی فضای فیزیکی اتاقهای زایمان در دست پیگیری می باشد؟			
۱۵	آیا زایمان طبیعی رایگان انجام شده است؟			



ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۱۶	آیا حق التشویقی زایمان طبیعی و طبیعی بدون درد جهت پزشکان متخصص ،کادرمامائی و متخصصین بیهوشی طبق دستورالعمل پرداخت می گردد؟			
۱۷	آیا اسناد مربوط به رایگان نمودن زایمان طبیعی و طبیعی بدون درد و پرداخت حق التشویقی به کادر درمانی مشمول طرح درموعد مقرر به سازمان های بیمه سلامت ارائه شده است؟			
۱۸	آیا سازمان بیمه سلامت حداکثر ظرف ۱۵ روز نسبت به اعلام آمار زایمان طبیعی وبدون درد کلیه بیمه های پایه به همراه سهم قابل پرداخت به دانشگاه اقدام نموده است؟			
۱۹	آیا بیمارستان حداکثر ظرف مدت یکماه پس از دریافت اعتبارات از دانشگاه نسبت به پرداخت حق الزحمه پزشکان وماماهاى مشمول طرح اقدام نموده است؟			
۲۰	آیا بیماران فاقد بیمه جهت فراهم سازی سازوکار بیمه نمودن به سازمان بیمه سلامت معرفی شده اند؟			
۲۱	آیا کلیه دستورالعمل های ارسالی در مورد این بسته به بیمارستان اجرایی گردیده است؟			



چک لیست ارتقاء کیفیت خدمات ویزیت در بیمارستان های وابسته به وزارت

متبوع

ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۱	آیا پزشکان کلینیک مطابق برنامه تدوین شده حضور به موقع دارند؟			
۲	آیا سیستم نوبت دهی بر اساس سقف ۸ بیمار در هر ساعت برای متخصصین و برای گروه روانپزشکی ۶ بیمار در ساعت رعایت شده است؟			
۳	آیا استاندارد تعداد ویزیت ۸ بیمار در هر ساعت و برای گروه روانپزشکی ۶ بیمار در ساعت رعایت شده است؟			
۴	آیا بیماران از خدمات ارائه شده در کلینیک رضایت دارند؟ (مصاحبه با بیماران ۱۰ نفر از تخصص های مختلف)			
۵	آیا امکانات رفاهی برای بیماران در کلینیک فراهم شده است؟			
۶	آیا پرسنل با ارباب رجوع رفتار مناسب دارند و منشور حقوق بیمار توسط پزشک رعایت می شود؟			
۷	آیا وضعیت نظافت و بهداشت کلینیک مناسب است؟			
۸	کلیه پزشکان و کارکنان در خصوص برنامه تحول سلامت آموزش دیده اند و آگاهی دارند؟			





ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۹	فعالیت اعضاء هیئت علمی و در بخش خصوصی، خیریه یا غیر دولتی وجود ندارد؟			
۱۰	آیا در کلینیک برای هر بیمار پرونده ای که حاوی ثبت دقیق شرح حال و معاینه فیزیکی، یافته های پاراکلینیکی، برنامه درمان و داروهای تجویزی باشد تشکیل شده است؟			
۱۱	آیا مراکز مشمول، کلیه اسناد مرتبط با ویزیت سازمان های بیمه گر پایه را حداکثر تا دهم هر ماه تحویل سازمان بیمه سلامت ایران داده اند؟			
۱۲	آیا سازمان بیمه سلامت حداکثر ظرف سی روز به اسناد و اسامی از مراکز مشمول طرح رسیدگی و گزارش عملکرد به دانشگاه ارائه کرده است؟			
۱۳	آیا مراکز مشمول طرح حداکثر تا پایان هر ماه نسبت به پرداخت کل حق الزحمه ویزیت ماه قبل پزشکان مشمول طرح اقدام کرده اند؟			
۱۴	اخذ وجوه خارج از تعرفه و یا خارج از حسابداری بیمارستان به هر طریقی توسط پزشک صورت نگرفته است؟			
۱۵	آیا ویزیت بیماران توسط اعضای هیئت علمی و غیر هیئت علمی مشمول طرح به صورت ویزیت مستقیم بیمار انجام می گردد؟ (مصاحبه با بیمار و بررسی مستندات)			



ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۱۶	آیا کلیه دستورالعمل های ارسالی در مورد این بسته به بیمارستان اجرایی گردیده است؟			



چک لیست پایش دستورالعمل برنامه حفاظت مالی از بیماران صعب

العلاج، خاص و نیازمند

ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۱	آیا دستور العمل در واحد مربوطه موجود است؟			
۲	کلیه اقدامات تشخیصی و درمانی موارد بستری بیماران نیازمند مبتلا به بیماریهای ویژه در مرکز موجود است و تحت پوشش برنامه قرار گرفته است؟			
۳	کلیه اقدامات دارویی و ملزومات مصرفی موارد بستری بیماران نیازمند مبتلا به بیماریهای ویژه در مرکز موجود است و تحت پوشش برنامه قرار گرفته است؟			
۴	فرانشیز موارد بستری بیماران نیازمند مبتلا به بیماری های غیر ویژه بصورت کامل تحت پوشش قرار گرفته است؟			
۵	کلیه اقدامات تشخیصی و درمانی موارد سرپایی بیماران نیازمند مبتلا به بیماریهای غیر ویژه در مرکز موجود است و تحت پوشش برنامه قرار دارد؟			
۶	کلیه اقدامات دارویی و ملزومات مصرفی موارد سرپایی بیماران نیازمند مبتلا به بیماریهای غیر ویژه در مرکز موجود است؟			
۷	نحوه شناسایی بیماران مبتلا به بیماریهای ویژه چگونه است؟ (فرایند اجرایی بررسی شود)			



ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۹	ستاد عملیاتی بیمارستان تشکیل شده است؟			
۱۰	مددکاران بیمارستان و مسئولین بیمارستان با فلوچارت برنامه آشنایی کامل دارند؟ (مصاحبه و ارزیابی اطلاعات)			
۱۱	مشخصات بیماران ویژه توسط مددکار در سایت وزارت ثبت می گردد؟			
۱۲	کلیه خدمات ارائه شده به بیماران ویژه در سایت وزارت بهداشت توسط مددکار ثبت می گردد؟			
۱۳	بیماران ویژه به کارشناس معاونت درمان معرفی می شوند؟			
۱۴	ارجاع بیمار نیازمند به سازمانهای حمایتی جهت دریافت فرم مخصوص انجام شده است؟ ( بررسی مستندات)			
۱۵	ثبت اطلاعات بیماران نیازمند غیر ویژه در سایت وزارت انجام می شود؟			
۱۶	ارزیابی میزان نیاز بیماران ویژه جهت حمایت مالی توسط مددکار انجام می شود؟ (بررسی فرایند اجرایی)			
۱۷	اطلاع رسانی به کلیه پرسنل پذیرش و اداری صورت گرفته است؟ (مصاحبه و ارزیابی اطلاعات)			



ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۱۸	آموزش به پرسنل مددکاری و پذیرش مراکز داده شده است؟ (مستندات - مصاحبه و ارزیابی اطلاعات)			
۱۹	اطلاع رسانی به بیماران نیازمند و افراد مرتبط با بیماریهای نیازمند (پرسنل مراقبت، پرسنل اداری، مدیران) انجام شده است؟			
۲۰	آموزش به پرسنل پزشکی کلیه کادر اداری و مالی در مورد پروتکل استاندارد داده شده است؟			
۲۱	آیا کلیه دستورالعمل های ارسالی در مورد این بسته به بیمارستان اجرایی گردیده است؟			



چک لیست دستورالعمل برنامه کاهش میزان پرداختی بیماران بستری در بیمارستان های وابسته به وزارت متبوع

ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۱	داروهای مورد نیاز برنامه در بیمارستان وجود دارد؟ (مصاحبه با پزشکان، مصاحبه با مردم، نظارت در فیلد داروخانه)			
۲	ملزومات پزشکی و تجهیزات مصرفی مورد نیاز برنامه در بیمارستان فراهم شده است؟ (مطابق با بند ۵) روزانه انبار مواد دارویی و مصرفی و تجهیزات پزشکی بررسی می شود.			
۳	تجهیزات پزشکی مورد نیاز از طریق واحد تجهیزات و CSR در اختیار پزشکان قرار می گیرد؟ (نظارت بر واحدهای مربوطه، مصاحبه با پزشکان، مصاحبه با مردم)			
۴	تجهیزات و ملزومات پزشکی تهیه شده از فهرست مورد تأیید اداره کل تجهیزات پزشکی می باشند؟			
۵	آزمایشات مورد نیاز در بیمارستان وجود دارد؟ (بررسی پرونده ها، مصاحبه با پزشکان، نظارت در فیلد آزمایشگاه، بررسی آزمایشات و تجهیزات مورد نیاز برنامه)			
۶	سیستم HIS در بیمارستان فعال می باشد؟ (گزارش گیری بررسی صورتحساب) -رؤیت صورتحساب ها و مطابقت با اسناد و مدارک موجود -مصاحبه با پرسنل واحد ترخیص، مصاحبه با بیماران، مصاحبه با کارشناسان بیمه			



ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
7	آیا بیماران فاقد دفترچه بیمه، بر روی تخت بیمه می شوند؟ بررسی فرایند اجرایی.			
8	آیا بیماران و همراهان جهت تهیه آیتم های اصلی برنامه به خارج از بیمارستان هدایت شده اند؟ (مصاحبه با همراهان و بهیاران، مصاحبه با پرستاران بخش)			
9	آیا فارماکوپه بیمارستان تهیه و به تأیید پزشکان بیمارستان و معاونت درمان، دارو و غذا رسیده است؟			
10	دستورات دارویی داده شده بر اساس فارماکوپه بیمارستان بوده است؟			
11	فهرست بیمه های تکمیلی و بیماران تحت پوشش در بیمارستان وجود دارد؟			
12	موارد همپوشانی بیمه های پایه، تکمیلی و یارانه سلامت استخراج شده است؟			
13	گزارش مالی بر اساس صورتحساب های صادر شده به تفکیک یارانه و بیمه پایه تهیه شده است؟			
14	کمیته فنی دارو و تجهیزات پزشکی در بیمارستان تشکیل شده است؟ (رویت صورت جلسات و تعداد جلسه ها)			
15	راهنمای نحوه خرید، توزیع و مصرف ملزومات و تجهیزات پزشکی در بیمارستان وجود دارد؟			
16	زنجیره ارجاع داخل و خارج بیمارستانی بر اساس نیازهای تشخیصی درمانی و فلوچارت مربوطه تهیه و در دبیرخانه نصب گردیده است؟			



ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۱۷	قراردادهای لازم جهت خرید خدمات تشخیصی درمانی مورد نیاز بیمارستان (مواردی که در بیمارستان امکان ندارد) در محل دبیرخانه وجود دارد؟			
۱۸	کارشناس واحد ترخیص بیمارستان نظارت لازم و کافی را بر صورتحساب های صادره از واحد ترخیص دارد؟			
۱۹	کارشناس ناظر بیمه سلامت بیمارستان نظارت لازم و کافی را بر صورتحساب های صادره از واحد ترخیص دارد؟			
۲۰	تابلوی راهنمایی لازم (اطلاع رسانی، زنجیره ارجاع) در محل پذیرش نصب شده است؟			
۲۱	هماهنگی و تفاهم نامه با بیمارستان های تعریف شده در زنجیره انتقال دانشگاهی در صورت انتقال بیمار، بر اساس دستورالعمل انجام شده است؟			
۲۲	ارائه صورتحساب یا فاکتور به بیماران سرپایی و بستری برای هر نوع خدمت مطابق با فرمت اعلام شده در دستورالعمل های ابلاغی، صورت گرفته است؟			
۲۳	تجویز، خرید یا تبلیغ داروها و یا تجهیزات گران قیمت و خارج از بسته مشمول برنامه به جهت سودجویی یا تبانی، در این بیمارستان صورت نگرفته است؟			





ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۲۴	ارجاع بیمار به واحد های خصوصی جهت خرید و تأمین دارو، انجام آزمایش، خرید تجهیزات و یا ... صورت نگرفته است؟			
۲۵	پرسنل بیمارستان در فرآیندهای خرید تجهیزات پزشکی بصورت غیر قانونی مداخله ندارند؟			
۲۶	آیا بیمارستان به گونه ای برنامه ریزی نموده است که اقبال آسب پذیر جامعه در اولویت دریافت خدمات و اقدامات تهاجمی نیازمند استفاده از تجهیزات گران قیمت در قالب برنامه کاهش فرانشیز بیماران بستری باشند؟			
۲۷	آیا در صورتحساب تنظیمی بیماران مشمول برنامه، همه خدمات تشخیصی، درمانی، دارو و لوازم مصرفی پزشکی درج گردیده است؟			
۲۸	آیا خدمات، دارو و لوازم مصرفی پزشکی خارج از برنامه در ستون خارج از پوشش برنامه درج شده ۱۰۰٪ هزینه آن از بیماران اخذ می گردد؟			
۲۹	آیا بیمارستان هزینه خدمات بیمارانی که در بخش اورژانس تحت نظر بوده و پرونده تحت نظر یا بستری برای آنها تشکیل شده است را ۵ تا ۱۰٪ هزینه خدمات طبق مندرجات دستورالعمل دریافت کرده است؟			
۳۰	در صورتی که بیمارستان امکان ارائه همه خدمات مورد نیاز را نداشته باشد بر اساس زنجیره ارجاع بین بیمارستانی مصوب ستاد اجرایی دانشگاه عمل نموده است؟			



ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۳۱	آیا بیمارستان مسئولیت و هزینه های نقل و انتقال بیماران (آمبولانس) را بر عهده گرفته است؟			
۳۲	آیا بیمارستان فقط هزینه همراه در مورد کودکان زیر ۱۲ سال را تحت پوشش برنامه آورده است؟			
۳۳	آیا بیمار جهت دریافت کیفیت بهداشتی فقط ۱۰٪ از هزینه کیفیت بهداشتی را پرداخت نموده است؟			
۳۴	آیا بیمارستان بابت ارائه بسته لوازم مصرفی اتاق عمل (پک، لباس یا مشابه) در اتاق عمل، اتاق زایمان، آنژیوگرافی، ERCP، CTscan، MRI، اورژانس و سایر بخش ها و جهی از بیمار دریافت نموده است؟			
۳۵	آیا بیمارستان بابت تشکیل پرونده و یا کپی مدارک مورد نیاز پرونده و جهی دریافت نموده است؟			
۳۶	آیا کلیه دستورالعمل های ارسالی در مورد این بسته به بیمارستان اجرایی گردیده است؟			



**چک لیست نظارت و پایش برنامه تحول نظام سلامت**

ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۱	ستاد اجرایی بیمارستان تشکیل شده است؟			
	الف فضای فیزیکی			
	ب تعیین مسئول مربوطه			
	ج ابلاغ ها			
	د تعداد جلسات تشکیل شده			
	ه صورتجلسات			
	و پیگیری مصوبات ستاد اجرایی			
۲	کمیته اخلاق با عضویت اعضاء مطابق با دستورالعمل جهت بررسی و تصمیم گیری در خصوص تخلفات پزشکان و پرسنل در اجرای برنامه های تحول نظام سلامت تشکیل شده است؟ (بررسی صورتجلسات)			
۳	آیا عملکرد پزشکان، تخلفات و گزارش بازدیدها در سامانه الکترونیک ثبت می گردد؟			
۴	کلیه پزشکان و کارکنان در خصوص برنامه تحول سلامت آموزش دیده اند و آگاهی دارند؟ (مصاحبه و ارزیابی اطلاعات)			
۵	مدیریت اطلاعات، پیگیری و پاسخگویی به شکایات و برخورد با تخلفات و جمع بندی گزارش های ارسالی آنها به معاونت درمان انجام شده است؟			
۶	ثبت الکترونیکی کلیه اقدامات و خدمات و اقلام مصرفی بیمار (به روز رسانی HIS) انجام شده است؟			



ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۷	نحوه هزینه کرد اعتبارات هر برنامه بر اساس دستورالعمل بوده است؟ (رؤیت اسناد هزینه ای در ردیف مربوطه)			
۸	اطلاع رسانی کل برنامه تحول سلامت برای گروههای هدف زیر انجام شده است؟			
۱	فرماندار و مسئولین شهرستانی (شورای اداری)			
۲	امام جمعه (خطبه های نماز جمعه)			
۳	روابط عمومی های ادارات شهرستان			
۴	ترمینال ها و مناطق تجمع مردمی			
۵	کل مردم شهرستان			
۹	کارشناس مسئول بیمه سلامت بیمارستان نظارت لازم و کافی را بر صورتحساب های صادره از واحد ترخیص دارد؟			
۱۰	رضایت مندی بیماران و همراهان از کلیه برنامه های تحول سلامت؟ ( به میزان ۳۰٪ بیماران به روش مصاحبه رودررو و بررسی پرونده ها توسط ناظرین صورت گرفته است )			
۱۱	آیا برخورد پرسنل (پزشک، پرستار و...) با بیمار مناسب است؟ (بر اساس مصاحبه به میزان ۳۰٪ بیماران در هر بازدید بررسی شده است )			



ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۱۲	بررسی روزانه بخش ها، پذیرش، ترخیص، مدارک پزشکی، بیمه گری، از نظر نحوه اجرای برنامه های تحول صورت گرفته است؟ (توسط رئیس مدیر، مترون، سوپروایزر)			
۱۳	بررسی روزانه اورژانس بیمارستان از لحاظ وضعیت پذیرش، ویزیت و تعیین تکلیف بیماران، عدم ارجاع، خارج از زنجیره ارجاع و نیز کنترل و گزارش ترخیص بیماران با رضایت شخصی، صورت گرفته است؟			
۱۴	رسیدگی به شکایات مردمی و پاسخگویی به آنها توسط واحد های ذیربط مستقر در بیمارستان و تقویت سیستم های رسیدگی به آنها انجام شده است؟ مسئول پاسخگویی به مشکلات و سؤالات مردم در صبح و عصر و شب وجود دارد؟ (ابلاغ، مصاحبه با این فرد و ارزیابی اطلاعات وی، بررسی اقدامات انجام شده از جمله شکایات رسیدگی شده، سؤالات پاسخ داده شده و...)			
۱۵	تذکر شفاهی، کتبی، توییح، گزارش به مقامات مافوق و افراد ذی صلاح در خصوص پرسنل خاطی توسط رئیس و مدیر بیمارستان انجام شده است؟			



ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۱۶	بازدید روزانه و گزارش به رئیس بیمارستان توسط کمیته اجرایی بیمارستان و گزارش روزانه رئیس بیمارستان به معاون درمان دانشگاه انجام شده است؟			
۱۷	گزارش عملکرد پزشکان به تفکیک هر پزشک بصورت ماهانه به ایشان ابلاغ شده است؟			
۱۸	تابلوهای اطلاع رسانی برنامه تحول در ورودی بیمارستان، کلینیک ها یا پذیرش وجود دارد و پرسنل در قسمت اطلاعات، پذیرش و ترخیص نسبت به اطلاع رسانی به مردم اقدام می نمایند؟			
۱۹	شماره تلفن و خط ثابت و موبایل در بیمارستان برای ارتباط با مردم وجود دارد و اطلاع رسانی شده است؟			
۲۰	آیا کلیه دستورالعمل های ارسالی در مورد این بسته به بیمارستان اجرایی گردیده است؟			



چک لیست دستورالعمل ارتقاء کیفیت هتلینگ در بیمارستان های  
وابسته به وزارت متبوع

ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۱	کمیته ارزیابی و پایش هتلینگ در بیمارستان وجود دارد؟.			
۲	برنامه عملیاتی برای ارتقاء هتلینگ تدوین شده است؟.			
۳	تعداد و کیفیت تخت های بستری، تشکها و ملحفه ها، لباس بیماران و لوازم رفاهی و بهداشتی بیمار مطلوب است؟.			
۴	روشویی های موجود در اتاق بیماران سالم است، مایع صابون موجود است و شیرآلات بهداشتی و مناسب است.			
۵	وضعیت سرویس های بهداشتی، حمام ها و آبدارخانه مطلوب است؟.			
۶	ملزومات اتاق بیمار شامل میز غذا، لاکر و پایه سرم مطلوب است؟.			
۷	وضعیت رنگ، چیدمان، تهویه، پرده ها، یخچال، تلویزیون و صندلی همراه بیمار مناسب است؟.			
۸	غذای بیمار و همراه وی دارای کیفیت مطلوب است؟.			
۹	تنوع غذای بیماران رعایت می گردد؟.			



ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۱۰	ارائه غذای بیمار مطابق با بیماری بیمار می باشد؟			
۱۱	زمان توزیع غذا مناسب است؟			
۱۲	نحوه سرو غذا مناسب است؟			
۱۳	آموزش تغذیه و مشاوره رژیم درمانی برای بیمار انجام شده است؟			
۱۴	پتو، ملحفه، روتختی، بالش و روبالشی بیمار دارای کیفیت مطلوب و تمیز است؟			
۱۵	ویلچرها و برانکاردها کافی و سالم هستند؟			
۱۶	بیمار بر، نمونه گیر، کمک بهیار و خدمه به تعداد کافی وجود دارد؟			
۱۷	لباس فرم بیمار بر، نمونه گیر، کمک بهیار و خدمه مصوب و دارای اتیکت است؟			
۱۸	وضعیت ظاهری پرسنل در تمامی رده ها مناسب و یونیفرم آنان تمیز و دارای اتیکت می باشند؟			
۱۹	نحوه برخورد کادر نگهداری با بیماران و همراهان مناسب است؟			
۲۰	نحوه برخورد کادر خدماتی با بیماران و همراهان مناسب است؟			
۲۱	کیف بیماران دارای ملزومات مندرج در دستورالعمل شماره ۵ می باشد؟			





ردیف	عنوان	بلی	خیر	توضیحات
۲۲	به همراهان بیمار که زیر ۱۲ سال سن دارند غذا داده می شود؟			
۲۳	بیماران و همراهان بیمار از کیفیت هتلینگ بیمارستان رضایت دارند؟			
۲۴	فضای سبز و رفاهی محوطه بیمارستان مطلوب و مناسب است؟			
۲۵	بوفه مربوط به اغذیه در بیمارستان به صورت تمام بهداشتی برای رفاه همراهان وجود دارد؟			
۲۶	امور اداری و گردش فرایندهای جاری در زمینه هتلینگ مطلوب است؟			
۲۷	امکانات رفاهی نظیر نیمکت های انتظار در فضاهای عمومی همچون راهروها و محوطه بیمارستان و ورودی بخش ها وجود دارد؟			
۲۸	تعداد نیروی انسانی پرستاری بر اساس استاندارد است؟			
۲۹	تعداد نیروی انسانی کمک پرستاری بر اساس استاندارد است؟			
۳۰	سیستم احضار پرستار در بخش ها وجود دارد؟			
۳۱	نظافت عمومی بخش ها و بیمارستان مطلوب است؟			
۳۲	آیا کلیه دستورالعمل های ارسالی در مورد این بسته به بیمارستان اجرایی گردیده است؟			



نام بیمارستان :

بازدیدکنندگان:

تاریخ بازدید:

ساعت بازدید:

امضاء:

دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد/ستاد اجرایی برنامه تحول نظام سلامت

کمیته نظارت و بازرسی