



بسمه تعالی

آئین نامه استاندارد سازی خدمات هتلینگ بیمارستانهای دولتی کشور

و

درجه بندی بر اساس خدمات هتلینگ

۱۳۹۳

امروزه مفهوم رضایتمندی بیماران در تمام دنیا در حوزه مراقبت های پزشکی اهمیت بسیار ویژه ای یافته است، چراکه بیماران و همراهان آنها مشتریان اصلی و نهایی بیمارستان ها بوده و وظیفه اصلی ارائه دهندگان خدمت، برآوردن نیازهای واقعی و محسوس این مشتریان است.

در حقیقت این رضایت بیمار است که نشان دهنده انجام صحیح خدمات مطلوب در بیمارستان می باشد، رضایتی که مسلماً نمی تواند صرفاً به دلیل ارائه خدمات حرفه ای و بهره مندی از فناوری های پیشرفته محقق شود؛ بلکه سهم عمده این رضایتمندی متأثر از کیفیت و تنوع خدمات هتلینگ و رفتار کارکنان بیمارستان ها می باشد و هرچه این خدمات متنوع تر و با کیفیت بهتر ارائه شود، رضایت بیماران و احتمال انتخاب مجدد بیمارستان توسط آنها بیشتر می شود.

در کشور ما ۸۳ درصد از خدمات بستری به وسیله بخش دولتی ارائه می شود، اما با این وجود، خدمت گیرندگان، از کیفیت خدمات هتلینگ ارائه شده توسط بیمارستان های دولتی راضی نیستند. از این رو ارتقاء کمی و کیفی خدمات هتلینگ بیمارستانی، گامی اساسی در جهت افزایش رضایت خدمت گیرندگان خواهد بود و برای تحقق این هدف نیز، تعریف استاندارد های خدمات هتلینگ و یکپارچه سازی آن، ضروری می نماید.

بر این اساس و با توجه به لزوم یکپارچه سازی کمی و کیفی خدمات هتلینگ و استاندارد سازی آنها بر اساس نیازها و انتظارات خدمت گیرندگان، آئین نامه پیش رو با اهداف کلی زیر تهیه و تدوین شده است:

اهداف کلی استانداردسازی خدمات هتلینگ:

۱. ایجاد تعریفی واحد از کیفیت خدمات هتلینگ بیمارستانی
۲. تبیین انواع خدمات هتلینگ بیمارستانی
۳. امکان تطبیق انتظارات بیماران با خدمات هتلینگ بیمارستان ها
۴. امکان نظارت، ارزیابی و پایش مستمر کیفیت خدمات هتلینگ بیمارستانی
۵. ایجاد جو رقابتی در بهبود خدمات هتلینگ در بیمارستان های سطح کشور
۶. افزایش رضایتمندی بیماران و همراهان

همراه بیمار:

با توجه به نقش بسزای همراهان در کمک به مسایل روحی و روانی بیماران و ارتقاء سطح رضایتمندی آنها، در درجه بندی بیمارستان ها باید بصورت اصولی به همراه بیمار و انتظارات و نیازهای او نیز توجه شود.

لازم به ذکر است همراه بیمار در هیچکدام از فرایندهای مراقبت،نقل و انتقال بیمار،انتقال نمونه خون،پاتولوژی یا وسایل و خدمات مورد نیاز نقشی ندارند. براین اساس شرایط خدمات دریافتی همراه بیمار درهریک از درجه های بیمارستان ها متفاوت بوده و هرچه به سمت بیمارستان های ۵ ستاره پیش برویم کمیت و کیفیت خدمات ارائه شده به همراه افزایش خواهد یافت

الزامات اختصاصی برای همراه بیمار شامل موارد زیر تعریف می گردد:

- بسته و وسایل شخصی (دمپایی، لباس مناسب، لیوان، بشقاب، قاشق و چنگال و ...)
- کاناپه یا صندلی تخت شو
- میز کنار مبلی
- سرو غذا در سه وعده
- پذیرایی میان وعده
- مکانیسم تسهیل تردد
- فضای اختصاصی برای استراحت مادران با امکانات

امکانات استفاده از خدمات رفاهی (کافی نت- تلفن و ...)

حیطه تأثیر و کاربرد:

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و کلیه بیمارستان های دولتی سراسر کشور

درجه بندی:

در این آئین نامه کلیه خدمات مربوط به هتلینگ بیمارستانی در ۷ محور اصلی، طبقه بندی شده و برای هر محور اصلی، چند زیر محور تعریف و ارائه می شوند.

سپس نحوه ارزیابی بیمارستان ها بر اساس معیار های لازم برای دریافت درجه، تشریح می گردد. بر اساس این آیین نامه، کلیه بیمارستان های دولتی کشور با توجه به میزان رعایت الزامات مربوط به هر محور، در سه درجه شامل: ۳ ستاره، ۴ ستاره، و ۵ ستاره، قابل رتبه بندی خواهند بود.

درحقیقت بیمارستان ۳ ستاره، بیمارستانی است که حداقل استاندارد ها و شرایط لازم تعریف شده برای ارائه خدمات قابل قبول به خدمت گیرندگان را در حوزه خدمات هتلینگ، دارا می باشد.

ارزیابی بیمارستان ها:

در طول ۶ ماهه اول طرح، استراتژی ارتقاء سطح خدمات هتلینگ به صورت حمایتی خواهد بود تا کلیه بیمارستانها حداقل به سطح ۳ ستاره ارتقاء یابند.

بر این اساس اقدامات ذیل انجام خواهد شد.

- فراخوان رؤسای دانشگاههای علوم پزشکی کشور، رؤسا، مدیران بیمارستانها، مدیران مالی و مترونها و تشکیل کارگاه جهت تبیین مشخصات دستورالعمل و ارائه اهمیت طرح برای آنان
- مشخص نمودن اعضای تیمهای ارزیابی با محوریت قطب جهت اعزام به بیمارستانها
- بررسی و اعلام نیازهای کلیه بیمارستانهای دولتی به تفکیک ۷ محور تعیین شده برای خدمات هتلینگ
- برآورد هزینههای احتمالی به تفکیک هر محور
- اولویت بندی محورهای مربوط به خدمات هتلینگ از جهت تأثیرگذاری بهتر و سریعتر بر رضایتمندی بیمار و همراه
- شروع طرح حمایتی

خریدهای متمرکز:

تخت بیمارستانی، تشک، برانکارد

امور غیر متمرکز:

سایر تجهیزات، امکانات و امور عمرانی در بیمارستانها به صورت غیر متمرکز و با محوریت دانشگاه مربوطه و نظارت ستاد انجام خواهد شد.

ترکیب تیم ارزیاب پیشنهادی:

- ۱- مدیران با تجربه
- ۲- کارشناس مالی
- ۳- کارشناس تجهیزات پزشکی
- ۴- کارشناس عمرانی وفنی
- ۵- کارشناس تغذیه
- ۶- کارشناس ستادی
- ۷- کارشناس منابع انسانی
- ۸- کارشناس پرستاری
- ۹- کارشناس بهداشت محیط

بر این اساس می بایست پس از گذشت یک سال از زمان اجرای طرح بیمارستانهای دو ستاره، حذف و به تعداد بیمارستانهای ۳ ستاره، ۴ ستاره و ۵ ستاره افزوده شود.

مکانیسم پرداخت:

پس از مشخص شدن نیازهای بیمارستانها به تفکیک هفت محور تعیین شده برای خدمات هتلینگ بودجه مورد نیاز هر بیمارستان مشخص و ۳۰٪ اعتبار مورد نیاز به صورت تنخواه به دانشگاهها و در حساب ویژه مربوط به این طرح واریز خواهد شد. پرداخت های بعدی تا قبل از درجه بندی بیمارستانها بر اساس گزارش دانشگاهها و تایید کمیته ناظر انجام خواهد شد.

پس از پایان طرح حمایتی، وزارت بهداشت، بخش های مختلف بیمارستانهای دانشگاهی را مطابق با دستورالعمل ابلاغی ارزیابی و ستاره بندی می نماید این ستاره بندی ملاک پرداخت پس از طرح حمایتی خواهد بود. پرداخت وجه با توجه به نوع ستاره بندی، و حداکثر دو هفته پس از تحویل مکتوب اسناد ارسالی توسط بیمارستان به سازمانهای بیمه گر خواهد بود. در پایان سال مالی تسویه حساب نهایی صورت خواهد گرفت.

نظارت بر اجرای دستورالعمل:

نظارت بر اجرای دستورالعمل و پاسخگویی نسبت به وزارت متبوع بر عهده دانشگاههای علوم پزشکی خواهد بود.
تبصره:

در صورتی که هر یک از بیمارستانهای تابعه دانشگاه در اجرای دقیق هر یک از مفاد این دستورالعمل کوتاهی نمایند. رئیس دانشگاه موظف به اجرای اقدامات ذیل و ارائه گزارش به ستاد وزارتخانه می باشد:

- بار اول تذکر مکتوب به رئیس بیمارستان
- بار دوم: پرداخت جریمه معادل یک ماه تفاوت هزینه هتلینگ پرداخت شده.
- بار سوم: عزل رئیس و مدیر بیمارستان و عدم بکارگیری درسمتهای مدیریتی تابعه دانشگاه

هفت محور اصلی برای ارزیابی خدمات هتلینگ در بیمارستان های کشور :

- (الف) ساختمان و تاسیسات
- (ب) تجهیزات و امکانات
- (ج) خدمات رفاهی
- (د) خدمات نظافت و بهداشت
- (ه) تغذیه بیمار
- (و) امور اداری و گردش کار
- (ز) منابع انسانی

زیر محورهای مربوط به هر یک از محور های ۷ گانه :

(الف) ساختمان و تاسیسات:

۱. ورودی بیمارستان، لابی
۲. محل انتظار بیماران
۳. سرویس های بهداشتی
۴. تابلو ها و علائم هدایت کننده
۵. دکوراسیون، طراحی فضا و مبلمان (رنگ بندی دیواری های بخش های مختلف، کف پوش ها، مبلمان، پرده)
۶. محوطه بیمارستان (دارا بودن فضای سبز، دارا بودن محل نشستن همراهان بیمار، دارا بودن فضای بازی کودکان)
۷. چشم انداز مناسب قسمت های مختلف (لابی، راهروها و اتاقها)
۸. تاسیسات (سیستم سرمایش و گرمایش، روشنایی، پنجره ها، آسانسور، صدا، نور، تهویه مطبوع، آب سرد و گرم در کلیه طبقات و فضاها و غیره)

ب) تجهیزات و امکانات:

۱. تعداد و کیفیت تخت های بستری
۲. میز غذای بیمار
۳. پایه سرم
۴. کیفیت تشک، پتو، ملحفه، بالش
۵. تعداد و محل فرارگیری ویلچر و برانکارد انتقال بیمار در بیمارستان
۶. تجهیزات مربوط به تخت
۷. آمبولانس
۸. تجهیزات ایمنی (پله فرار، کپسول آتش نشانی، سیستم اطفاء حریق، کف پوش های مناسب و ضد سر خوردن، دارا بودن گواهینامه OHSAS، استانداردهای ایمنی بیمار)
۹. تجهیزات امنیتی (سیستم دوربین مدار بسته، دزدگیر، و...)
۱۰. چارت تک برگی (کاردکس بیمار)
۱۱. یخچال
۱۲. تلویزیون / آنتن دیجیتال / ویدئو مرکزی
۱۳. تلفن (داخلی و آزاد)
۱۴. کمد و آئینه
۱۵. پکیج وسایل شخصی
۱۶. سیستم احضار پرستار
۱۷. دسترسی به اینترنت و رایانه
۱۸. امکانات رعایت حریم خصوصی

ج) خدمات رفاهی

۱. لاندردی (کیفیت و مدت زمان ارائه خدماتی همچون: تعویض، شستشو، اتو کشی و بسته بندی پتو، ملحفه، روبالشی و لباس بیمار)
۲. آژانس
۳. نمازخانه
۴. کافی نت
۵. بوفه
۶. رستوران (سنتی و فست فود) و کافی شاپ
۷. خدمات واکس
۸. پارکینگ (مسقف و روباز - بیماراران و پرسنل)
۹. وجود سکوت و آرامش در بخش ها
۱۰. وجود مواد خوراکی و آشامیدنی اولیه در بخش ها (مینی بار)
۱۱. دسترسی به آب جوش و آب سرد

د) خدمات نظافت و بهداشت

۱. تعداد و کیفیت نظافت دستشویی ها و حمام ها و شارژر نظافت
۲. دفعات تعویض لباس و لوازم خواب بیمار
۳. دفعات نظافت فضاهای مختلف بیمارستان (لابی، راهرو ها، پذیرش، اتاق ها)
۴. داشتن برنامه مستمر نظافتی به صورت روزانه، هفتگی، ماهیانه و مشخص شدن مسئول مربوطه
۵. استفاده از پرسنل آموزش دیده

۶. استفاده از ابزار لوازم مصرفی و تجهیزات استاندارد
۷. دفع اصولی و به موقع پسماندها
۸. بهسازی محیط

ه) تغذیه بیمار:

۱. کیفیت غذا، پیش غذا، نوشیدنیها و دسرها و حجم مناسب غذا
۲. تنوع غذا، میان وعده ها و امکان انتخاب آنها
۳. متناسب بودن رژیم غذایی با نوع بیماری
۴. ظروف و ادوات پذیرایی
۵. دسترسی و امکان سفارش خدمات غذایی و پذیرایی در ۲۴ ساعت شبانه روز
۶. برخورد مهمانداران و نحوه سرو غذا و میان وعده توسط آنها

و) امور اداری و گردش کار:

۱. سهولت در پذیرش (سرپایی و بستری) و ترخیص
۲. اطلاع رسانی صحیح و به موقع
۳. سهولت در ارائه سریع مدارک بالینی و مالی مورد نیاز به بیمار
۴. وجود تنوع در مکانیسم های پرداختی
۵. شفافیت مالی

ز) منابع انسانی:

۱. وجود کارشناسان تشریفات و راهنمایی بیمار و همراه
۲. وجود کارشناس تغذیه جهت ارائه مشاوره تغذیه به بیماران
۳. وجود کارشناس و مشاور مذهبی و روانشناسی
۴. پوشش یکنواخت و رنگ بندی شده بر اساس وظایف
۵. نحوه برقراری ارتباط موثر پرسنل با خدمت گیرندگان
۶. سیستم های انگیزشی کارکنان
۷. انجام ارزیابی منابع انسانی بر اساس تعداد

معیار های ارزیابی :

الف) ساختمان و تاسیسات:

محور اصلی: الف) ساختمان و تاسیسات زیر محور ۱: ورودی بیمارستان و لابی	
معیارها	درجه بیمارستان
۱- دارای ورودی اصلی مجزا از اورژانس ۲- رمپ و سایبان برای درهای ورودی اصلی ، اورژانس، کلینیک ها و بلوک زایمان ۳- عرض درها و نحوه ی باز شوها مطابق با استانداردهای تدوین شده پیوست ۴- وجود پیش ورودی در لابی و اورژانس (فیلتر اقلیمی) ۵- تامین دید و دسترسی مناسب به اطلاعات و پذیرش ۶- وجود فضای لازم جهت انتظار در لابی (مطابق استاندارد پیوست)	پایه (سه ستاره) ***
	چهار ستاره ***
	پنج ستاره *****

محور اصلی: الف) ساختمان و تاسیسات زیر محور ۲: محل انتظار	
معیارها	درجه بیمارستان
تامین فضای انتظار فرعی و اصلی بر اساس نوع بخش برای کلیه واحدهای پاراکلینیکی، پذیرش و ترخیص	سه ستاره ***
	چهار ستاره ***
	پنج ستاره *****

محور اصلی: الف) ساختمان و تاسیسات زیر محور ۳: تعداد نوع سرویس های بهداشتی	
معیارها	درجه بیمارستان
۱- جهت بازشوی درهای سرویس بیمارارن به بیرون ۲- وجود سرویس بهداشتی ایرانی و فرنگی در همه بخشها و فضاهای عمومی با شرایط استاندارد پیوست ۳- تناسب تعداد سرویسهای بهداشتی با کاربران مطابق با استانداردهای پیوست ۴- تفکیک سرویسهای بانوان و آقایان ۵- وجود تجهیزات سالم مورد نیاز شامل: روشویی، آینه، ظرف مایع دستشویی در مکان مناسب، هندریل، دست خشک کن و رخت آویز و توشه نگهدار ۶- سالم بودن، غیرلغزنده و قابل شستشو بودن سرویس های بهداشتی مطابق با استانداردهای پیوست	سه ستاره ***
	چهار ستاره ***
	پنج ستاره *****

محور اصلی: الف) ساختمان و تاسیسات زیر محور ۴: نابلو ها و علائم هدایت کننده	
---	--

معیارها	درجه بیمارستان
۱- وجود تابلوهای راهنما در خیابان اصلی و فرعی منتهی به بیمارستان ۲- وجود تابلوهای راهنمای بلوک های ساختمانی ۳- وجود تابلوهای اورژانس و ورودی اصلی بیمارستان با تامین نور مناسب ۴- وجود تابلوهای راهنمای بخشها، طبقات و اتاقها در لابی اصلی ۵- وجود علائم راهنمای بخشها در داخل آسانسورها ۶- وجود تابلوها یا خروج اضطراری شب نما و پلکان فرار در محل های مورد نیاز ۷- وجود تابلوهای راهنما در کلیه طبقات، ورودی بخشها و واحدهای اداری، پارکینگی و مالی به نحوی که مراجعین بتوانند بدون سؤال از افراد به بخش مورد نظر هدایت شوند. ۸- وجود تابلوها به دو زبان فارسی و انگلیسی	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: الف) ساختمان و تاسیسات زیر محور ۵: دکوراسیون، طراحی فضا و مبلمان	
معیارها	درجه بیمارستان
۱- نازک کاری کف ها، دیوارها بر اساس کاربری و عملکرد فضا با توجه به معیار های فنی بر اساس استانداردهای تدوین شده توسط وزارت بهداشت ترجیحا برای بخش های درمانی از نوع کف پوش های رولی سینتتیک(وینیل) ۲- وجود پرده سالم برای تمامی پنجره ها ۳- استیشن های پرستاری از مصالح مرغوب و مناسب ترجیحا مصالح غیر بنایی ۵- سقف های سالم با ظاهر مناسب ۶- وجود دربها و دستگیره های سالم و با ظاهری مناسب ۷- توجه به زیبایی بصری برای کلیه فضاها و نمای داخلی شامل: کف، دیوار، سقف و در و پنجره ۸- تامین مبلمان سالم و با کیفیت و قابل شستشودر لابی و فضاهای انتظار با ابعاد مناسب	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: الف) ساختمان و تاسیسات زیر محور ۶: محوطه بیمارستان	
معیارها	درجه بیمارستان
۱- تامین فضای سبز، حداقل در مسیر ورودی و اطراف معابر ۲- تامین روشنایی محوطه و ورودی ها ۳- معابر قابل استفاده معلولین مطابق استانداردهای پیوست ۴- وجود مبلمان شهری مناسب(نیمکت، سطل زباله، تلفن عمومی و وسایل بازی در محوطه	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: الف) ساختمان و تاسیسات زیر محور ۷: چشم انداز مناسب	
معیارها	درجه بیمارستان
۱- وجود تابلو و عناصر تزئینی در فضاهای داخلی ۲- استفاده از گلدان در فضاهای عمومی ۳- حذف عوامل مخدوش کننده دید بصری	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: الف) ساختمان و تاسیسات**زیر محور ۸: تاسیسات**

معیارها	درجه بیمارستان
۱- دمای آسایش در تمامی فصول ۲- تامین روشنایی متناسب با کاربری در تمامی فضاها ۳- تامین آب گرم و سرد در تمامی فضاهای مورد نیاز ۴- تهویه مناسب فضاها با توجه به کاربری و ایجاد فضا ۵- تامین آسایش صوتی بر اساس کاربری فضاها ۶- آسانسور (نفربر و تخت بر) بر اساس حجم کاربری در صورت لزوم ۷- سیستم اطلاع رسانی با امکان کنترل صدا	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

(ب) تجهیزات و امکانات :

محور اصلی: (ب) امکانات و تجهیزات	
زیر محور ۱: تعداد و کیفیت تخت های بستری	
درجه بیمارستان	معیارها
سه ستاره ***	از نوع سه شکن مکانیکی یا برقی، دارای سایید ریل تاشو در امتداد تخت، امکان اتصال پایه سرم در چهار گوشه تخت، قابلیت نصب مانکی بار، دارای چرخ های روانگرد با قطر حداقل ۱۲۵ میلیمتر از نوع دنباله شفت دار آلن خور و دو عدد چرخ ترمز دار به صورت مورب، رنگ از نوع پودری الکترواستاتیک، رویه های تخت از نوع ABS جدا شونده با قابلیت شستشو و ضد عفونی، سر تخت و پای تخت از جنس ABS با پایه های فولادی، امکان آویز کیسه ادرار، دارای چهار ضربه گیر در چهار گوشه تخت، در نوع مکانیکی دارای جک با دسته های تا شونده، دارای پایه سرم از جنس استیل ضد زنگ یا دارای آبکاری کرم نیکل با قابلیت تنظیم ارتفاع
چهار ستاره ****	
پنج ستاره *****	

محور اصلی: (ب) امکانات و تجهیزات	
زیر محور ۲: میز غذای بیمار	
درجه بیمارستان	معیارها
سه ستاره ***	از نوع یک طرفه با امکان تنظیم ارتفاع به صورت اهرمی، دارای رویه ABS با قابلیت شستشو و ضد عفونی، دارای چرخ های روانگرد با حداقل قطر ۵۰ میلیمتر، رنگ از نوع پودری الکترواستاتیک
چهار ستاره ****	
پنج ستاره *****	

محور اصلی: (ب) امکانات و تجهیزات	
زیر محور ۳: پایه سرم	
درجه بیمارستان	معیارها
سه ستاره ***	ترجیحا سقفی از نوع ریلی با قابلیت تنظیم ارتفاع، دارای حداقل چهار قلاب با دوام ترجیحا از جنس استیل ضد زنگ یا با آبکاری کرم نیکل، دارای ترمز وزنی در ریل ، دارای تحمل حداکثر وزن ۱۰ کیلوگرم، مقاوم به روشهای شستشو و ضد عفونی
چهار ستاره ****	سیار: دارای ۴ چرخ ترمز دار با قابلیت تنظیم ارتفاع، ترجیحا از جنس استیل ضد زنگ یا با آبکاری کرم نیکل، دارای تحمل حداکثر وزن ۱۰ کیلوگرم، مقاوم به روشهای شستشو و ضد عفونی
پنج ستاره *****	

محور اصلی: (ب) امکانات و تجهیزات	
زیر محور ۴: کیفیت تشک، پتو، ملحفه، بالش	
درجه بیمارستان	معیارها
سه ستاره ***	کیفیت تشک: جنس آن از ریباند با دانسیته ۶۰ کیلوگرم بر متر مکعب با ضخامت ۷۰ میلیمتر، رویه جداشدنی با زیپ دو طرفه در طول و عرض، رویه از جنس ضد حساسیت (Latex Free)، ضد آب (water proof) و مقاوم به روشهای شستشو و

<p>ضد عفونی، سطح رویه صاف جهت کاهش میزان رشد قارچ و باکتری ها، در خصوص بیماران مستعد زخم بستر ترجیحا جنس رویه با امکان گذردهی هوا به جهت عدم ایجاد حرارت نامطلوب و تعریق در سطح تماس بدن بیمار در نظر گرفته شود.</p> <p>کیفیت پتوها، ملحفه و روبالشی:</p> <p>پتوها به تعداد ۱/۵ برابر تعداد تخت فعال در نظر گرفته شوند. سبک، گرم و دارای کاور جداگانه به منظور سهولت در شستشو باشند.</p> <p>ملحفه/روبالشی از نظر ابعاد، جنس، کیفیت دوخت و سلامت پارچه مناسب و مطابق استانداردهای مربوطه باشد.</p>	<p>چهار ستاره ****</p> <p>پنج ستاره *****</p>
---	---

محور اصلی: (ب) امکانات و تجهیزات
زیر محور ۵: تعداد و محل قرار گیری ویلچر و برانکار در انتقال بیمار در بیمارستان

درجه بیمارستان	معیارها
سه ستاره ***	<p>برای بخش با تعداد ۲۵ تخت حداقل سه عدد ویلچر اختصاص یابد.</p> <p>ویلچر دارای مکان استقرار مشخص در بخش باشد.</p> <p>ویلچر دارای کمربند محافظ برای ایمنی بیمار باشد.</p> <p>برای بخش با تعداد تخت ۲۵ تخت حداقل یک عدد برانکار اختصاص یابد.</p> <p>از نوع یک شکن مکانیکی با دسته های تاشو، دارای سایه ریل تاشو، امکان اتصال پایه سرم در دو گوشه به صورت مورب، دارای چرخ های روان با قطر حداقل ۱۵۰ میلیمتر از نوع دنباله شفت دار آلن خور، دارای ترمز بر روی دو عدد چرخ به صورت مورب، رنگ از نوع پودری الکترواستاتیک، رویه از نوع ABS با قابلیت شستشو و ضد عفونی، جنس تشک از ریپاند با دانسیته ۶۰ کیلوگرم بر متر مکعب با ضخامت ۷۰ میلیمتر، رویه تشک جداشدنی با زیپ دو طرفه در طول و عرض، رویه از جنس ضد حساسیت (Latex Free)، ضد آب (water proof) و مقاوم به روشهای شستشو و ضد عفونی، سطح رویه صاف جهت کاهش میزان رشد قارچ و باکتری ها، امکان اتصال تشک به رویه برانکار توسط کمربند، دارای ضربه گیر در چهار گوشه برانکار، دارای پایه سرم از جنس استیل ضد زنگ یا دارای آبکاری کرم نیکل، دارای جای کپسول اکسیژن ۱۰ لیتری، دارای دستگیره مناسب برای انتقال سریع و مناسب برانکار، امکان تنظیم ارتفاع به طریق هیدرولیکی / پنوماتیکی / مکانیکی</p>
چهار ستاره ****	
پنج ستاره *****	

محور اصلی: (ب) امکانات و تجهیزات
زیر محور ۶: تجهیزات مربوط به تخت

درجه بیمارستان	معیارها
سه ستاره ***	<p>ساکشن دیواری به ازای هر تخت:</p> <p>مخزن با حجم حداقل ۱۰۰۰ سی سی از جنس پلی کربنات شفاف قابل اتوکلاو تا ۱۳۴ درجه سلسیوس، مجهز به مکانیسم قطع کن جریان در مواقع پر شدن مخزن (Over flow protector)، دارای رگولاتور کالیبره شده جهت کنترل نرخ خلاء از ۷۶۰ - ۰ میلیمتر جیوه، قابلیت شستشو و ضد عفونی کلیه اجزاء ساکشن، قابلیت نصب بر روی دیوار و یا کنسول دیواری، شلنگ از نوع سیلیکونی مدیکال با قابلیت اتوکلاو بخار حداقل به طول ۵۰۰ میلیمتر، دارای تراپ و فیلتر آنتی باکتریال</p>

<p>فلومتر اکسیژن به ازای هر تخت:</p> <p>فلومتر با امکان تنظیم جریان از ۰/۵ تا ۱۵ لیتر بر دقیقه، مجهز به فیلتر سرامیکی با تخلخل مناسب، مخزن از جنس پلی کربنات با حجم ۱۵۰ میلی لیتر، دارای استوانه مدرج با درجه بندی واضح مطابق استاندارد EN 737 و شیر کنترل جریان کالیبره شده، دارای آداپتور متناسب با نوع آتلت اکسیژن</p> <p>کنسول گازهای طبی:</p> <p>در نوع مخصوص بخش های بستری دارای دو عدد اتلت و کیوم و اکسیژن استاندارد دارای سه عدد پریز برق ضد جرقه، دارای سوکت RJ45 برای شبکه و RJ 11 تلفن، کلید روشن/خاموش چراغ ها، بدنه جلویی از جنس آلومینیم آنودایز با حداقل ضخامت ۲ میلیمتر و پوشش رنگ پودری الکترو استاتیک مقاوم به روشهای تمیز و ضد عفونی کردن و ورق پستی با ضخامت ۴ میلیمتر، مکان الصاق مشخصات بیمار، قابلیت نصب سیستم احضار پرستار، دارای چراغ فوقانی برای روشنایی محیطی حداقل ۳۰۰ لوکس، دارای چراغ مطالعه بیمار ۳۰۰ لوکس، مجهز به بالاست الکترونیکی با دوام، در داخل کنسول مسیر عبور لوله های مسی گازهای طبی از سیم های برق منفک شده باشد. امکان اتصال ساکشن دیواری بر روی کنسول، امکان دسترسی سریع به داخل کنسول در مواقع اضطراری بدون نیاز به باز کردن رویه اتلت تک پله پای تخت:</p> <p>دارای فریم فلزی مستحکم از جنس استیل ضد زنگ یا آبکاری کرم نیکل یا آهنی بارنگ پودری الکترواستاتیک و مقاوم به روشهای شستشو و ضد عفونی، دارای درپوش پایه ها از نوع لاستیکی غیر لغزنده، دارای ابعاد صفحه فلزی ۲۸۰ در ۳۵۰ میلیمتر با رویه پلاستیک / لاستیک غیر لغزنده مقاوم به روشهای شستشو و ضد عفونی، دارای ارتفاع ۲۳۰ میلیمتر</p> <p>کمد کنار تخت:</p> <p>از جنس مقاوم به روشهای شستشو و ضد عفونی، با استحکام، دارای یک عدد کشو و گنجه زیرین، دارای چرخ های ۵۰ میلیمتری باشد.</p>	<p>چهار ستاره ****</p> <p>پنج ستاره *****</p>
--	---

<p>محور اصلی: (ب) امکانات و تجهیزات زیر محور ۷: آمبولانس</p>	
معیارها	درجه بیمارستان
<p>برای ارجاع بیماران به سایر مراکز و یا انتقال بیماران به منزل، آمبولانس مطابق استاندارد ملی به شماره ۴۳۷۴ متناسب با خدمات بیمارستان موجود باشد.</p> <p>بیمارستان های فاقد آمبولانس باید از طریق عقد قرارداد نسبت به تامین ۲۴ ساعته آمبولانس های مورد نیاز در حداقل زمان تعیین شده توسط مرکز فوریت های وزارت بهداشت اقدام نمایند.</p>	<p>سه ستاره ***</p>
	<p>چهار ستاره ****</p> <p>پنج ستاره *****</p>

<p>محور اصلی: (ب) امکانات و تجهیزات زیر محور ۸: تجهیزات ایمنی</p>	
معیارها	درجه بیمارستان

<p>دستگیره کمکی بیمار در سرویس بهداشتی و حمام به تعداد و طراحی ارگونومیک از جنس استیل ضد زنگ و یا پلاستیک مقاوم و فلزی با رویه آبکاری کرم نیکل اجرا شود.</p> <p>دستگیره کمکی (Hand Rail) در راهروهای بخش به جهت دستگیره کمکی بیمار و ضربه گیر دیوار و از جنس ABS ، HPL و یا استیل در نظر گرفته شود.</p> <p>از علائم و هشدارهای استاندارد نظیر (هشدار سطوح لغزنده، اشعه و ...) در بخش استفاده شود.</p> <p>صندلی حمام از جنس مناسب دارای رویه پلاستیکی و فریم استیل ضد زنگ در حمام بیماران تعبیه شود.</p> <p>سطل های زباله پلاستیکی کوچک غیر عفونی در اتاق بیمار در زیر روشویی و در سرویس بهداشتی از نوع عفونی در نظر گرفته شود.</p> <p>الزامات آتش نشانی (کپسول اطفاء و ...) مطابق دستور العمل سازمان آتش نشانی در نظر گرفته شود.</p>	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: (ب) امکانات و تجهیزات زیر محور ۹: تجهیزات امنیتی	
معیارها	درجه بیمارستان
۱- وجود آیفون تصویری برای بخشهای ویژه	سه ستاره ***
۲- وجود دوربین جهت مانیتورینگ در اتاق بیماران ایزوله روانی و محل های عمومی	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: (ب) امکانات و تجهیزات زیر محور ۱۰: چارت تک برگی (کار دکس بیمار)	
معیارها	درجه بیمارستان
یک عدد به ازای هر تخت فعال، از جنس الومینیم یا ABS و مقاوم به روشهای شستشو و ضد عفونی ، دارای فنرگیره از جنس استیل بادوام	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: (ب) امکانات و تجهیزات زیر محور ۱۱: یخچال	
معیارها	درجه بیمارستان
۱- وجود یخچال در هر اتاق بستری به طور مجزا	سه ستاره ***
۲- متناسب بودن ظرفیت یخچال با تعداد تختها	
۳- وضعیت ظاهری، برودت و عملکرد یخچالها مناسب و به صورت ادواری مورد بازدید کالیبراسیون قرار گیرد.	
۴- مجزا بودن یخچال اتاق بستری، یخچال دارو و یخچال پرسنل	
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: ب) امکانات و تجهیزات
زیر محور ۱۲: تلویزیون / آنتن دیجیتال / ویدئو مرکزی

درجه بیمارستان	معیارها
سه ستاره ***	۱- وجود حداقل یک تلویزیون مناسب در هر اتاق بستری ۲- محل نصب تلویزیون مناسب بوده و همه افراد دید خوبی به آن داشته باشند. ۳- تلویزیون دارای تصویر مطلوب باشد.
چهار ستاره ****	
پنج ستاره *****	

محور اصلی: ب) امکانات و تجهیزات
زیر محور ۱۳: تلفن

درجه بیمارستان	معیارها
سه ستاره ***	تلفن (داخلی و آزاد) برای هر تخت در نظر گرفته شود.
چهار ستاره ****	
پنج ستاره *****	

محور اصلی: ب) امکانات و تجهیزات
زیر محور ۱۴: کمد و آئینه

درجه بیمارستان	معیارها
سه ستاره ***	۱- آئینه در بالای روشویی نصب شود. ۲- کمد دیواری سالم و تمیز برای لباس بیمار و همراه بیمار با امکان قفل شو تعبیه شود.
چهار ستاره ****	
پنج ستاره *****	

محور اصلی: ب) امکانات و تجهیزات
زیر محور ۱۵: پکیج وسایل شخصی

درجه بیمارستان	معیارها
سه ستاره ***	پکیج وسایل شخصی شامل (مسواک، خمیر دندان، شامپو، دمپایی، گان جراحی بیمار، لباس بیمار، دستمال کاغذی و ...) موجود باشد. ۱- لباس بیمار از جنس پارچه ای با الیاف نخ و پنبه و تعریق پذیر باشد. راحت و سبک بوده و بدن نما نباشد. ۲- دمپایی بیمار در سایز مناسب و ضد لغزش باشد. ۳- گان جراحی بیمار دارای کیفیت و جنس مناسب از نوع یکبار مصرف باشد. ثبوت رنگ، بدن نما نبودن، استحکام دوخت، تعریق پذیری و قابلیت عبور هوا، سر نبودن، ضد حساسیت، پوشش کافی تن بیمار را دارا باشد. ۴- پکیج وسایل شخصی بیمار متناسب با سن، جنسیت و نوع خدمت درمانی مربوطه در نظر گرفته شود.

	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: (ب) امکانات و تجهیزات زیر محور ۱۶: سیستم احضار پرستار	
معیارها	درجه بیمارستان
دارای اجزاء استاندارد شامل کلید زیر بالشی، پانل روی کنسول بالای سر برای امکان ارتباط با پرستار از ایستگاه پرستاری با بیمار، دارای کلید کنسل و اعلام حضور بروی پانل بالای سر بیمار، دارای چراغ هشدار سردرب اتاق، کلید کششی و کنسل در حمام و سرویس بهداشتی از نوع ضد آب، دارای سانترال در ایستگاه پرستاری و امکان گزارشگیری درخواست ها در کامپیوتر مربوطه، چراغ نمایشگر راهرو	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: (ب) امکانات و تجهیزات زیر محور ۱۷: دسترسی به اینترنت و رایانه	
معیارها	درجه بیمارستان
الزامی نیست	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: (ب) امکانات و تجهیزات زیر محور ۱۸: امکانات رعایت حریم خصوصی	
معیارها	درجه بیمارستان
۱- لباس در نظر گرفته شده در پکیج وسایل شخصی، دارای پوشش مناسب و کافی مطابق با شئون اسلامی باشد. ۲- پرده‌های اتاق‌های بستری پوشاندگی کافی را دارا باشد. ۳- اتاق معاینه و درمان اختصاصی در بخش برای حفظ محریمیت بیمار وجود داشته باشد.	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

ج) خدمات رفاهی :

محور اصلی: ج) خدمات رفاهی ۵۰ (به جدول رجوع گردد)

زیر محور ۱: لاندوری (کیفیت و مدت زمان ارائه خدماتی همچون: تعویض، شستشو، اتو کشی و بسته بندی پتو، ملحفه، روبالشی و لباس بیمار)

معیارها	درجه بیمارستان
۱- به ازای هر تخت بستری ۶ تخته ملحفه تمیز، سالم، اتوشده و دوتخته روبالشی غیرمستهلك و دو تخته دروشیت وجود داشته باشد.	سه ستاره ***
۲- به ازای هر تخت بستری حداقل ۱.۵ تخته پتو یا روتختی سالم و تمیز وجود داشته باشد.	
۳- استوک لباس بیمار به صورت بسته بندی در سایزهای مختلف در هر بخش وجود داشته باشد.	
۴- حداقل یکبار تعویض روزانه ملحفه و روبالشی انجام شود.	
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: ج) خدمات رفاهی

زیر محور ۲: آژانس ۵

معیارها	درجه بیمارستان
۱- بیمارستان مجهز به سیستم حمل و نقل آژانس یا حداقل طرف قرارداد با یک آژانس باشد. ۲	سه ستاره ***
۲- امکان برقراری ارتباط هر بخش با آژانس بیمارستان وجود داشته باشد. ۱	
۳- اطلاعات دسترسی به آژانس بیمارستان و سایر آژانس ها در بخش و مکان های مورد نیاز موجود باشد. ۱	
۴- تعرفه سندیکای تاکسیرانی در خصوص آژانس بیمارستان رعایت شود. ۱	
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: ج) خدمات رفاهی

زیر محور ۳: نمازخانه ۱۰

معیارها	درجه بیمارستان
۱- نمازخانه برای اقامه نماز جماعت وجود داشته باشد. ۴	سه ستاره ***
۲- در هر اتاق لوازم ادای نماز (سجاده، مهر، سنگ تیمم) در محل مخصوص به خود با ذکر تابلو موجود باشد. ۲	
۳- در هر اتاق قرآن، تسبیح و مفاتیح در محل مخصوص وجود داشته باشد. ۱	
۴- در هر اتاق جهت قبله نصب شده باشد. ۱	
۵- امکان پاسخگویی به حداقل نیازهای عبادی سایر ادیان در بیمارستان وجود داشته باشد. ۲	
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: ج) خدمات رفاهی

زیر محور ۴: کافی نت (صفر)

معیارها	درجه بیمارستان
می تواند کافی نت داشته باشد ولی الزامی نیست	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: ج) خدمات رفاهی

زیر محور ۵: بوفه ۱۴

معیارها	درجه بیمارستان
۱- دارای بوفه رفاهی جهت بیمار و کارکنان و همراهان باشد ۵ ۲- ظاهر بوفه و آراستگی محیط اطراف رعایت شود. ۳ ۳- قیمت، تاریخ مصرف و کیفیت محصولات قابل فروش در بوفه طبق ضوابط تعزیرات و اصناف در قرارداد های فی مابین لحاظ شود. ۳ ۴- امکان ارائه حداقل یک نوع غذای سرد و آب جوش وجود داشته باشد. ۳	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: ج) خدمات رفاهی

زیر محور ۶: رستوران (سنتی و فست فود) و کافی شاپ (صفر)

معیارها	درجه بیمارستان
الزامی نیست	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: ج) خدمات رفاهی

زیر محور ۷: خدمات واکس ۱

معیارها	درجه بیمارستان
یکدستگاه واکس زنی در لابی نصب شده باشد. ۱	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: ج) خدمات رفاهی

زیر محور ۸: پارکینگ ۴

معیارها	درجه بیمارستان
پارکینگ مستقل برای همراه بیمار الزامی نیست اما تسهیلات لازم برای سوار و پیاده کردن بیمار به در ورودی یا محوطه بیمارستان پیش بینی شود. ۴	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: ج) خدمات رفاهی

زیر محور ۹: وجود آرامش و سکوت در بخش ۶

معیارها	درجه بیمارستان
۱- دستگاه های هوا رسان و فن کوئل ها و کولر ها از لحاظ تولید صدا استاندارد باشد و طبق برنامه زمانی کنترل شود. ۱. ۲- به صورت روتین تجهیزات و دستگاه هایی که موجب آلودگی صوتی می شوند از قبیل ترالی ها و برانکار، سرویس و در صورت لزوم تعویض شوند. ۱. ۳- رفت و آمد و صحبت کردن با صدای بلند در شیفت صبح و عصر کنترل و از ساعت ۱۰ شب به بعد به حداقل ممکن برسد. ۱. ۴- شیشه های اورژانس و بلوک زایمان دوجداره باشد. ۱. ۵- تابلوهای سکوت در بخش ها نصب شده باشد. ۱. ۶- رویکردی جهت تشخیص و کنترل آلودگی های صوتی در بخش ها وجود داشته و از طریق واحد بهداشت محیط یا واحدهای مسئول دیگر نظارت و پایش عملکرد به عمل آید. ۱.	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: ج) خدمات رفاهی

زیر محور ۱۰: وجود مواد خوراکی و آشامیدنی اولیه در یخچال ها (صفر)

معیارها	درجه بیمارستان
الزامی نیست.	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: ج) خدمات رفاهی

زیر محور ۱۱: دسترسی به آب جوش و آب سرد ۱۰ (به جدول رجوع گردد)

معیارها	درجه بیمارستان
در هر بخش امکان دسترسی به آب سرد و آب جوش برای همراهان و بیماران موجود باشد.	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

(د) خدمات نظافت و بهداشت:

محور اصلی: د) خدمات نظافت و بهداشت

زیر محور ۱: دفعات و کیفیت نظافت دستشویی و حمام ها و شارژ نظیفات ۱۵

معیارها	درجه بیمارستان
۱- نظافت دستشویی و حمام ها حداقل یکبار در هر شیفت به نحوی که به هیچ وجه جرم و کثیفی مشاهده نگردد. ۳. ۲- وجود رخت آویز - سطل زباله پدال دار به همراه کیسه زباله در هر سرویس ۳ ۳- وجود مخازن حاوی مایع دستشویی به صورت همیشگی در کنار کلیه روشویی ها ۳ ۴- کیفیت نظافت باید به گونه ای باشد که هیچ جرم و کثیفی مشهود در تمام ساعات شبانه روز وجود نداشته باشد. ۳. ۵- انجام گندزدایی سرویس ها براساس دستورالعمل بهداشت محیط ۳	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****

پنج ستاره

محور اصلی: (د) خدمات نظافت و بهداشت

زیر محور ۲: دفعات تعویض لباس و لوازم خواب بیمار ۱۵

درجه بیمارستان	معیارها
سه ستاره ***	۱. امکان تعویض البسه بیمار هر دو روز یکبار در شرایط عادی، در صورت نیاز بلافاصله تعویض می شود. ۴ ۲. نظافت کمد و تخت بیمار روزانه به نحوی که پاکیزگی و نظافت آن کاملاً مشهود باشد. ۲ ۳. نظافت میز غذاخوری قبل و بعد از هر وعده غذایی ۲ ۴. تعویض ملحفه و روتختی و روبالشی روزانه- در صورت نیاز بلافاصله ۴ ۵. تعویض پتو (شستشوی پتو) پس از هر بار ترخیص بیمار ۳
چهار ستاره ****	
پنج ستاره *****	

محور اصلی: (د) خدمات نظافت و بهداشت

زیر محور ۳: دفعات نظافت فضاهای مختلف بیمارستان (لابی، راهرو ها، پذیرش، اتاق ها) ۱۵

درجه بیمارستان	معیارها
سه ستاره ***	۱. نظافت فضاهای لابی و راهروها در هر شیفت ۲ بار به نحوی که پاکیزگی و نظافت فضاها مشهود باشد. ۴ ۲. نظافت اتاق بیمار به صورت روزانه به نحوی که پاکیزگی و نظافت فضاها مشهود باشد. ۴ ۳. نظافت پرده ها و شیشه ها به صورت هفتگی به نحوی که پاکیزگی و نظافت فضاها مشهود باشد. ۳ ۴. سایر فضاها (اداری، مالی، محوطه و ...) به صورت روزانه نظافت می شود. ۲ ۵. گند زدایی فضاها طبق دستورالعمل بهداشت محیط ۲
چهار ستاره ****	
پنج ستاره *****	

محور اصلی: (د) خدمات نظافت و بهداشت

زیر محور ۴: داشتن برنامه نظافتی مستمر ۵

درجه بیمارستان	معیارها
سه ستاره ***	۱. برنامه نظافتی به صورت روزانه وجود دارد و عملکرد آنها طبق برنامه و معیارهای تدوین شده کنترل می شود. ۲ ۲. تیم و برنامه شستشوی هفتگی وجود دارد. ۱ ۳. تیم و برنامه شستشوی ماهانه وجود دارد. ۱ ۴. برنامه گندزدایی طبق دستورالعمل بهداشت محیط بیمارستان وجود داشته و کنترل می شود. ۱
چهار ستاره ****	
پنج ستاره *****	

محور اصلی: (د) خدمات نظافت و بهداشت

زیر محور ۵: استفاده از پرسنل آموزش دیده ۱۰

درجه بیمارستان	معیارها

<p>۱. آموزش های لازم در خصوص انجام امور نظافتی به متصدیان مربوطه ارائه شده است. ۳.</p> <p>۲. متصدیان آشنایی کامل از تاثیرات و عوارض احتمالی مواد شوینده و ضد عفونی کننده و گند زدایی را دارند. ۲</p> <p>۳. متصدیان توجه و اطلاع کافی در خصوص حفظ حریم خصوصی بیماران را دارند و مراعات می کنند ۲</p> <p>۴. آموزشهای حرفه ای به صورت مدون و مستمر درون بخشی یا درون سازمانی ارائه می شود. ۳.</p>	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

<p>محور اصلی: د) خدمات نظافت و بهداشت</p> <p>زیر محور ۶: استفاده از ابزار لوازم مصرفی و تجهیزات استاندارد ۱۰</p>	
معیارها	درجه بیمارستان
<p>۱. دستگاه های نظافتی نیمه اتوماتیک و مورد استفاده وجود دارد. ۳</p> <p>۲. وسایل مصرفی از قبیل مواد شوینده، تی، جارو، تنظیم و ابزار کار لازم و ... بر اساس دستورالعمل های موجود وجود دارد. ۳</p> <p>۳. ترالی های مخصوص نظافت به تعداد کافی در دسترس است. ۲</p> <p>۴. محل مناسب برای شستشو و نگهداری تی (تی با کیفیت باشد و نگهداری بعد از مصرف صحیح باشد) ۲</p>	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

<p>محور اصلی: د) خدمات نظافت و بهداشت</p> <p>زیر محور ۷: دفع اصولی و به موقع پسماندها ۱۵</p>	
معیارها	درجه بیمارستان
<p>۱. تفکیک پسماندها بر اساس دستورالعمل های موجود انجام می شود. ۴</p> <p>۲. جمع آوری و انتقال پسماندها به وسیله ترالی های مخصوص در هر شیفت انجام می شود ۴</p> <p>۳. محل نگهداری و امحاء زباله استاندارد وجود دارد. ۳</p> <p>۴. جمع آوری و دفع به موقع ضایعات و سایر مواردی که از نظردیداری برای مراجعین ناخوشایند است ۴</p>	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

<p>محور اصلی: د) خدمات نظافت و بهداشت</p> <p>زیر محور ۸: بهسازی محیط ۱۵</p>	
معیارها	درجه بیمارستان
<p>۱. سم پاشی دوره ای و مستمر توسط پیمانکاران حرفه ای انجام می شود ۲.</p> <p>۲. برنامه ای جهت مبارزه با جوندگان و حشرات موذی وجود دارد. ۳</p> <p>۳. پنجره ها ی باز شو توری دارند. ۲</p> <p>۴. پرده هوا در مدخل ورودی ساختمان (درب ورودی اصلی) تعبیه شده است. ۲</p> <p>۵. درب سرویس های بهداشتی قابل شستشو باشد. ۲</p> <p>۶. بهسازی محیط بصورت مدون انجام می شود. ۴</p>	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

ه) تغذیه بیمار و همراه:

محور اصلی: د) خدمات تغذیه و همراه	
زیر محور ۱: کیفیت غذا، پیش غذا، نوشیدنیها و دسر ها و حجم مناسب غذا	
معیارها	درجه بیمارستان
۱. گرم بودن غذا (۳۷-۴۰ درجه) ۲. کیفیت مناسب مواد اولیه اصلی (برنج ایرانی و خارجی دارای بسته بندی، گوشت دارای بسته بندی پروانه وزارت بهداشت، سبزیجات تازه و روغن مایع) ۳. وجود آب و پیش غذا در کنار غذای اصلی ۴. بهداشت مناسب غذای سرو شده (وجود در پوش ویا سلفون و بسته بندی شکیل) ۵. طعم مناسب غذا (افزودنیها بر حسب نیاز بیمار و میزان پخت مناسب)	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: د) خدمات تغذیه و همراه	
زیر محور ۲: تنوع غذا، میان وعدهها و امکان انتخاب آنها	
معیارها	درجه بیمارستان
۱. وجود تنوع در برنامه غذایی و دور چین ها بر اساس فصول و فرهنگ وجود غذاهای رژیمی در برنامه غذایی (حتی در موارد تک منو) ۲. ارائه حداقل یک بار میان وعده (صبح، عصر یا بعد از شام) ۵ امتیاز ۱۰ امتیاز	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: د) خدمات تغذیه و همراه	
زیر محور ۳: متناسب بودن رژیم غذایی با نوع بیماری	
معیارها	درجه بیمارستان
ثابت رژیم غذایی بیمار و ارائه غذا بر اساس آن ۸	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: د) خدمات تغذیه و همراه	
زیر محور ۴: ظروف و ادوات پذیرایی ۲۰	
معیارها	درجه بیمارستان
۱. سرو غذا در ظرف چینی سالم و یا استیل ۵ ۲. کارد و قاشق و چنگال استیل ۶ ۳. وجود توالی های گرم حمل غذا ۹	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****

پنج ستاره

محور اصلی: (د) خدمات تغذیه و همراه

زیر محور ۵: دسترسی و امکان سفارش خدمات غذایی و پذیرایی در ۲۴ ساعت شبانه روز ۱۲ امتیاز

درجه بیمارستان	معیارها
سه ستاره ***	۱- دسترسی به مهمانداری جهت اخذ آب جوش یا ملزومات اولیه مانند لیوان یکبار مصرف در بازکن و... در تمامی اوقات شبانه روز ۵ ۲- امکانات مناسب (تلفن، یخچال، ترموس و...) جهت اتاق مهمانداری یا آبدارخانه برای نگهداری و توزیع مناسب غذا ۵ ۳- سهولت دسترسی به مهمانداری باتابلو راهنما ۲
چهار ستاره ****	
پنج ستاره *****	

محور اصلی: (د) خدمات تغذیه و همراه ۱۰ امتیاز

زیر محور ۶: برخورد مهمانداران و نحوه سرو غذا و میان وعده توسط آنها

درجه بیمارستان	معیارها
سه ستاره ***	۱- داشتن برخورد محترمانه و آموزش دیده بودن آنها جهت سرو غذا و میان وعده به بیمار و همراه ۵ ۲- رعایت بهداشت فردی و استفاده از یونیفرم معین توسط مهمانداران ۵
چهار ستاره ****	
پنج ستاره *****	

(و) امور اداری و گردش کار:

محور اصلی: (و) امور اداری و گردش کار

زیر محور ۱: سهولت در پذیرش (سریایی و بستری) و ترخیص ۳۰ امتیاز

درجه بیمارستان	معیارها
سه ستاره ***	۱- ارائه اطلاعات لازم و کافی و دقیق به مراجعین و بیماران ۵ ۲- استقرار پذیرش در اورژانس ۸ ۳- وجود واحد مددکاری فعال در ساعات اداری ۵ ۴- دسترسی سریع و آسان به واحدهای پذیرش و ترخیص و... ۷ ۵- انجام امور پذیرش در حداکثر نیم ساعت پس از مراجعه و ترخیص پس از یک ساعت ۵
چهار ستاره ****	
پنج ستاره *****	

محور اصلی: (و) امور اداری و گردش کار ۲۰

زیر محور ۲: اطلاع رسانی صحیح و به موقع

درجه بیمارستان	معیارها

<p>۱- وجود واحد اطلاعات در ورودی بیمارستان و ارایه اطلاعات مورد نیاز مراجعین ۶</p> <p>۲- کتابچه های راهنما در تمامی زمینه های مورد نیاز و اولیه(نحوه مراجعه و پذیرش بستری و ترخیص بیمار) ۲</p> <p>۳- وجود نقشه یا تابلو راهنمای بخشها در ورودی های بیمارستان ۵</p> <p>۴- وجود علائم راهنمای بخشها در آسانسورها ۲</p> <p>۵- امکان ارائه اطلاعات در خصوص نحوه پذیرش و خدمات و تعرفه های قابل ارائه به صورت تلفنی و پیامک ۳</p> <p>۶- امکان ارایه اطلاعات از طریق وب سایت ۲</p>	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: (و امور اداری و گردش کار)	
زیر محور ۳: سهولت در ارائه مدارک بالینی و مالی مورد نیاز به بیمار ۱۵	
معیارها	درجه بیمارستان
<p>۱- خلاصه پرونده بالینی بیمار به همراه جزییات بلافاصله پس از ترخیص ۵</p> <p>۲- ارائه پرونده بالینی بیمار یک هفته پس از ترخیص ۵</p> <p>۳- ارائه تعرفه ها در صورت درخواست بیمار ۵</p>	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: (و امور اداری و گردش کار ۱۰)	
زیر محور ۴: وجود تنوع در مکانیسم های پرداختی	
معیارها	درجه بیمارستان
<p>۱- وجود صندوق به تعداد کافی و دسترس عموم ۴</p> <p>۲- وجود دستگاه خودپرداز (ATM) ۳</p> <p>۳- وجود سیستم پوز در واحدهایی که خدمات ارائه می دهند ۳</p>	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: (و امور اداری و گردش کار ۱۵)	
زیر محور ۵: شفافیت مالی	
معیارها	درجه بیمارستان
<p>۱- ارائه صورتحساب به بیمار به همراه جزییات خدمات و قیمت ارائه شده برای بیماران مجاز ۹</p> <p>۲- ارائه قبض یا رسید پرداختی ۶</p>	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

(ز) منابع انسانی:

محور اصلی: (و) منابع انسانی	
زیر محور ۱: وجود کارشناسان تشریفات و راهنمایی بیمار و همراه ۲	
معیارها	درجه بیمارستان
پذیرش بیمار در بیمارستان توسط Welcome Nurse انجام می شود یا یک نفر مسئول جهت راهنمایی و انتقال بیماران به بخشها پس از پذیرش وجود دارد. ۲	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: (د) منابع انسانی	
زیر محور ۲: وجود کارشناس تغذیه جهت ارائه مشاوره تغذیه به بیماران ۳	
معیارها	درجه بیمارستان
کارشناس تغذیه به ازای هر ۵۰ تخت یک نفر وجود دارد. ۳	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: (د) منابع انسانی	
زیر محور ۳: وجود کارشناس و مشاور مذهبی و روانشناسی ۶	
معیارها	درجه بیمارستان
۱- یک نفر مشاور مذهبی (فقط در شیفت صبح) وجود دارد. ۱ ۲- یک نفر مشاور روان شناسی (فقط در شیفت صبح) وجود دارد. ۱ ۳- واحد صدای شما (call center) با رویکرد مشخص برای رفع مشکلات احتمالی حین بستری، اطمینان از ارائه آموزش های لازم هنگام ترخیص، تماس با بیمار پس از ترخیص و... وجود دارد. ۴	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: (د) منابع انسانی	
زیر محور ۴: پوشش یکنواخت و رنگ بندی شده بر اساس وظایف ۴	
معیارها	درجه بیمارستان
۱- کارکنان مشمول دارای لباس فرم تعریف شده همراه با نشان سازمان و مشخص که توسط بیمارستان تهیه شده است در قالب دستورالعمل ابلاغی وزارت بهداشت و درمان، می باشند. لباس ها تمیز، مرتب بوده و آراستگی پرسنل مشهود است. ۴	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: (د) منابع انسانی

زیر محور ۵: نحوه برقراری ارتباط موثر پرسنل با خدمت گیرندگان ۱۳

معیارها	درجه بیمارستان
۱- اطلاع رسانی به بیمار در خصوص بیماری، پروسه درمانی، عوارض دارویی و توصیه های پس از ترخیص صورت می پذیرد. ۲ ۲- پذیرش و ترخیص بیمار متوسط بیش از نیم ساعت به طول نمی انجامد (صفر) ۳- برنامه ارتقای توانمندیهای ارتباطی بین کارکنان و بیماران در بیمارستان وجود دارد و اجرا می شود. ۲ ۴- بیماران و همراهان از نحوه ارتباط کارکنان راضی هستند. ۲ ۵- کتابچه و پمفلت های آموزشی به تفکیک هر بخش وجود داشته و به بیماران ارائه می شود. ۲ ۶- وجود سیستم مدیریت رضایت بیماران ۵	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: (د) منابع انسانی

زیر محور ۶: سیستم های انگیزشی کارکنان ۲۰

معیارها	درجه بیمارستان
۱- حق الزحمه کارکنان بیمارستان (اضافه کار، کارانه، حق مسکن و...) بدون تاخیر پرداخت می گردد. ۶ ۲- سیستم تشویق کارکنان در بیمارستان وجود دارد. ۶ ۳- سیستم مدیریت رضایت کارکنان ۸	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****

محور اصلی: (د) منابع انسانی

زیر محور ۶: انجام ارزیابی منابع انسانی بر اساس تعداد ۵۲

معیارها	درجه بیمارستان
۱- به ازای هر تخت فعال بطور متوسط، ۱.۵ کادر پرستاری (پرستار- بهیار- تکنسین اتاق عمل- هوشبری) وجود دارد که مطابق با استانداردهایی که از سوی وزارت بهداشت و درمان ابلاغ می شود، فعالیت می کنند. ۲۲ ۲- به ازای هر تخت فعال پزشکان متخصص و عمومی و ماما طبق استاندارد وزارت بهداشت و درمان وجود دارد. ۳ ۳- تعداد بیمار بربر اساس استاندارد های وزارت بهداشت وجود دارد. (۴) ۴- تعداد کمک پرستار(کمک بهیار) بر اساس استاندارد های وزارت بهداشت وجود دارد. (۴) ۵- تعداد نگهبان بر اساس نیاز و شرایط بیمارستان وجود دارد. ۲ ۶- مددکار اجتماعی براساس استاندارد وجود دارد. ۱ ۷- نیروی خدماتی به تعداد مورد نیاز برای هر بخش وجود دارد. (۴) ۸- تعداد پرسنل پاراکلینیک بر اساس نیاز طبق استانداردهای وزارت بهداشت وجود دارد. ۲ ۹- پرستار و پزشک مسئول برای هر بیمار، مشخص می باشد. ۲ ۱۰- در بیمارستانهای آموزشی رزیدنت و انترن مسئول برای هر بیمار، مشخص می باشد. ۲ ۱۱- تقسیم وظیفه بصورت کیس متد CASE METHOD ۲ ۱۲- منشی بخش و منشی پاراکلینیک ۴	سه ستاره ***
	چهار ستاره ****
	پنج ستاره *****