

برنامه عملیاتی ارتقاء کیفیت خدمات هتلینگ بیمارستان

اولویت	عنوان	هدف اختصاصی	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص اندازه گیری	ارزیابی پیشرفت برنامه	چشم انداز پیشرفت
۱	تهیه پتو، بالش و ملحفه پارچه ای	تکریم ارباب رجوع و بهبود کیفیت در ارائه خدمت	آقای علیاری، خانم حیدری، کارپرداز هتلینگ	۱۳۹۵/۲/۲۵	۱۳۹۵/۳/۲۵	وجود اقلام مذکور در هر اتاق بستری	به علت عدم تامین منابع مالی اقدامی صورت نگرفته است.	تکمیل برنامه تا پایان خرداد ماه ۱۳۹۵
۲	خرید کاناپه و بالش و پتو و ملحفه جهت همراه بیمار در بخش های بستری	تکریم ارباب رجوع و بهبود کیفیت در ارائه خدمت	آقای علیاری، خانم حیدری، کارپرداز هتلینگ	۱۳۹۵/۲/۲۵	۱۳۹۵/۳/۲۵	وجود اقلام مذکور در هر اتاق بستری برای همراهان	کاناپه جهت همراه بیمار تهیه شده است.	تکمیل برنامه تا پایان خرداد ماه ۱۳۹۵
۳	کلیه پنجره ها دوجداره و دارای توری باشند	رعایت استانداردهای ایمنی بیمار و بهداشت محیط	آقای علیاری، خانم حیدری، آقای آریا، کارپرداز هتلینگ	۱۳۹۵/۳/۱	۱۳۹۵/۵/۱	وجود پنجره دوجداره و توری دار	به علت عدم تامین منابع مالی اقدامی صورت نگرفته است.	تکمیل برنامه تا پایان تیر ماه ۱۳۹۵
۴	اصلاح سیستم احضار پرستار	تکریم ارباب رجوع و بهبود کیفیت در ارائه خدمت	آقای علیاری، خانم حیدری، آقای آریا، کارپرداز هتلینگ	۱۳۹۵/۲/۲۵	۱۳۹۵/۳/۲۵	فعال بودن سیستم احضار پرستار در کلیه اتاق های بستری	به علت عدم تامین منابع مالی اقدامی	تکمیل برنامه تا پایان خرداد ماه ۱۳۹۵

	صورت نگرفته است.							
تکمیل برنامه تا پایان خرداد ماه ۱۳۹۵	به علت عدم تامین منابع مالی اقدامی صورت نگرفته است.	وجود یخچال مناسب در هر اتاق بستری	۱۳۹۵/۳/۲۵	۱۳۹۵/۲/۲۵	آقای علیاری، خانم حیدری ، کارپرداز هتلینگ	تکریم ارباب رجوع و بهبود کیفیت در ارائه خدمت	یخچال جهت اتاق های بستری	۵
تکمیل برنامه تا پایان خرداد ماه ۱۳۹۵	به علت عدم تامین منابع مالی اقدامی صورت نگرفته است.	وجود تلویزیون با آنتن دیجیتال مناسب در هر اتاق بستری	۱۳۹۵/۳/۲۵	۱۳۹۵/۲/۲۵	آقای علیاری، خانم حیدری ، کارپرداز هتلینگ	تکریم ارباب رجوع و بهبود کیفیت در ارائه خدمت	تلویزیون با آنتن دیجیتال در هر اتاق بستری	۶
تکمیل برنامه تا پایان خرداد ماه ۱۳۹۵	به علت عدم تامین منابع مالی اقدامی صورت نگرفته است.	وجود ساعت دیواری مناسب در هر اتاق بستری	۱۳۹۵/۳/۲۵	۱۳۹۵/۲/۲۵	آقای علیاری، خانم حیدری ، کارپرداز هتلینگ	تکریم ارباب رجوع و بهبود کیفیت در ارائه خدمت	وجود ساعت دیواری در هر اتاق	۷
تکمیل برنامه تا پایان تیر ماه ۱۳۹۵	انجام شده است.	وجود درب یا absهای polywood در ورودی بخش ها	۱۳۹۵/۵/۱	۱۳۹۵/۳/۱	آقای علیاری، خانم حیدری، آقای آریا، کارپرداز هتلینگ	تکریم ارباب رجوع و زیباسازی محیط و تسهیل تردد	بهسازی درب ورودی بخش یا absها با polywood	۸

اولویت	عنوان	هدف اختصاصی	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص اندازه گیری	ارزیابی پیشرفت برنامه	چشم انداز پیشرفت
۹	بهسازی کف راهروها با سنگ	زیباسازی محیط و ایجاد محیط مناسب از نظر بهداشتی	آقای علیاری، خانم حیدری، آقای آریا، کارپرداز هتلینگ	۱۳۹۵/۳/۱	۱۳۹۵/۵/۱	نمای کلیه راهروها اصلاح شده و استاندارد باشد	انجام شده است.	تکمیل برنامه تا پایان تیر ماه ۱۳۹۵
۱۰	بهسازی سقف بیمارستان و راهروها	زیباسازی محیط و ایجاد محیط مناسب از نظر بهداشتی	آقای علیاری، خانم حیدری، آقای آریا، کارپرداز هتلینگ	۱۳۹۵/۳/۱	۱۳۹۵/۵/۱	سقف بیمارستان و کلیه راهروها اصلاح شده و استاندارد باشد	حدود ۵۰٪ انجام شده است.	تکمیل برنامه تا پایان تیر ماه ۱۳۹۵
۱۱	بهسازی اتاق های تی شوئی	رعایت بهداشت محیط	آقای علیاری، خانم حیدری، آقای آریا، کارپرداز هتلینگ، آقای خسروی	۱۳۹۵/۳/۱	۱۳۹۵/۴/۱	اتاق های تی شوئی مجهز و استاندارد باشند	حدود ۶۰٪ انجام شده است.	تکمیل برنامه تا پایان خرداد ماه ۱۳۹۵
۱۲	تجهیز اتاق های استراحت کارکنان	ارتقا سطح رضایتمندی کارکنان جهت بهبود در ارائه خدمت	آقای علیاری، خانم حیدری، کارپرداز، هتلینگ	۱۳۹۵/۴/۱	۱۳۹۵/۵/۱	اتاق های استراحت کارکنان مجهز و استاندارد باشند.	به علت عدم تامین منابع مالی اقدامی صورت نگرفته است.	تکمیل برنامه تا پایان تیر ماه ۱۳۹۵
۱۳	تجهیز اتاق پزشکان	ارتقا سطح رضایتمندی پزشکان جهت بهبود در ارائه خدمت	آقای علیاری، خانم حیدری، کارپرداز، هتلینگ	۱۳۹۵/۴/۱	۱۳۹۵/۵/۱	اتاق های استراحت پزشکان مجهز و استاندارد باشند.	انجام شده است.	تکمیل برنامه تا پایان تیر ماه ۱۳۹۵

تکمیل برنامه تا پایان تیر ماه ۱۳۹۵	انجام شده است.	استیشن های پرستاری تجهیز و بهسازی شده باشند	۱۳۹۵/۵/۱	۱۳۹۵/۴/۱	آقای علیاری، خانم حیدری، کارپرداز، هتلینگ	ارتقا سطح رضایتمندی کارکنان جهت بهبود در ارائه خدمت	تجهیز استیشن های پرستاری	۱۴
تکمیل برنامه تا پایان مردادماه ۱۳۹۵	به علت عدم تامین منابع مالی اقدامی صورت نگرفته است.	وجود قفسه در کلیه اتاق های بستری	۱۳۹۵/۶/۱	۱۳۹۵/۵/۱	آقای علیاری، خانم حیدری، کارپرداز، هتلینگ	ارتقا سطح آگاهی مراجعین و تکریم ارباب رجوع	نصب قفسه اطلاعات در اتاق بیماران	۱۵
تکمیل برنامه تا پایان مردادماه ۱۳۹۵	به علت عدم تامین منابع مالی اقدامی صورت نگرفته است.	وجود وسایل نماز در کلیه اتاق های بستری	۱۳۹۵/۶/۱	۱۳۹۵/۵/۱	آقای علیاری، خانم حیدری، کارپرداز، هتلینگ	تکریم ارباب رجوع و رعایت حقوق گیرنده خدمت	وجود وسایل نماز در هر اتاق	۱۶
چشم انداز پیشرفت	ارزیابی پیشرفت برنامه	شاخص اندازه گیری	تاریخ پایان	تاریخ شروع	مسئول اجرا	هدف اختصاصی	عنوان	اولویت
تکمیل برنامه تا پایان مردادماه ۱۳۹۵	به علت عدم تامین منابع مالی اقدامی صورت نگرفته است.	وجود پاراوان در کلیه اتاق های بستری	۱۳۹۵/۶/۱	۱۳۹۵/۵/۱	آقای علیاری، خانم حیدری، کارپرداز، هتلینگ	تکریم ارباب رجوع و رعایت حقوق گیرنده خدمت	وجود یک پاراوان در هر اتاق	۱۷

تکمیل برنامه تا پایان شهریورماه ۱۳۹۵	فضای فیزیکی تکمیل شده ولی تجهیزات تهیه نشده است.	فضای لندری اصلاح و تجهیز شده باشد.	۱۳۹۵/۶/۳۱	۱۳۹۵/۱/۱	آقای اصحابی، آقای علیاری، خانم حیدری، آقای آریا، کارپرداز هتلینگ	رعایت استانداردهای استریلیزاسیون در راستای بهبود کیفیت در ارائه خدمت	تجهیز و بهسازی فضای لندری	۱۸
تکمیل برنامه تا پایان اسفند ماه ۱۳۹۵	نقشه بهسازی فضای اورژانس تایید شده است.	فضای اورژانس اصلاح و تجهیز شده باشد.	۱۳۹۵/۱۲/۲۹	۱۳۹۵/۵/۱	آقای اصحابی، آقای علیاری، خانم حیدری، آقای آریا، کارپرداز هتلینگ	رعایت استانداردهای اورژانس در راستای بهبود کیفیت در ارائه خدمت	بهسازی فضای اورژانس بر اساس دستورالعمل هتلینگ	۱۹
تکمیل برنامه تا پایان اسفند ماه ۱۳۹۵	در حال انجام است.	فضای اتاق عمل اصلاح و تجهیز شده باشد.	۱۳۹۵/۱۲/۲۹	۱۳۹۵/۵/۱	آقای اصحابی، آقای علیاری، خانم حیدری، آقای آریا، کارپرداز هتلینگ	رعایت استانداردهای اتاق عمل در راستای بهبود کیفیت در ارائه خدمت	بهسازی فضای اتاق عمل شماره ۱ بر اساس دستورالعمل هتلینگ	۲۰
تکمیل برنامه تا پایان تیرماه ۱۳۹۵	به علت عدم تامین منابع مالی اقدامی صورت نگرفته است.	تجهیز کلیه واحد ها و مسیرهای ورودی و خروجی به تابلوهای راهنمای سه زبانه و تصویر دار	۱۳۹۵/۵/۱	۱۳۹۵/۳/۱	آقای اصحابی، آقای علیاری، خانم حیدری، آقای آریا، کارپرداز هتلینگ	تکریم ارباب رجوع و رعایت حقوق گیرنده خدمت	تهیه تابلوی راهنمای سه زبانه و تصویر دار	۲۱
تکمیل برنامه تا پایان مهرماه ۱۳۹۵	هیچ اقدامی صورت نگرفته است.	واحد اطلاعات در بیمارستان فعال باشد.	۱۳۹۵/۸/۱	۱۳۹۵/۶/۱	آقای اصحابی، آقای علیاری، خانم حیدری، آقای آریا، کارپرداز هتلینگ	تکریم ارباب رجوع و رعایت حقوق گیرنده خدمت	ایجاد محلی به عنوان اطلاعات بیمارستان	۲۲

تکمیل برنامه تا پایان مهر ماه ۱۳۹۵	هیچ اقدامی صورت نگرفته است.	در محل پذیرش، لابی مجهر وجود داشته باشد	۱۳۹۵/۸/۱	۱۳۹۵/۶/۱	آقای اصحابی، آقای علیاری، خانم حیدری، آقای آریا، کارپرداز هتلینگ	تکریم ارباب رجوع و رعایت حقوق گیرنده خدمت	ایجاد لابی در سالن محل پذیرش بیماران و تجهیز آن	۲۳
چشم انداز پیشرفت	ارزیابی پیشرفت برنامه	شاخص اندازه گیری	تاریخ پایان	تاریخ شروع	مسئول اجرا	هدف اختصاصی	عنوان	اولویت
تکمیل برنامه تا پایان مهر ماه ۱۳۹۵	هیچ اقدامی صورت نگرفته است.	در نزدیکی لابی پذیرش سرویس بهداشتی مجهر موجود باشد	۱۳۹۵/۸/۱	۱۳۹۵/۶/۱	آقای اصحابی، آقای علیاری، خانم حیدری، آقای آریا، کارپرداز هتلینگ	تکریم ارباب رجوع و رعایت حقوق گیرنده خدمت	سرویس بهداشتی در محل لابی ورودی	۲۴
تکمیل برنامه تا پایان مهر ماه ۱۳۹۵	به علت عدم تامین منابع مالی اقدامی صورت نگرفته است.	وجود فضای سبز مناسب , پارکینگ , صندلی و سایبان مناسب در محوطه بیمارستان	۱۳۹۵/۸/۱	۱۳۹۵/۶/۱	آقای اصحابی، آقای علیاری، خانم حیدری، آقای آریا، کارپرداز هتلینگ	تکریم ارباب رجوع و رعایت حقوق گیرنده خدمت	بهبودی فضای حیات بیمارستان	۲۵
تکمیل برنامه تا پایان مهر ماه ۱۳۹۵	به علت عدم تامین منابع مالی اقدامی صورت نگرفته است.	وجود وسایل بازی در حیاط بیمارستان	۱۳۹۵/۸/۱	۱۳۹۵/۶/۱	آقای اصحابی، آقای علیاری، خانم حیدری، آقای آریا، کارپرداز هتلینگ	تکریم ارباب رجوع و رعایت حقوق گیرنده خدمت	اختصاص محل به عنوان فضای بازی کودکان در حیاط بیمارستان	۲۶

تکمیل برنامه تا پایان آذر ماه ۱۳۹۵	به علت عدم تامین منابع مالی اقدامی صورت نگرفته است.	وجود مکانی به عنوان فضای توقف طولانی مدت جهت همراهان بیماران در بیمارستان	۱۳۹۵/۱۰/۱	۱۳۹۵/۶/۱	آقای اصحابی، آقای علیاری، خانم حیدری، آقای آریا، کارپرداز هتلینگ	تکریم ارباب رجوع و رعایت حقوق گیرنده خدمت	اختصاص فضای توقف طولانی مدت جهت همراهان بیماران	۲۷
تکمیل برنامه تا پایان اسفند ماه ۱۳۹۵	هیچ اقدامی صورت نگرفته است.	وجود خط تلفن داخلی در هر اتاق بستری بیمار	۱۳۹۵/۱۲/۲۹	۱۳۹۵/۱۰/۱	آقای اصحابی، آقای علیاری، خانم حیدری، آقای آریا، کارپرداز هتلینگ	تکریم ارباب رجوع و رعایت حقوق گیرنده خدمت	داخل هر اتاق بستری خط تلفن داخلی موجود باشد	۲۸
تکمیل برنامه تا پایان اسفند ماه ۱۳۹۵	هیچ اقدامی صورت نگرفته است.	امکان انتخاب منوی غذایی برای بیمار و وجود منوی غذایی	۱۳۹۵/۱۲/۲۹	۱۳۹۵/۱۰/۱	آقای اصحابی، آقای علیاری، خانم شاهرخ تبار	تکریم ارباب رجوع و رعایت حقوق گیرنده خدمت	وجود منوی غذایی و میان وعده	۲۹
تکمیل برنامه تا پایان اسفند ماه ۱۳۹۵	هیچ اقدامی صورت نگرفته است.	وجود ظروف پذیرایی استاندارد در آشپزخانه جهت سرو غذا	۱۳۹۵/۱۲/۲۹	۱۳۹۵/۱۰/۱	آقای علیاری، خانم شاهرخ تبار	تکریم ارباب رجوع و رعایت حقوق گیرنده خدمت	ظروف و ادوات پذیرایی	۳۰

اولویت	عنوان	هدف اختصاصی	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص اندازه گیری	ارزیابی پیشرفت برنامه	چشم انداز پیشرفت
۳۱	وجود ترالی حمل غذا	رعایت بهداشت مواد غذایی در	آقای علیاری، خانم شاهرخ تبار	۱۳۹۵/۱۰/۱	۱۳۹۵/۱۲/۲۹	وجود ترالی حمل غذا در آشپزخانه	هیچ اقدامی صورت	تکمیل برنامه تا پایان

اسفند ماه ۱۳۹۵	نگرفته است.					راستای رعایت حقوق گیرنده خدمت		
تکمیل برنامه تا پایان اسفند ماه ۱۳۹۵	به علت عدم تامین منابع مالی اقدامی صورت نگرفته است.	وجود ماشین ظرفشویی صنعتی در آشپزخانه	۱۳۹۵/۱۲/۲۹	۱۳۹۵/۱۰/۱	آقای اصحابی، آقای علیاری، خانم حیدری، آقای فتح الهی، کارپرداز هتلینگ	رعایت بهداشت ظروف حمل و توزیع غذا در راستای رعایت حقوق گیرنده خدمت و صرفه جویی در نیروی انسانی و انرژی (آب و برق)	ماشین ظرفشویی صنعتی در آشپزخانه	۳۲
تکمیل برنامه تا پایان اسفند ماه ۱۳۹۵	در حال انجام است	شروع بکار دستگاه MRI	۱۳۹۵/۱۲/۲۹	۱۳۹۵/۱۰/۱	آقای اصحابی ، آقای ساقی ، آقای فتح الهی	دسترسی آسان کلیه گیرندگان خدمت به خدمات تخصصی	راه اندازی دستگاه MRI	۳۳
تکمیل برنامه تا پایان اسفند ماه ۱۳۹۵	در خواست تجهیزات به معاونت درمان و معاونت غذا و دارو ارسال شده است.	فعالیت واحد لاندری و استریلیزاسیون مرکزی	۱۳۹۵/۱۲/۲۹	۱۳۹۵/۶/۱	آقای اصحابی ، خانم پرندوش، آقای فتح الهی	راه اندازی واحد لاندری و استریلیزاسیون مرکزی بر اساس شرایط استاندارد	درخواست تجهیزات واحد لاندری و CSR	۳۴