



مرکز آموزش در شاخه‌های تخصصی ۲۲ شهر و وزارت
دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی

برنامه عملیاتی - حقوق گیرنده خدمت



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران
مرکز آموزشی، فرهنگی و پژوهشی
۱۷ تهران پور رشت

G1: هدف کلی: اخلاق بالینی و رعایت حقوق بیمار و کارکنان

G1O6: هدف اختصاصی: ارتقاء رضایتمندی بیماران همراهان و خانواده از 90% به 93% تا پایان 1401 نسبت به سال 1400

G1O6S1: استراتژی: برنامه ریزی جهت ارتقای امکانات رفاهی بیماران

پیشرفت کار (شاخص دستیابی)

اسفند	بهمن	دی	آذر	آبان	مهر	شهریور	مرداد	تیر	خرداد	اردیبهشت	فروردین	روش پایش	هزینه (ریال)	تاریخ پایان	تاریخ شروع	مسئول اجراء	عنوان فعالیتها
												-	صندلی ها حدود ۲,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال ریال	فروردین	فروردین	مسئول حقوق گیرنده خدمت	تهیه و خرید امکانات رفاهی بیماران (صندلی همراه برای هر بخش ۵ عدد ،
												-	کاغذ دیواری ها ۶۰۰,۰۰۰,۰۰۰	خرداد	فروردین	مسئول حقوق گیرنده خدمت	کاغذ دیواری راهروهای همه بخش های بالین ، پرده جهت حفظ حریم در بخش داخلی ۲
												-	پاراوان ها ۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال	خرداد	فروردین	مسئول حقوق گیرنده خدمت	پاراوان برای هر بخش مجموعا ۸ عدد
													۱۰۰۰۰۰۰ ریال	فروردین	فروردین	مسئول حقوق گیرنده خدمت	تهیه توستر برای اتاق تمیز هر بخش جهت گرم کردن شیر و غذای کودک

G1: هدف کلی: اخلاق بالینی و رعایت حقوق بیمار و کارکنان

G1O6: هدف اختصاصی: ارتقاء رضایتمندی بیماران همراهان و خانواده از 90% به 93% تا پایان 1401 نسبت به سال 1400

G1O6S1: استراتژی: برنامه ریزی جهت ارتقای امکانات رفاهی بیماران

پیشرفت کار (شاخص دستیابی)

پیشرفت کار (شاخص دستیابی)												روش پایش	هزینه (ریال)	تاریخ پایان	تاریخ شروع	مسئول اجراء	عنوان فعالیتها
فروردین	اردیبهشت	خرداد	تیر	مرداد	شهریور	مهر	آبان	آذر	دی	بهمن	اسفند						
													۱۸۰۰۰۰۰۰ ریال			مسئول حقوق گیرنده خدمت	تهیه پتو جهت بخش های خون - عفونی-داخلی یک-خون
													۵۶۰۰۰۰۰۰ ریال			مسئول حقوق گیرنده خدمت	تهیه ملحفه جهت کلیه بخش ها
																مسئول حقوق گیرنده خدمت	پایش رضایتمندی همراهان از خدمات مطلوب سلامت به صورت فصلی
																مسئول حقوق گیرنده خدمت	ارائه گزارش نتایج رضایت سنجی همراهان در بخش های بالینی در کمیته اخلاق بالینی به مسئولین

G1: هدف کلی: اخلاق بالینی و رعایت حقوق بیمار و کارکنان

G107: هدف اختصاصی: ارتقاء آگاهی کادر پرستاری از منشور حقوق بیمار از 53% در سال 1400 به 60% در سال 1401

G107S1: استراتژی: برنامه ریزی جهت ارتقای اثربخشی آموزش به پرستاران

پیشرفت کار (شاخص دستیابی)

پیشرفت کار (شاخص دستیابی)												روش پایش	هزینه (ریال)	تاریخ پایان	تاریخ شروع	مسئول اجراء	عنوان فعالیتها
اسفند	بهمن	دی	آذر	آبان	مهر	تهریور	مرداد	تیر	خرداد	اردیبهشت	فروردین						
												مستندات	اسفند	فروردین	اعضای کارگروههای آموزش به پرسنل	برگزاری آموزش منشور حقوق بیمار بصورت تیمی به صاحبان فرآیند بصورت چهره به چهره	
													۳۰۰۰,۰۰۰	بهمن	مرداد	مسئول حقوق گیرنده خدمت	پایش و بررسی آگاهی پرسنل از منشور حقوق بیمار از طریق پرسشنامه الکترونیک
												مستندات	۱۴۰۰۰۰۰	خرداد	فروردین	مسئول حقوق گیرنده خدمت	تهیه پوستر شکایات ۷ عدد
													۱۴۰۰۰۰۰	خرداد	فروردین	مسئول حقوق گیرنده خدمت	تهیه پوستر یونیرم مصوب ۷ عدد

درصد تحقق شاخص				وضعیت مطلوب (شاخص هدف)	وضعیت موجود (شاخص پایه)	مسئول پایش	عنوان شاخص
سه ماهه اول	سه ماهه دوم	سه ماهه سوم	سه ماهه چهارم				
				93%	90%	مسئول حقوق گیرنده خدمت	میزان رضایتمندی بیماران و همراهان
				60%	53%	مسئول حقوق گیرنده خدمت	میزان آگاهی کادر پرستاری از منشور حقوق بیمار