

# راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتباربخشی

واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران



## زیر نظر:

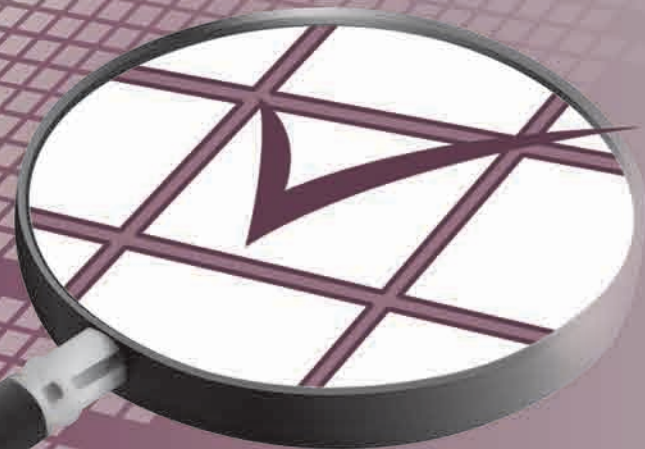
دکتر مرضیه وحیددستجردی - دکتر سید حسن امامی رضوی - دکتر سیدسجاد رضوی

## مشاوران فنی و اجرایی:

دکتر سید محمدصادق مهدوی - دکتر محمودرضا محقق

## مؤلفان:

مهندس راحله روح پرور - دکتر مژده رضانی - خدیجه دانایی -  
پرستو عابدینی سلیم آبادی - غلامعلی جعفری - صمد خلیفه گری -  
دکتر پریسا دولتشاهی - عطیه صباغیان پیرو - نعمت اله عباس گودرزی -  
دکتر لیلا کیکاوسی آرانی - دکتر حمید مهربانی





## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتباربخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

### زیر نظر:

دکتر مرضیه وحید دستجردی- دکتر سیدحسن امامی رضوی- دکتر سیدسجاد رضوی

### مشاوران فنی و اجرایی:

دکتر سید محمدصادق مهدوی- دکتر محمودرضا محقق

### مؤلفان:

مهندس راحله روح پرور- دکتر مژده رمضانی- خدیجه دانایی- پرستو عابدینی سلیم آبادی- غلامعلی جعفری- صمد خلیفه گری- دکتر پریسا دولت شاهی- عطیه صباغیان پیرو- نعمت اله عباس گودرزی- دکتر لیلا کیکاوسی آرانی- دکتر حمید مهرابی فر

### همکاران امور اجرایی:

فرشته بابایی- بهمن اعتصامی- رضا رضایی

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی- معاونت درمان- دفتر نظارت و اعتباربخشی امور درمان- اداره ارزشیابی مراکز درمانی

وضعیت نمایه سازی : فیا.

شماره کتابشناسی ملی : ۲۹۱۶۵۶۶

عنوان و نام پدیدآور : راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتباربخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران [منابع الکترونیکی] / زیر نظر مرضیه وحید دستجردی، سیدحسن امامی رضوی، سیدسجاد رضوی؛ مشاوران فنی و اجرایی سیدمحمدصادق مهدوی، محمودرضا محقق؛ مولفان راحله روح پرور ... [و دیگران]؛ همکاران امور اجرایی فرشته بابایی، بهمن اعتصامی، رضا رضایی؛ آبه سفارش وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی - معاونت درمان، دفتر نظارت و اعتباربخشی امور درمان، اداره ارزشیابی مراکز درمانی.

وضعیت نشر : تهران: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، ۱۳۹۱.

مشخصات ظاهری : ۱ لوح فشرده: بی کلام، ۱۲ سم.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۵۲۸-۴۹-۷

یادداشت : مولفان راحله روح پرور- مؤده رضانی- خدیجه دانایی- پرستو عابدینی سلیم آبادی- غلامعلی جعفری- صمد خلیفه گری- پریسا دولت شاهی- عطیه صباغیان پیرو- نعمت اله عباس گودرزی- لیلا کیکلوسی آرائی- حمید مهرابی فر

توصیفگر : ارزشیابی

رختشویخانه

بیمارستانها

گزارشهای تخصصی

استانداردها

توصیفگر : ایران

شناسه افزوده : وحید دستجردی، مرضیه، ۱۳۳۸-

امامی رضوی، سیدحسن، ۱۳۳۸ -

رضوی، سیدسجاد، ۱۳۴۶-

مهدوی، سیدمحمدصادق، ۱۳۳۹ -

محقق، محمودرضا، ۱۳۴۹-

رضایی، رضا، ۱۳۴۸ -

اعتصامی، بهمن، ۱۳۴۲ -

بابایی، فرشته، ۱۳۵۰ -

روح پرور، راحله، ۱۳۵۹ -

شناسه افزوده : ایران. وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

ایران. وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی. مرکز نظارت و اعتباربخشی امور درمان. اداره ارزشیابی مراکز درمانی

ایران. وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی. معاونت درمان

ناشر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی - دفتر نظارت و اعتبار بخشی امور درمان

با همکاری کانون آگهی و تبلیغاتی چکامه آوا

صفحه آرائی: گروه هنری چکامه آوا

طرح جلد: شیما خوشکار

شمارگان: ۲۰۰۰ عدد

قیمت: ندارد

ISBN: 978-600-5528-49-7

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۵۲۸-۴۹-۷

«حق چاپ برای دفتر نظارت و اعتبار بخشی امور درمان محفوظ است»

## با تقدیر و تشکر از راهنمایی‌ها و همکاری‌های

جناب آقای دکتر کاظم ندافی – سرکار خانم مهندس فریبا ملک احمدی – سرکار خانم مهندس ناهید حسن زاده – سرکار خانم پونه مازیار – جناب آقای دکتر علی‌رضا مظهري –  
جناب آقای دکتر حمید رواقی – جناب آقای دکتر سید محمد سادات – سرکار خانم فرناز مستوفیان – سرکار خانم دکتر پیغام حیدر پور

مرکز سلامت محیط و کار – اداره بهداشت مراکز درمانی، ایمنی، پرتوها و پسماندها  
دفتر مدیریت بیمارستانی و تعالی خدمات بالینی – اداره حاکمیت بالینی

دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سراسر کشور

## فهرست

| صفحه    | عنوان                                                 |
|---------|-------------------------------------------------------|
| ۱۳..... | برنامه استراتژیک.....                                 |
| ۱۷..... | مسئول واحد.....                                       |
| ۱۸..... | پرونده پرسنلی.....                                    |
| ۲۱..... | لیست کارکنان.....                                     |
| ۲۵..... | دوره توجیهی بدو ورود.....                             |
| ۲۷..... | آزمون صلاحیت و توانمندی کارکنان.....                  |
| ۳۳..... | آموزش و توانمندسازی کارکنان.....                      |
| ۴۹..... | کتابچه / مجموعه بهداشت محیط و ایمنی و سلامت شغلی..... |
| ۵۳..... | خطمشی‌ها و روش‌ها.....                                |
| ۵۸..... | امکانات و ملزومات.....                                |
| ۷۰..... | بهبود کیفیت.....                                      |
| ۷۳..... | جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها.....                         |
| ۸۰..... | منابع.....                                            |

## سخن وزیر

حفظ و ارتقای سلامت، هدفی است ارزشمند که دستیابی به آن نیازمند به کارگیری توأمان دانش و درایت است. تنوع ساختار و شیوه‌های عملکردی نظام‌های سلامت در کشورهای مختلف جهان نشانگر رویکردهای متفاوت برای رسیدن به اهداف مشابه بوده و نتایج موفق یا ناموفق حاصله نیز بیانگر آن است که با وجود دامنه گسترده اطلاعات در دهکده جهانی، هوشمندی در انتخاب راه کار مناسب از این دریای بیکران دانش بشری، شرطی اساسی برای رسیدن به موفقیت به شمار می‌رود.

بیمارستان‌ها به عنوان سرمایه‌های عظیم ملی، علاوه بر تجهیزات و منابع فراوان، بسیاری از نخبگان کشور را در خود جای داده‌اند که هریک به نوبه خود منشاء خدمات بی‌شمار برای جامعه هستند اما سیاستگذاری مناسب، موجب جهت دهی و هدایت صحیح آن‌ها در مسیر اهداف کلان سلامت خواهد شد و یکی از مهم‌ترین ابزارهای راهبری و رفتارسازی در سطح فردی و سازمانی، استفاده از روش‌های مناسب ارزشیابی است. روش‌هایی که علاوه بر تناسب با موضوع و محتوای مورد سنجش، از صحت و دقت مناسب برخوردار بوده و امکان شناسایی نقاط قوت و فرصت‌های بهبود را در سطح سازمانی، دانشگاهی و ملی فراهم آورده و با تکیه بر اصول و اولویت‌ها، سیاستگذاران و مجریان را در توزیع و تخصیص مناسب و اثربخش منابع محدود برای پاسخ به نیازهای نامحدود، یاری رسانند.

در همین راستا وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، اعتباربخشی و حاکمیت بالینی را به عنوان شیوه‌هایی مکمل در زمینه ارتقای کیفیت و ایمنی مراکز ارائه خدمات سلامت، در دستور کار خود قرار داده است و خداوند را سپاس می‌گوییم که به دنبال ابلاغ استانداردهای اعتباربخشی ملی بیمارستان‌ها در اسفند ماه سال ۱۳۸۹ و برگزاری نخستین جشنواره حاکمیت بالینی در سال ۱۳۹۰، اکنون در پی تلاش‌های بی‌وقفه و همت والای همکاران معاونت درمان، توفیق آن حاصل شده‌است که شاهد تدوین راهنمای ارزیابی استانداردهای مذکور به عنوان ابزاری ارزشمند در جهت سنجش ایمنی و کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان‌های کشور باشیم و انتظار می‌رود دانشگاه‌های علوم پزشکی سراسر کشور با التزام و تعهد در به کارگیری دقیق و مسئولانه این ابزار، گام‌های جدی در جهت ارتقای روز افزون کیفیت و ایمنی مراکز مذکور برداشته و اطمینان داشته باشند که وزارت متبوع و معاونت‌های مختلف آن نیز از طریق شورایی اعتباربخشی که در بالاترین سطوح وزارتی، مسئولیت سیاستگذاری و هماهنگی‌های لازم در این زمینه را برعهده دارد، آن‌ها را در اجرای هر چه موفق‌تر این امر خطیر، یاری خواهد رساند.

در پایان لازم می‌دانم از جناب آقای دکتر سید حسن امامی رضوی، معاون محترم درمان و همکارانشان در دفتر نظارت و اعتباربخشی امور درمان به واسطه تلاش‌ها و زحمات ارزشمندشان در به ثمر رساندن این سند افتخار ملی، تشکر و سپاسگزاری نموده و توفیق روز افزون آنان را از درگاه پروردگار متعال، مسئلت نمایم.

**دکتر مرضیه وحید دستجردی**  
وزیر

## پیشگفتار

بیمارستان‌ها به عنوان یکی از پیچیده‌ترین مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت، از اهمیت و حساسیت خاصی برخوردار هستند و بیماران و همراهان در شرایط اضطرار و نگرانی به این مراکز مراجعه نموده و انتظار آن دارند که شاهد برخوردی مسئولانه و حاکی از احترام و همدردی بوده و خدماتی کیفی، ایمن و اثربخش را با پرداخت هزینه‌ای منطقی، دریافت نمایند. از سوی دیگر تأمین رضایت شغلی و رعایت شأن و منزلت کارکنان نیز از ضرورت و اولویت خاصی برخوردار است. همچنین، این مراکز محل ارائه خدمات متنوعی هستند که سیاستگذاری و هدایت آن‌ها را دفاتری از عرصه‌های مختلف ستادی برعهده داشته و ایجاد هماهنگی میان برنامه‌هایی که از مسیرهای متفاوت آغاز شده و در یک عرصه محیطی همچون بیمارستان تجمیع و آرایه می‌شوند، امری ضروری و در عین حال چالش برانگیز خواهد بود. جای بسی خوشحالی است که همکاران اداره ارزشیابی مراکز درمانی در دفتر نظارت و اعتباربخشی این معاونت، از نیمه دوم سال ۱۳۸۶ با آغاز مراحل تدوین استانداردهای اعتباربخشی ملی با هدف ارتقای کیفیت و ایمنی خدمات آرایه شده در بیمارستان‌های کشور، در یک حرکت کم‌نظیر، ارتباط وسیعی را با دفاتر مرتبط در وزارت متبوع و دانشگاه‌ها و بیمارستان‌های کشور برقرار نموده و در پی استقبال و همکاری بسیار خوب مخاطبان، زمینه‌های همسویی و هماهنگی هرچه بیشتر را در این عرصه فراهم آورده‌اند. به نحوی که اکنون در تدوین کتاب‌های راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتباربخشی بخش‌ها و واحدهای مختلف بیمارستان، علاوه بر کلیدی‌ترین نکات برگرفته از دانش روز ملی و بین‌المللی، بسیاری از مطالبات و اهداف گروه‌های مختلف ستادی، در قالب بخش نامه‌ها و دستورالعمل‌ها، مورد اشاره قرار گرفته که این امر، افزایش ضمانت اجرایی، شفاف و هماهنگ شدن سیاست‌های ستادی و در نتیجه افزایش امکان اجرایی شدن برنامه‌ها را فراهم آورده است. بدیهی است این امر آغازگر حرکتی است که هماهنگی‌های دقیق‌تر و کاربردی‌تر آتی را به همراه داشته و موجب هم‌افزایی اقدامات ستادی و تسهیل فعالیت‌های محیطی در راستای ارتقای کیفیت و ایمنی خدمات آرایه شده، خواهد شد.

در پایان از جناب آقای دکتر سید سجاد رضوی، مدیرکل محترم دفتر نظارت و اعتباربخشی امور درمان و جناب آقایان دکتر سید محمد صادق مهدوی و دکتر محمودرضا محقق به عنوان مشاوران فنی و اجرایی طرح و همچنین همکاران پرتلاش اداره ارزشیابی مراکز درمانی، تشکر و قدردانی نموده و امید آن دارم که زحماتشان با تأمین رضایت و اطمینان خاطر بیماران و همراهان در مراجعه به مراکز آرایه دهنده خدمات سلامت، به بار نشیند.

**دکتر سید حسن امامی رضوی**  
معاون درمان

## مقدمه

اطمینان از ارایه خدمات کیفی، ایمن و اثربخش در مراکز ارایه دهنده خدمات سلامت، هدفی است که دستیابی به آن مستلزم مطالعه، برنامه‌ریزی و تلاش پیگیر و گسترده است. این دفتر در راستای تحقق هدف مذکور و عمل به وظایف محوله، بازبینی نظام ارزشیابی بیمارستان‌های کشور را در دستور کار خود قرار داده است که تدوین و ابلاغ استانداردهای اعتباربخشی بیمارستان در ایران در پایان سال ۱۳۸۹، اولین دستاورد مهم این حرکت ارزشمند به شمار می‌رود.

بدیهی است از ابلاغ استاندارد تا اجرا و استقرار کامل آن در تمامی بیمارستان‌های کشور، مسیری دشوار و طولانی پیش روی تمامی دست‌اندرکاران این عرصه خواهد بود که آغاز دوره‌های آموزش آبشاری از ابتدای سال ۱۳۹۰ و پیگیری عملکرد دانشگاه‌ها در انتقال آموزش‌ها به بیمارستان‌های تحت پوشش، صرف‌نظر از نوع وابستگی آن‌ها، تلاشی دیگر در جهت تسهیل و تسریع این امر محسوب می‌شد و بررسی‌های مذکور نشانگر عملکرد در خور تحسین دانشگاه‌ها و بیمارستان‌های کشور در راستای تحقق هدف مذکور بود. هر چند لزوم استمرار و تکمیل آموزش‌های ارایه شده، ضرورتی است انکار ناپذیر که از دید برنامه‌ریزان و سیاستگذاران پنهان نمانده و همچنان نسبت به آن اهتمام جدی دارند.

اما در ادامه این روند آنچه بیش از هر چیز واجد اهمیت و نیازمند توجه ویژه است، طراحی و به کارگیری شیوه‌ای مناسب برای سنجش صحیح و دقیق نتایج این تلاش‌ها در میدان عمل و عرصه‌ی بیمارستانی است؛ روشی که امکان ارزیابی دقیق، کامل و فارغ از سلیقه‌های شخصی را فراهم آورده و اطمینان خاطر لازم را برای تمامی ذی‌نفعان به ارمغان آورد. تدوین ۳۸ کتاب راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتباربخشی با درج سنجه‌ها و جداول راهنمای امتیازدهی برای تمامی استانداردها، با استفاده از راهنمایی‌ها و نظرات کارشناسی حوزه‌های مرتبط، برگ زرین دیگری است که با تلاش‌های صادقانه و همت والای همکاران اداره ارزشیابی این دفتر، به ثمر رسید و نتایج برگزاری دوره‌های آموزش ارزیاب در سطوح مختلف ستادی و اجرایی براساس راهنمای مذکور، بیانگر آن است که استفاده از جداول امتیازدهی به عنوان یک نوآوری ارزشمند در عرصه اعتباربخشی، ابزاری موفق و کارآمد در ایجاد دیدگاه‌های مشترک و امتیازدهی صحیح توسط ارزیابان و شفاف نمودن و عینیت بخشیدن به مفاهیم مندرج در استاندارد می‌باشد و از این طریق راهنمایی کاربردی برای اجرای استانداردها توسط بیمارستان‌ها نیز به شمار می‌رود.

در اینجا لازم می‌دانم از سرکار خانم دکتر مژده رضانی و همکارانشان در اداره ارزشیابی مراکز درمانی به پاس تلاش‌های فراوان و پرثمرشان، صمیمانه قدردانی نموده و همچنین از حوزه‌های مرتبط وزارت و دانشگاه‌های علوم پزشکی سراسر کشور و بیمارستان‌هایی که با علاقه و پیگیری، ما را در به ثمر رساندن این مجموعه یاری رسانده‌اند، تشکر نمایم. در پایان از تمامی اساتید، اندیشمندان و صاحب‌نظران عرصه سلامت در سراسر کشور خواهمشدم با ارسال نظرات، انتقادات و پیشنهادهای سازنده‌شان، ما را در ارتقای هر چه بهتر این مجموعه در ویرایش آتی، یاری رسانند.

**دکتر سید سجاد رضوی**  
**مدیرکل دفتر نظارت و اعتباربخشی امور درمان**

## راهنمای استفاده از کتاب

کتاب‌های راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتباربخشی بیمارستان، به منظور شفاف و عینی شدن سنجش استانداردهای مذکور تدوین شده‌است اما در عین حال یک راهنمای گام به گام و دقیق برای اجرای استانداردها در بیمارستان‌ها نیز به شمار می‌رود. برای استفاده هرچه بهتر از این کتاب به موارد ذیل توجه فرمایید:

۱. در این کتاب برای هر استاندارد یک یا چند سنجه برای سنجش اجزای آن، تدوین شده‌است و در ذیل هر سنجه یک جدول راهنمای امتیازدهی قرار گرفته که شامل چهار ستون اصلی مستندات، مشاهدات، مصاحبه و امتیازات است و نشان می‌دهد ارزیابان برای بررسی میزان اجرایی شدن سنجه‌ی مربوطه، باید چه مستنداتی را بررسی نموده، چه مواردی را مشاهده نمایند و با چه کسانی مصاحبه کنند و براساس یافته‌ها، چه امتیازی به آن سنجه بدهند. در کنار هر ستون از حروفی استفاده شده‌است که به ترتیب نشان دهنده‌ی موارد ذیل هستند:

### ستون مستندات

الف: چه مستنداتی بررسی شود

ب: با چه مشخصاتی

ج: در کجا

د: به چه تعداد

### ستون مشاهدات

ه: چه چیزی مشاهده شود

و: در کجا

ز: به چه تعداد

ح: چگونه مشاهده شود

ط: چه مدت زمانی رعایت شده باشد<sup>۱</sup>

### ستون مصاحبه

ی: با چه فرد یا افرادی مصاحبه شود

ک: چه چیزی پرسیده شود

ل: در کجا

م: از چند نفر

۱. حرف «ط» بیانگر آن است که سنجه مذکور برای چه مدتی اجرا شده است. به عنوان مثال یک خط مشی و روش ممکن است از یک ماه قبل از انجام ارزیابی، اجرایی شده باشد. با توجه به نوپا بودن برنامه اعتباربخشی، در سال اول اجرا، این مورد بررسی نمی‌شود.

## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

مثال:

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز |   |   |       |
|---------------|-----|---------|----|---------|----|--------|--------|---|---|-------|
|               |     |         |    |         |    |        | ۰      | ۱ | ۲ | غ.ق.۱ |
|               | الف |         | ه  |         | ی  |        |        |   |   |       |
|               | ب   |         | و  |         | ک  |        |        |   |   |       |
|               | ج   |         | ز  |         | ل  |        |        |   |   |       |
|               | د   |         | ح  |         | م  |        |        |   |   |       |
|               |     |         | ط  |         |    |        |        |   |   |       |

۲. باید توجه داشت که لازم نیست برای هر سنجه تمام ستون‌ها و ردیف‌ها تکمیل شده باشند؛ چرا که ممکن است برای ارزیابی یک سنجه فقط مشاهده کافی باشد و بررسی مستندات و انجام مصاحبه، موضوعیت یا ضرورت نداشته باشد که در این صورت ستون‌های مربوط به مستندات و مصاحبه، خالی خواهند بود.

مثال:

سنجه . رسالت بیمارستان با خط خوانا که از فاصله ۲ متری قابل خواندن باشد، ، تایپ، قاب یا لمینیت شده‌است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                                      | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                     |                                                    |                                                       |       |
|---------------|-----|------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                              |    |         |    |        | ۰                                          | ۱                                                  | ۲                                                     | غ.ق.۱ |
|               | الف | رسالت بیمارستان                                                              | ه  |         | ی  |        |                                            |                                                    |                                                       |       |
|               | ب   | با خط خوانا که از فاصله ۲ متری قابل خواندن باشد، تایپ، قاب یا لمینیت شده‌است | و  |         | ک  |        | موارد مندرج در قسمت مستندات را نداشته باشد | قسمتی از موارد مندرج در قسمت مستندات را داشته باشد | موارد مندرج در قسمت مستندات را به طور کامل داشته باشد |       |
|               | ج   | در این بخش                                                                   | ز  |         | ل  |        |                                            |                                                    |                                                       |       |
|               | د   |                                                                              | ح  |         | م  |        |                                            |                                                    |                                                       |       |
|               |     |                                                                              | ط  |         |    |        |                                            |                                                    |                                                       |       |

۳. در قسمت امتیازات، امتیازهای صفر، یک، دو و غیر قابل ارزیابی "غ.ق.ا" در نظر گرفته شده‌اند.<sup>۱</sup> برای امتیازدهی صحیح ابتدا به ستون "غ.ق.ا" نگاه می‌کنیم و اگر با توجه به موارد مندرج در آن، سنجه قابل ارزیابی بود، ستون‌های امتیازات را از راست به چپ، از صفر به سمت یک و دو، نگاه می‌کنیم. به این ترتیب که اگر یکی از حالت‌های مندرج در ستون صفر وجود داشته باشد، امتیاز صفر داده می‌شود حتی اگر هم زمان، حالتی از ستون یک یا دو هم دیده شود. به عنوان مثال اگر در جدول ذیل براساس مستندات برای ۱-۰ نفر برنامه توسعه فردی تدوین شده است اما در مصاحبه ۳-۲ نفر اظهار می‌کنند که در تدوین برنامه توسعه خود مشارکت نموده‌اند، امتیاز صفر داده خواهد شد.

**مثال:**

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند براساس نیاز سنجی آموزشی انجام شده مطابق سنجه ۱ برای تمامی کارکنان این بخش با مشارکت آنان برنامه توسعه فردی تدوین شده‌است.

| شماره سنجه | کد  | مستندات                                                                                 | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                      | امتیاز                                                                   |                                                                          |                                                                          |       |
|------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------|
|            |     |                                                                                         |    |         |    |                                                                             | ۰                                                                        | ۱                                                                        | ۲                                                                        | غ.ق.ا |
|            | الف | برنامه توسعه فردی کارکنان                                                               | ه  |         | ی  | از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی                                            | برنامه توسعه فردی از الگوی مورد نظر تبعیت نمی‌کند یا                     | برنامه توسعه فردی از الگوی مورد نظر تبعیت می‌کند و                       | برنامه توسعه فردی از الگوی مورد نظر تبعیت می‌کند و                       |       |
|            | ب   | مشخصات مطابق الگوی برنامه توسعه فردی مورد اشاره در محور آزمون صلاحیت و توانمندی کارکنان | و  |         | ک  | آیا شما در تدوین برنامه توسعه فردی خود مشارکت داشته‌اید؟                    | براساس مستندات برای ۱-۰ نفر برنامه توسعه فردی تدوین شده‌است یا           | براساس مستندات برای ۳-۲ نفر برنامه توسعه فردی تدوین شده‌است یا           | براساس مستندات برای ۵-۴ نفر برنامه توسعه فردی تدوین شده‌است و            |       |
|            | ج   | در پرونده پرسنلی کارکنان این بخش                                                        | ز  |         | ل  | این بخش                                                                     |                                                                          |                                                                          |                                                                          |       |
|            | د   | ۵ پرونده از رده‌های مختلف شغلی                                                          | ح  |         | م  | ۵ نفر ترجیحاً کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی) |                                                                          |                                                                          |                                                                          |       |
|            |     |                                                                                         | ط  |         |    |                                                                             | ۱-۰ نفر اظهار می‌کنند که در تدوین برنامه توسعه فردی خود مشارکت نموده‌اند | ۳-۲ نفر اظهار می‌کنند که در تدوین برنامه توسعه فردی خود مشارکت نموده‌اند | ۵-۴ نفر اظهار می‌کنند که در تدوین برنامه توسعه فردی خود مشارکت نموده‌اند |       |

۱ . ستون غیر قابل ارزیابی در مواردی تکمیل شده‌است که سنجه مورد نظر در آن بخش/ واحد یا بیمارستان، موضوعیت نداشته باشد. به عنوان مثال سنجه‌ای که در مورد بیمارستان‌های آموزشی است، در بیمارستان‌های غیر آموزشی موضوعیت نداشته و غیر قابل ارزیابی خواهد بود.

## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

۴. نکته دیگری که در امتیاز دهی باید به آن توجه داشت، حروف ربطی است که در جدول امتیازات از آن‌ها استفاده شده‌است. به عنوان مثال وقتی بین دو حالت از "یا" استفاده شده‌است، منظور این است که اگر هر یک از آن دو حالت وجود داشته باشند، امتیاز بالای آن ستون داده می‌شود. اگر از "و" استفاده شده باشد یعنی باید هر دو حالت موجود باشند تا امتیاز بالای آن ستون داده شود و اگر از "اما" استفاده شود یعنی بخشی از شرایط رعایت شده اما هنوز نقایصی وجود دارد.  
مثال:

سنجه. اطلاعات مربوط به پرونده پرسنلی به صورت فایل کاغذی/الکترونیکی در دسترس رییس این بخش است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                                                                                      | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                               | امتیاز                                               |                                                     |                                                     |       |
|---------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                                                                              |    |         |    |                                                                      | ۰                                                    | ۱                                                   | ۲                                                   | غ.ق.۱ |
|               | الف | لیست کارکنان این بخش<br>و<br>پرونده پرسنلی کاغذی/<br>الکترونیک آنان                                                          | ه  |         | ی  | رییس / سوپروایزر یا جانشین او                                        | رییس یا جانشین او<br>به آن‌ها دسترسی<br>نداشته باشند | رییس یا جانشین او<br>به آن‌ها دسترسی<br>داشته باشند | رییس یا جانشین او<br>به آن‌ها دسترسی<br>داشته باشند |       |
|               | ب   |                                                                                                                              | و  |         | ک  | اگر پرونده پرسنلی کارکنان بخش در<br>دسترس شما است آن را با هم ببینیم | یا                                                   | اما                                                 | و                                                   |       |
|               | ج   | در دسترس این بخش                                                                                                             | ز  |         | ل  | در این بخش                                                           | پرونده پرسنلی ۱-۰<br>نفر موجود باشد                  | پرونده پرسنلی ۳-۲<br>نفر موجود باشد                 | پرونده پرسنلی ۵-۴<br>نفر موجود باشد                 |       |
|               | د   | پرونده پرسنلی ۵ نفر از کارکنان<br>این بخش که به طور تصادفی از<br>روی لیست کارکنان و از رده‌های<br>شغلی مختلف انتخاب شده‌اند* | ح  |         | م  |                                                                      |                                                      |                                                     |                                                     |       |
|               |     |                                                                                                                              | ط  |         |    |                                                                      |                                                      |                                                     |                                                     |       |

\*تذکر: شامل کارکنان خدمات نمی‌شود و پرونده‌ی پرسنلی آنان در واحد بهداشت محیط کنترل می‌گردد.

۵. در جداول امتیازدهی در قسمت تعداد مستندات یا مشاهدات یا مصاحبه‌ها، معمولاً به عدد ۵ یا ۱۰ اشاره شده‌است. به عنوان مثال گفته شده با ۵ نفر از کارکنان بخش یا واحد مربوطه مصاحبه شده و در صورت دریافت پاسخ صحیح از سوی ۱-۰ نفر، امتیاز صفر، از سوی ۳-۲ نفر، امتیاز یک و از سوی ۵-۴ نفر، امتیاز دو داده شود. اما ممکن است این مصاحبه در واحدی صورت بگیرد که کارکنان آن در مجموع ۳ نفر هستند. در این موارد باید براساس شرایط موجود درصد گرفته شود. به عنوان مثال اگر در واحدی سه نفر مشغول به کار بوده و در مصاحبه دو نفر پاسخ صحیح و یک نفر پاسخ نادرست بدهند، در این صورت ۲ تقسیم بر ۳ شده و در ۱۰۰ ضرب می‌شود که حاصل آن ۶۶/۶۶٪ می‌شود. اکنون با توجه به ملاک‌های ذیل امتیازدهی انجام می‌شود:
- اگر درصد حاصله بین ۲۰-۰٪ باشد، امتیاز صفر داده می‌شود. اگر بین ۶۰-۲۱٪ باشد، امتیاز یک داده خواهد شد و اگر بین ۱۰۰-۶۱٪ باشد، امتیاز دو به آن تعلق خواهد گرفت. بنابر این چون در این مثال، ۶۶/۶۶٪ عددی بین ۱۰۰-۶۱٪ است، امتیاز ۲ به آن داده خواهد شد.
۶. در برخی استانداردها که مربوط به شرایط احراز مسئولین قسمت‌های مختلف بیمارستان است، نحوه‌ی امتیاز دهی متفاوت است و برای هر یک از موارد تحصیلات، تجربیات و دوره‌های آموزشی، امتیازی در نظر گرفته شده‌است که با توجه به شرایط مسئول مربوطه در بیمارستان، امتیاز مذکور داده شده و مجموع امتیازات، امتیاز آن سنج را نشان خواهد داد.
- مثال:**

سنجه . فردی دارای مدرک تحصیلی و تجربه منطبق با ارجحیت‌های تعیین شده در متن استاندارد سوپروایزر این بخش است.

| شماره سنج | کد  | مستندات                            | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | امتیاز |
|-----------|-----|------------------------------------|----|---------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|           | الف | موارد مندرج در متن استاندارد       | ه  |         | ی  | در صورتی‌که سوپروایزر بخش رادیولوژی ابلاغ مکتوب با امضای مسئول مربوطه را نداشته باشد هیچ امتیازی به این سنج تعلق نمی‌گیرد و در صورتی‌که ابلاغ وجود داشته باشد به روش ذیل امتیاز داده می‌شود:<br><br>مدرک کارشناسی رادیولوژی یا بالاتر (۳ امتیاز)<br><br>مدرک کاردانی رادیولوژی (۲ امتیاز)<br><br>دو سال سابقه کار در بخش تصویربرداری برای کارشناسی رادیولوژی (۲ امتیاز)<br><br>چهار سال سابقه کار در بخش تصویربرداری برای کاردان رادیولوژی (۱ امتیاز) |        |
|           | ب   |                                    | و  |         | ک  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
|           | ج   | در پرونده پرسنلی سوپروایزر این بخش | ز  |         | ل  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
|           | د   |                                    | ح  |         | م  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
|           |     |                                    | ط  |         |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |

۷. لازم به ذکر است که روش امتیازدهی اعتباربخشی با ارزشیابی قبلی، متفاوت است و برخلاف گذشته که با توجه به مجموع امتیازات کسب شده توسط بیمارستان، درجه مربوطه مشخص می‌شد، در اعتباربخشی براساس درصد امتیاز کسب شده از مجموع امتیازات قابل کسب برای بیمارستان، محاسبه انجام خواهد شد. به این ترتیب در مواردی که سنج برای یک بخش یا واحد غیرقابل ارزیابی باشد، بیمارستان مشکلی نخواهد داشت و از بابت آن امتیازی از دست نخواهد داد. در بیمارستان‌های تک تخصصی نیز، زمانی که یک بخش یا واحد در بیمارستان موجود نباشد، بخش مربوطه در این بیمارستان غیر قابل ارزیابی خواهد بود و از این بابت از بیمارستان امتیازی کسر نخواهد شد. اما باید به این نکته‌ی مهم توجه داشت که رعایت استانداردهای برخی بخش‌ها و واحدها برای تمام بیمارستان‌ها الزامی است و اگر بیمارستان، آن بخش‌ها یا واحدها را نداشته باشد، امتیاز مربوطه را از دست خواهد داد. به عنوان مثال می‌توان از واحد بهداشت حرفه‌ای در این زمینه نام برد.
۸. شایان ذکر است که در مجموعه «راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتباربخشی بیمارستان در ایران»، راهنمای بخش داخلی نیز تدوین شده‌است که بخش‌هایی مانند گوارش، غدد، تالاسمی و روماتولوژی نیز براساس آن قابل سنجش هستند. از بخش CCU نیز می‌توان برای Post CCU استفاده کرد. جراحی نیز ملاک سنجش بخش‌هایی چون چشم، گوش و حلق و بینی، ارتوپدی، جراحی زنان و ارولوژی می‌باشد.
۹. در رابطه با سایر استانداردها نیز با توجه به بازخوردهای دریافت شده از حوزه‌های مرتبط ستادی و اجرایی، اصلاحاتی جهت تسهیل و تسریع فرایند اجرا، صورت گرفته است. لذا در صورت وجود تفاوت میان کتاب‌های «راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتباربخشی» و کتاب «استانداردهای اعتباربخشی بیمارستان در ایران»، ملاک عمل، کتاب‌های راهنما خواهند بود.

## واحد رختشویخانه

### مدیریت و سازماندهی

#### (۱) برنامه استراتژیک

(۱-۱) نسخه‌ای از برنامه استراتژیک بیمارستان در این واحد در دسترس است.

سنجه . برنامه استراتژیک بیمارستان با ویژگی‌های مندرج در بند اول استاندارد ۱-۱-۲ مدیریت و رهبری مطابقت داشته و در دسترس این واحد است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                 | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                  | امتیاز                                     |   |                                        |
|---------------|-----|---------------------------------------------------------|----|---------|----|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---|----------------------------------------|
|               |     |                                                         |    |         |    |                                                                         | ۰                                          | ۱ | ۲ غ.ق.ا. *                             |
|               | الف | برنامه استراتژیک بیمارستان                              | ه  |         | ی  | مسئول این واحد                                                          | بیمارستان برنامه استراتژیک ندارد           |   | بیمارستان برنامه استراتژیک دارد        |
|               | ب   | مشخصات مندرج در سنجه‌های استاندارد ۱-۱-۲ مدیریت و رهبری | و  |         | ک  | اگر برنامه استراتژیک بیمارستان در دسترس واحد شما است آن را با هم ببینیم | یا مشخصات مندرج در بند «ب» را ندارد        |   | و مشخصات مندرج در بند «ب» را دارد      |
|               | ج   | در این واحد                                             | ز  |         | ل  | در این واحد                                                             | یا                                         |   | و در دسترس تمامی افراد مورد مصاحبه است |
|               | د   |                                                         | ح  |         | م  |                                                                         | حتی در دسترس یکی از افراد مورد مصاحبه نیست |   |                                        |
|               |     |                                                         | ط  |         |    |                                                                         |                                            |   |                                        |

\* غیرقابل ارزیابی

(۲-۱) در واحد رختشویخانه، نسخه‌ای خوانا و قاب شده از رسالت بیمارستان، در محلی مناسب و قابل رویت، نصب شده‌است.

سنجه ۱. رسالت بیمارستان با خط خوانا که از فاصله ۲ متری قابل خواندن باشد تایپ، قاب یا لمینت شده‌است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                                           | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                        |                                                          |                                                             |       |
|---------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                                   |    |         |    |        | ۰                                             | ۱                                                        | ۲                                                           | غ.ق.۱ |
| ۱             | الف | رسالت بیمارستان                                                                   | ه  |         | ی  |        | موارد مندرج در قسمت<br>مستندات را نداشته باشد | قسمتی از موارد مندرج<br>در قسمت مستندات<br>را داشته باشد | موارد مندرج در قسمت<br>مستندات را به طور<br>کامل داشته باشد |       |
|               | ب   | با خط خوانا که از فاصله ۲<br>متری قابل خواندن باشد، تایپ،<br>قاب یا لمینت شده‌است | و  |         | ک  |        |                                               |                                                          |                                                             |       |
|               | ج   | در این واحد                                                                       | ز  |         | ل  |        |                                               |                                                          |                                                             |       |
|               | د   |                                                                                   | ح  |         | م  |        |                                               |                                                          |                                                             |       |
|               |     |                                                                                   | ط  |         |    |        |                                               |                                                          |                                                             |       |

سنجه ۲. رسالت بیمارستان در مجاورت تابلوی اعلانات این واحد نصب شده‌است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                          | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                 |   |                                       |       |
|---------------|-----|----------------------------------|----|---------|----|--------|----------------------------------------|---|---------------------------------------|-------|
|               |     |                                  |    |         |    |        | ۰                                      | ۱ | ۲                                     | غ.ق.۱ |
| ۲             | الف | رسالت بیمارستان                  | ه  |         | ی  |        | درمجاورت تابلو اعلانات<br>نصب نشده‌است |   | درمجاورت تابلو اعلانات<br>نصب شده‌است |       |
|               | ب   |                                  | و  |         | ک  |        |                                        |   |                                       |       |
|               | ج   | درمجاورت تابلوی اعلانات این واحد | ز  |         | ل  |        |                                        |   |                                       |       |
|               | د   |                                  | ح  |         | م  |        |                                        |   |                                       |       |
|               |     |                                  | ط  |         |    |        |                                        |   |                                       |       |

۳-۱) تمام کارکنان واحد رختشویخانه، از رسالت بیمارستان و نقش این واحد در راستای دستیابی به اهداف استراتژیک آن اطلاع دارند.

سنجه ۱. تمام کارکنان این واحد، از رسالت سازمان مطلع هستند.\*

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                             | امتیاز                                                              |                |                |       |
|---------------|-----|---------|----|---------|----|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-------|
|               |     |         |    |         |    |                                                                    | ۰                                                                   | ۱              | ۲              | غ.ق.۱ |
| ۱             | الف |         | ه  |         | ی  | از رده‌های مختلف شغلی که حتما یک نفر از آن‌ها مسئول این واحد باشند | مسئول این واحد نداند<br>یا<br>۰-۱ نفر از کارکنان<br>این واحد بدانند | ۲-۳ نفر بدانند | ۴-۵ نفر بدانند |       |
|               | ب   |         | و  |         | ک  | رسالت بیمارستان شما چیست؟                                          |                                                                     |                |                |       |
|               | ج   |         | ز  |         | ل  | در این واحد                                                        |                                                                     |                |                |       |
|               | د   |         | ح  |         | م  | از ۵ نفر                                                           |                                                                     |                |                |       |
|               |     |         | ط  |         |    |                                                                    |                                                                     |                |                |       |

\*تذکر: لازم نیست دقیقا کلمه به کلمه رسالت بیمارستان گفته شود و کافی است که به نکات و مفاهیم اصلی اشاره گردد.

سنجه ۲. تمام کارکنان این واحد، از نقش این واحد در راستای دستیابی به اهداف استراتژیک بیمارستان در قالب برنامه عملیاتی مربوطه مطلع هستند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                                              | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                           | امتیاز                                                                                                                                     |                                                                                                                                                          |                                                                                                                             |       |
|---------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                                      |    |         |    |                                                                                                  | ۰                                                                                                                                          | ۱                                                                                                                                                        | ۲                                                                                                                           | غ.ق.۱ |
| ۲             | الف | برنامه عملیاتی<br>و<br>هدف کلان و اهداف عینی مرتبط<br>با آن که مربوط به این واحد است | ه  |         | ی  | از رده‌های مختلف شغلی (که حتما یک نفر از آن‌ها مسئول واحد باشد)                                  | مسئودات بند<br>«الف» را ندارد<br>یا<br>شرایط بند «ب» را ندارد<br>یا<br>مسئول این واحد نداند<br>یا<br>۰-۱ نفر از کارکنان<br>این واحد بدانند | مسئودات بند<br>«الف» را دارد<br>و<br>شرایط بند<br>«ب» را دارد<br>و<br>مسئول این واحد<br>از آن اطلاع دارد<br>اما<br>۲-۳ نفر از کارکنان<br>این واحد بدانند | مسئودات بند<br>«الف» را دارد<br>و<br>شرایط بند<br>«ب» را دارد<br>و<br>مسئول این واحد<br>از آن اطلاع دارد<br>این واحد بدانند |       |
|               | ب   | اهداف برنامه عملیاتی همان اهداف<br>عینی مرتبط با هدف کلان باشند                      | و  |         | ک  | براساس برنامه عملیاتی این واحد<br>نقش این واحد در دستیابی به اهداف<br>استراتژیک بیمارستان چیست؟* |                                                                                                                                            |                                                                                                                                                          |                                                                                                                             |       |
|               | ج   | در این واحد                                                                          | ز  |         | ل  | در این واحد                                                                                      |                                                                                                                                            |                                                                                                                                                          |                                                                                                                             |       |
|               | د   |                                                                                      | ح  |         | م  | از ۵ نفر                                                                                         |                                                                                                                                            |                                                                                                                                                          |                                                                                                                             |       |
|               |     |                                                                                      | ط  |         |    |                                                                                                  |                                                                                                                                            |                                                                                                                                                          |                                                                                                                             |       |

\*تذکر: لازم است هدف استراتژیک کلان (Goal) مرتبط با این واحد مشخص شده و اهداف عینی (Objectives) مرتبط با هدف کلان مربوطه که مسئولیت اجرای آن با این واحد است نیز با هماهنگی واحد بهبود کیفیت مشخص شده و مستندات آن در اختیار این واحد قرار گیرد و تمام کارکنان این واحد از اهداف برنامه عملیاتی واحد خود در راستای دستیابی به اهداف کلان برنامه استراتژیک آگاه باشند (به عنوان مثال اگر برای سال جاری ۴ هدف عملیاتی دارند که در راستای دستیابی به یک هدف کلان استراتژیک است، همه کارکنان هدف استراتژیک کلان مورد نظر و این ۴ هدف عملیاتی را بدانند).

سنجه ۳. تمام افرادی که به عنوان آموزش گیرنده و آموزش دهنده از طرف دانشگاه به این واحد معرفی شده‌اند، از رسالت سازمان مطلع هستند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                 | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                             | امتیاز         |                |                |                                                                                      |
|---------------|-----|-------------------------|----|---------|----|--------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|               |     |                         |    |         |    |                                                                    | ۰              | ۱              | ۲              | غ.ق.۱                                                                                |
| ۳             | الف | حکم انتصاب مسئول واحد   | ه  |         | ی  | از رده‌های مختلف شغلی آموزش دهنده و آموزش گیرنده در رشته‌های مختلف | ۰-۱ نفر بدانند | ۲-۳ نفر بدانند | ۴-۵ نفر بدانند | در بیمارستان‌های غیر آموزشی یا در صورتی که آموزش گیرنده‌ای به این واحد معرفی نمی‌شود |
|               | ب   | با امضای رییس بیمارستان | و  |         | ک  | رسالت بیمارستان شما چیست؟                                          |                |                |                |                                                                                      |
|               | ج   |                         | ز  |         | ل  | در این واحد                                                        |                |                |                |                                                                                      |
|               | د   |                         | ح  |         | م  | از ۵ نفر                                                           |                |                |                |                                                                                      |
|               |     |                         | ط  |         |    |                                                                    |                |                |                |                                                                                      |

## ۲) مسئول واحد

۱-۲) مسئول واحد رختشویخانه از جهت تحصیلات، آموزش و مهارت به ترتیب ارجحیت دارای شرایط ذیل می‌باشد:

۱-۱-۲) دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کاردانی بهداشت محیط با ۱ سال سابقه کار

۲-۱-۲) دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کاردانی بهداشت عمومی با ۲ سال سابقه کار

۳-۱-۲) دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی دیپلم با ۳ سال سابقه کار در این واحد

سنجه ۱. مسئول واحد رختشویخانه حکمی از سوی مدیریت ارشد بیمارستان تعیین شده‌است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                 | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                              |   |                                                    |       |
|---------------|-----|-------------------------|----|---------|----|--------|-----------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------|-------|
|               |     |                         |    |         |    |        | ۰                                                   | ۱ | ۲                                                  | غ.ق.۱ |
| ۱             | الف | حکم انتصاب مسئول واحد   | ه  |         | ی  |        | حکم مکتوب با امضای<br>رییس بیمارستان<br>موجود نباشد |   | حکم مکتوب با امضای<br>رییس بیمارستان<br>موجود باشد |       |
|               | ب   | با امضای رییس بیمارستان | و  |         | ک  |        |                                                     |   |                                                    |       |
|               | ج   |                         | ز  |         | ل  |        |                                                     |   |                                                    |       |
|               | د   |                         | ح  |         | م  |        |                                                     |   |                                                    |       |
|               |     |                         | ط  |         |    |        |                                                     |   |                                                    |       |

سنجه ۲. فردی واجد معلومات و تجربیات منطبق با ارجحیت‌های تعیین شده در متن استاندارد مسئولیت این واحد را برعهده دارد.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                      | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                                                                                                                                                            |  |  |  |
|---------------|-----|------------------------------|----|---------|----|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|               |     |                              |    |         |    |        | در صورتی که مسئول واحد ابلاغ مدون با امضای رییس بیمارستان را نداشته باشد هیچ امتیازی به این سنجه تعلق نمی‌گیرد و در صورتی که ابلاغ وجود داشته باشد به روش ذیل امتیاز داده می‌شود: |  |  |  |
| ۲             | الف | موارد مندرج در متن استاندارد | ه  |         | ی  |        | دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کاردانی بهداشت محیط (۵ امتیاز)                                                                                                                        |  |  |  |
|               | ب   |                              | و  |         | ک  |        | دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کاردانی بهداشت عمومی (۴ امتیاز)                                                                                                                       |  |  |  |
|               | ج   | در پرونده پرسنلی مسئول واحد  | ز  |         | ل  |        | دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی دیپلم (۳ امتیاز)                                                                                                                                      |  |  |  |
|               | د   |                              | ح  |         | م  |        | ۱ سال سابقه کار برای مدرک تحصیلی کاردانی بهداشت محیط (۱ امتیاز)                                                                                                                   |  |  |  |
|               |     |                              | ط  |         |    |        | ۲ سال سابقه کار برای مدرک تحصیلی کاردانی بهداشت عمومی (۱ امتیاز)                                                                                                                  |  |  |  |
|               |     |                              |    |         |    |        | ۳ سال سابقه کار مدرک تحصیلی دیپلم (۱ امتیاز)                                                                                                                                      |  |  |  |

## مدیریت و توانمندسازی منابع انسانی

### ۳) پرونده پرسنلی ( کاغذی / الکترونیک)

۱-۳) پرونده پرسنلی ( کاغذی / الکترونیک) هر یک از کارکنان واحد رختشویخانه، حداقل شامل موارد ذیل بوده و یک نسخه از آن در دسترس مسئول واحد است:

۱-۱) نام و نام خانوادگی، جزییات تماس (شامل تلفن و آدرس فرد و خویشاوندان یا دوستانی که در صورت لزوم، از طریق آنها بتوان با وی تماس گرفت) و سمت سازمانی

۲-۱) شرح وظایف شغلی امضا شده توسط فرد

۳-۱) چک لیست های گذراندن دوره توجیهی بدو ورود، مباحث ایمنی و سلامت شغلی و بهداشت محیط امضا شده توسط فرد

۴-۱) کپی آخرین مدرک تحصیلی

۵-۱) کپی مدارک دوره های آموزشی طی شده

۶-۱) مستندات مربوط به آزمون های اولیه و دوره ای توانمندی کارکنان به منظور انجام مسئولیت های محوله

۷-۱) مستندات مربوط به آزمون های دوره ای ارزیابی حرفه ای و غیر حرفه ای کارکنان

۸-۱) مستندات مربوط به سنوات خدمت به تفکیک محل خدمت

۹-۱) برنامه توسعه فردی

## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

سنجه ۱. اطلاعات مربوط به پرونده پرسنلی بصورت فایل کاغذی/ الکترونیکی در دسترس مسئول واحد است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                                                                                     | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                | امتیاز                              |                                     |                                     |       |
|---------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                                                                             |    |         |    |                                                                       | ۰                                   | ۱                                   | ۲                                   | غ.ق.۱ |
| ۱             | الف | لیست کارکنان این واحد<br>و<br>پرونده پرسنلی کاغذی/ الکترونیک آنان                                                           | ه  |         | ی  | مسئول یا جانشین او                                                    | مسئول دسترسی<br>نداشته باشند        | مسئول دسترسی<br>داشته باشند         | مسئول دسترسی<br>داشته باشند         |       |
|               | ب   |                                                                                                                             | و  |         | ک  | اگر پرونده پرسنلی کارکنان واحد در<br>دسترس شما هست آن را با هم ببینیم | یا                                  | اما                                 | و                                   |       |
|               | ج   | در دسترس این واحد                                                                                                           | ز  |         | ل  | در این واحد                                                           | پرونده پرسنلی ۱-۰<br>نفر موجود باشد | پرونده پرسنلی ۳-۲<br>نفر موجود باشد | پرونده پرسنلی ۵-۴<br>نفر موجود باشد |       |
|               | د   | پرونده پرسنلی ۵ نفر از کارکنان این واحد<br>که به طور تصادفی از روی لیست کارکنان و<br>از رده‌های شغلی مختلف انتخاب شده‌اند * | ح  |         | م  |                                                                       |                                     |                                     |                                     |       |
|               |     |                                                                                                                             | ط  |         |    |                                                                       |                                     |                                     |                                     |       |

\* تذکر: شامل کارکنان خدمات نمی‌شود و پرونده‌ی پرسنلی آنان در واحد بهداشت محیط کنترل می‌گردد.

سنجه ۲. اصل محرمانه بودن و امنیت اطلاعات رعایت می‌شود. در صورتی که اختیار دسترسی به فرد دیگری تفویض شده‌است، مستندات رسمی آن موجود است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                             | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                     | امتیاز                                                               |   |                                                                                 |       |
|---------------|-----|---------------------------------------------------------------------|----|---------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                     |    |         |    |                                                                                                            | ۰                                                                    | ۱ | ۲                                                                               | غ.ق.۱ |
| ۲             | الف | مستندات تعیین سطح دسترسی افراد<br>به پرونده پرسنلی کاغذی/ الکترونیک | ه  |         | ی  | از کارکنان این واحد در رده‌های مختلف<br>شغلی که مطابق مستندات نباید به<br>پرونده پرسنلی دسترسی داشته باشند |                                                                      |   |                                                                                 |       |
|               | ب   | نشان دهد چه کسانی تا چه<br>سطحی به پرونده دسترسی دارند              | و  |         | ک  | اگر شما به پرونده پرسنلی این واحد<br>دسترسی دارید آن را با هم ببینیم                                       | حتی ۱ نفر از افراد غیر<br>مجاز به پرونده پرسنلی<br>دسترسی داشته باشد |   | هیچ‌کدام از افراد<br>در سطح غیر مجاز<br>به پرونده پرسنلی<br>دسترسی نداشته باشند |       |
|               | ج   | در این واحد                                                         | ز  |         | ل  | در این واحد                                                                                                |                                                                      |   |                                                                                 |       |
|               | د   |                                                                     | ح  |         | م  | از ۵ نفر                                                                                                   |                                                                      |   |                                                                                 |       |
|               |     |                                                                     | ط  |         |    |                                                                                                            |                                                                      |   |                                                                                 |       |

سنجه ۳. پرونده پرسنلی حاوی تمام موارد ذکر شده در استاندارد است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                               | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز  |        |         |       |
|---------------|-----|---------------------------------------|----|---------|----|--------|---------|--------|---------|-------|
|               |     |                                       |    |         |    |        | ۰       | ۱      | ۲       | غ.ق.۱ |
| ۳             | الف | پرونده پرسنلی کاغذی/ الکترونیک        | ه  |         | ی  |        | ۲۰-۰٪** | ۶۰-۲۱٪ | ۱۰۰-۶۱٪ |       |
|               | ب   | موارد ذکر شده در استاندارد *          | و  |         | ک  |        |         |        |         |       |
|               | ج   | در این واحد                           | ز  |         | ل  |        |         |        |         |       |
|               | د   | ۵ پرونده پرسنلی از رده‌های مختلف شغلی | ح  |         | م  |        |         |        |         |       |
|               |     |                                       | ط  |         |    |        |         |        |         |       |

\* تذکر: در مورد استانداردهای ۳-۱-۵، ۳-۱-۶ و ۳-۱-۷ گواهی‌نامه دوره‌ها یا آزمون‌های برگزار شده و یا فهرستی از دوره‌ها که به تایید واحد مدیریت منابع انسانی یا آموزش رسیده باشد مورد قبول است.

\*\*تذکر: ۹ مورد در هر یک از ۵ پرونده که مجموعاً ۴۵ مورد خواهد شد که به عنوان مثال اگر ۱۵ مورد از این ۴۵ مورد در پرونده‌ها موجود باشد نشانگر ۳۳/۳ درصد است که بین ۶۰-۲۱ درصد می باشد و امتیاز یک به آن تعلق می‌گیرد.

سنجه ۴. گواهی‌نامه دوره ویژه بهداشت عمومی معتبر (از نظر زمان و مرجع صادرکننده) برای تمامی کارکنان این واحد، در پرونده پرسنلی آنان موجود است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                                            | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                                                             |   |                                                                                 |       |
|---------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                                    |    |         |    |        | ۰                                                                                  | ۱ | ۲                                                                               | غ.ق.۱ |
| ۴             | الف | تصویر گواهی‌نامه دوره ویژه بهداشتی                                                 | ه  |         | ی  |        | حتی در یک مورد تصویر گواهی‌نامه مورد نظر با ویژگی‌های مندرج در بند «ب» موجود نباشد |   | در هر ۵ مورد تصویر گواهی‌نامه مورد نظر با ویژگی‌های مندرج در بند «ب» موجود باشد |       |
|               | ب   | صادر شده از سوی مراجع ذیربط زیر مجموعه معاونت بهداشتی دانشگاه و معتبر از نظر زمانی | و  |         | ک  |        |                                                                                    |   |                                                                                 |       |
|               | ج   | در پرونده پرسنلی کارکنان این واحد                                                  | ز  |         | ل  |        |                                                                                    |   |                                                                                 |       |
|               | د   | ۵ نفر                                                                              | ح  |         | م  |        |                                                                                    |   |                                                                                 |       |
|               |     |                                                                                    | ط  |         |    |        |                                                                                    |   |                                                                                 |       |

## ۴) لیست کارکنان

۴-۱) در واحد رختشویخانه، لیستی از تمام کارکنان این واحد، در تمام اوقات شبانه‌روز در دسترس بوده و حداقل شامل موارد ذیل است:

۴-۱-۱) نام و نام خانوادگی

۴-۱-۲) جزییات تماس (شامل تلفن و آدرس فرد و خویشاوندان یا دوستانی که در صورت لزوم، از طریق آن‌ها بتوان با وی تماس گرفت).

۴-۱-۳) سمت سازمانی

سنجه . دسترسی شبانه‌روزی به لیست کارکنان شامل اطلاعات خواسته شده، در استاندارد با رعایت اصل محرمانه بودن و امنیت امکان پذیر است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                               | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                            | امتیاز                                                        |   |                                                               |       |
|---------------|-----|---------------------------------------|----|---------|----|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                       |    |         |    |                                                                   | ۰                                                             | ۱ | ۲                                                             | غ.ق.۱ |
|               | الف | لیست کارکنان                          | ه  |         | ی  | مسئول این واحد و کارکنان رده‌های مختلف شغلی                       | لیست کارکنان موجود نیست یا تمام مندرجات بند «ب» را ندارد      |   | لیست کارکنان موجود است و تمام مندرجات بند «ب» را دارد         |       |
|               | ب   | با مشخصات خواسته شده در متن استاندارد | و  |         | ک  | اگر لیست تماس کارکنان در اختیار شماس آن را با هم ببینیم           | یا                                                            |   | و                                                             |       |
|               | ج   | در این واحد                           | ز  |         | ل  |                                                                   | مسئول به صورت شبانه‌روزی به لیست دسترسی ندارد                 |   | مسئول به صورت شبانه‌روزی به لیست دسترسی دارد                  |       |
|               | د   |                                       | ح  |         | م  | ۵ نفر از کارکنان این واحد که حتما یکی از آنان مسئول این واحد باشد | یا                                                            |   | و                                                             |       |
|               |     |                                       | ط  |         |    |                                                                   | حتی یکی از کارکنان غیر از مسئول این واحد به لیست دسترسی دارند |   | هیچ‌یک از کارکنان غیر از مسئول این واحد به لیست دسترسی ندارند |       |

\*تذکر: اگر در ساعات غیر اداری جزییات تماس فقط در دسترس سوپروایزر بیمارستان باشد تا در صورت نیاز از آن استفاده شود نیز، قابل قبول است. مرکز تلفن نیز می‌تواند به تلفن‌ها دسترسی داشته باشد.

۴-۲) یک جدول مکتوب از اسامی و سمت افراد جهت برنامه نوبت کاری ماهانه واحد رختشویخانه وجود دارد.

سنجه . اطلاعات درج شده در برنامه نوبت کاری حاوی موارد مندرج در استاندارد بوده و با افراد حاضر در واحد مطابقت دارد و بر روی دیوار یا تابلوی اعلانات یا زیر شیشه میز اداری واحد قرار گرفته است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                         | کد | مشاهدات                                                      | کد | مصاحبه | امتیاز                                                                                                                                   |                                                                 |                                                              |
|---------------|-----|-------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------|----|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|               |     |                                                 |    |                                                              |    |        | ۰                                                                                                                                        | ۱                                                               | ۲                                                            |
|               | الف | جدول نوبت کاری ماهانه<br>تمامی کارکنان این واحد | ه  | تطابق لیست با کارت<br>شناسایی نصب شده بر<br>روی سینه کارکنان | ی  |        | حتی کارت شناسایی<br>صادر شده از سوی<br>بیمارستان بر روی<br>سینه یکی از ۵ نفر<br>نصب نشده باشد(اگر<br>چه کارت شناسایی<br>دیگری ارایه شود) | هر ۵ نفر از کارکنان با<br>فهرست مطابقت دارند                    | هر ۵ نفر از کارکنان با<br>فهرست مطابقت دارند                 |
|               | ب   | با مشخصات مندرج در متن استاندارد                | و  | در این واحد                                                  | ک  |        | یا                                                                                                                                       | لیست موجود است                                                  | و<br>لیست موجود است                                          |
|               | ج   | در این واحد                                     | ز  | ۵ نفر از رده های<br>مختلف شغلی                               | ل  |        | حتی حضور یکی از<br>کارکنان با لیست<br>مطابقت نداشته باشد                                                                                 | اما<br>مشخصات مندرج<br>در متن استاندارد را<br>به طور کامل ندارد | و<br>مشخصات مندرج<br>در متن استاندارد را<br>به طور کامل دارد |
|               | د   |                                                 | ح  |                                                              | م  |        | یا                                                                                                                                       |                                                                 |                                                              |
|               |     |                                                 | ط  |                                                              |    |        | لیست نوبت کاری<br>موجود نباشد                                                                                                            |                                                                 |                                                              |

## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

۳-۴) برای مواردی که نیاز به حضور اورژانسی پرسنل - خارج از لیست نوبت کاری شبانه‌روزی می‌باشد، برنامه‌ریزی انجام شده‌است.

سنجه . برنامه‌ای برای مواردی که نیاز به حضور اورژانسی پرسنل خارج از لیست نوبت کاری شبانه‌روزی است، تدوین شده و نحوه فراخوانی کارکنان در آن دیده شده‌است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                            | امتیاز                                                     |   |                                                            |       |
|---------------|-----|--------------------------------------------------------|----|---------|----|-----------------------------------|------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                        |    |         |    |                                   | ۰                                                          | ۱ | ۲                                                          | غ.ق.۱ |
|               | الف | برنامه‌ای جهت حضور اورژانسی پرسنل و نحوه فراخوانی آنها | ه  |         | ی  | افرادی که در برنامه مشخص شده‌اند  | برنامه مکتوب موجود نباشد                                   |   | برنامه مکتوب موجود باشد                                    |       |
|               | ب   |                                                        | و  |         | ک  | نحوه فراخوان و حضور براساس برنامه | یا                                                         |   | و                                                          |       |
|               | ج   | در این واحد                                            | ز  |         | ل  | در این واحد                       | حتی یک نفر از نحوه فراخوان و حضور براساس برنامه مطلع نباشد |   | تمام ۵ نفر از نحوه فراخوان و حضور براساس برنامه مطلع باشند |       |
|               | د   |                                                        | ح  |         | م  | ۵ نفر                             |                                                            |   |                                                            |       |
|               |     |                                                        | ط  |         |    |                                   |                                                            |   |                                                            |       |

۴-۴) محاسبه و چینش کارکنان در هر نوبت کاری، متناسب با تعداد بیماران و حجم کار است.

سنجه ۱. مستندات نشان می‌دهند که حجم کار حداقل ماهانه مورد بررسی قرار گرفته، مواردی مانند تغییر شیفت‌های کاری، تغییر فصول، تعطیلات، شرایط منطقه‌ای، قومی و مذهبی و.... در محاسبه نیروی مورد نیاز مد نظر قرار می‌گیرد.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                      | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز             |   |                                |       |
|---------------|-----|------------------------------|----|---------|----|--------|--------------------|---|--------------------------------|-------|
|               |     |                              |    |         |    |        | ۰                  | ۱ | ۲                              | غ.ق.۱ |
| ۱             | الف | مستندات بررسی ماهانه         | ه  |         | ی  |        | ماهانده موجود نیست |   | مستندات بررسی ماهانه موجود است |       |
|               | ب   | توجه به نکات مندرج در سنجه ۱ | و  |         | ک  |        |                    |   |                                |       |
|               | ج   | در این واحد                  | ز  |         | ل  |        |                    |   |                                |       |
|               | د   |                              | ح  |         | م  |        |                    |   |                                |       |
|               |     |                              | ط  |         |    |        |                    |   |                                |       |

سنجه ۲. شواهد و مستندات نشان می‌دهند چینش نیرو در هر نوبت کاری متناسب با محاسبات صورت گرفته و پیش‌بینی‌های حاصل از تجربیات گذشته انجام می‌شود.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                         | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                  | امتیاز                                 |   |                                        |       |
|---------------|-----|-------------------------------------------------|----|---------|----|-----------------------------------------|----------------------------------------|---|----------------------------------------|-------|
|               |     |                                                 |    |         |    |                                         | ۰                                      | ۱ | ۲                                      | غ.ق.۱ |
| ۲             | الف | برنامه نوبت‌های کاری شبانه‌روزی در شش ماه گذشته | ه  |         | ی  | مسئول برنامه نوبت‌های کاری              | چینش کارکنان با تغییر شرایط تغییر نکند |   | چینش کارکنان متناسب با شرایط تغییر کند |       |
|               | ب   |                                                 | و  |         | ک  | نوبت‌های کاری بر چه اساسی نوشته می‌شوند |                                        |   |                                        |       |
|               | ج   | در این واحد                                     | ز  |         | ل  | در این واحد                             |                                        |   |                                        |       |
|               | د   |                                                 | ح  |         | م  |                                         |                                        |   |                                        |       |
|               |     |                                                 | ط  |         |    |                                         |                                        |   |                                        |       |

## ۵) دوره توجیهی بدو ورود

۵-۱) در واحد رختشویخانه، یک کتابچه / مجموعه توجیهی برای آشنا سازی پرسنل جدید با شرایط عمومی بیمارستان و ویژگی‌ها و نکات اختصاصی این واحد، موجود است که حداقل شامل موارد ذیل می باشد:

۵-۱-۱) معرفی کلی بیمارستان (ازجمله رسالت، چشم‌انداز، ارزش‌ها، موضوعات مربوط به رعایت حقوق گیرندگان خدمت، ایمنی بیمار، برنامه کنترل عفونت، نقشه ساختمان، موضوعات آتش نشانی، مدیریت بحران، مدیریت خطر، ویژگی‌های فرهنگی و بومی مردم منطقه، نمودار و سلسله مراتب سازمانی، قوانین مربوط به رعایت استانداردهای پوشش، امور اداری و مالی همچون مرخصی‌ها، تاخیر و تعجیل، حضور و غیاب، حقوق و مزایا، پاداش و اضافه کار، روند ارتقای شغلی و امکانات رفاهی)

۵-۱-۲) معرفی جزییات و آخرین دستورالعمل‌ها، آیین‌نامه‌ها و بخش‌نامه‌های خاص این واحد و موارد مرتبط با مسئولیت‌ها و شرح وظایف هر فرد

۵-۱-۳) زیرمجموعه‌ای حاوی اطلاعات مربوط به تمامی تجهیزات اختصاصی این واحد

سنجه ۱. بیمارستان کتابچه / مجموعه توجیهی (کاغذی / الکترونیک) حاوی سه قسمت عناوین مندرج در استاندارد (معرفی کلی بیمارستان، معرفی جزییات و آخرین دستورالعمل‌ها و تجهیزات اختصاصی) را به صورت کاغذی / الکترونیکی تهیه نموده است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                |                                                     |                                                   |
|---------------|-----|----------------------------------------|----|---------|----|--------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|               |     |                                        |    |         |    |        | ۰                                     | ۱                                                   | ۲ غ.ق.۱                                           |
| ۱             | الف | کتابچه / مجموعه توجیهی                 | ه  |         | ی  |        | کتابچه / مجموعه<br>توجیهی موجود نباشد | کتابچه / مجموعه<br>توجیهی موجود<br>اما<br>ناقص باشد | کتابچه / مجموعه<br>توجیهی موجود<br>و<br>کامل باشد |
|               | ب   | کاغذی / الکترونیک حاوی<br>مندرجات سنجه | و  |         | ک  |        |                                       |                                                     |                                                   |
|               | ج   | در این واحد                            | ز  |         | ل  |        |                                       |                                                     |                                                   |
|               | د   |                                        | ح  |         | م  |        |                                       |                                                     |                                                   |
|               |     |                                        | ط  |         |    |        |                                       |                                                     |                                                   |

سنجه ۲. در این واحد تمامی کارکنان به کتابچه / مجموعه توجیهی (کاغذی/ الکترونیک) دسترسی دارند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                  | امتیاز                     |                            |                            |       |
|---------------|-----|---------|----|---------|----|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------|
|               |     |         |    |         |    |                                                                         | ۰                          | ۱                          | ۲                          | غ.ق.۱ |
| ۲             | الف |         | ه  |         | ی  | کارکنان این واحد در رده‌های مختلف شغلی                                  | ۰-۱ نفر دسترسی داشته باشند | ۲-۳ نفر دسترسی داشته باشند | ۴-۵ نفر دسترسی داشته باشند |       |
|               | ب   |         | و  |         | ک  | اگر کتابچه/ مجموعه توجیهی در این واحد در دسترس شماسن آن را با هم ببینیم |                            |                            |                            |       |
|               | ج   |         | ز  |         | ل  | در این واحد                                                             |                            |                            |                            |       |
|               | د   |         | ح  |         | م  | ۵ نفر از کارکنان با اولویت جدیدترین افرادی که به این واحد پیوسته‌اند    |                            |                            |                            |       |
|               |     |         | ط  |         |    |                                                                         |                            |                            |                            |       |

سنجه ۳. کارکنان جدید الورد (کارکنانی که طی یک سال قبل از زمان ارزیابی وارد این واحد شده‌اند) این واحد از محتویات کتابچه / مجموعه توجیهی مطلع هستند.\*

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                                         | امتیاز     |              |               |                                                                                     |
|---------------|-----|---------|----|---------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|               |     |         |    |         |    |                                                                                                                                | ۰          | ۱            | ۲             | غ.ق.۱                                                                               |
| ۳             | الف |         | ه  |         | ی  | از کارکنانی که طی یک سال گذشته از زمان ارزیابی به این واحد پیوسته‌اند ( در اولین سال اعتباربخشی از کارکنان رده‌های مختلف شغلی) | ۲۰-٪ بداند | ۶۰-۲۱٪ بداند | ۱۰۰-۶۱٪ بداند | در صورتی که کارکنان جدید الورد در این واحد نباشند (به استثنای اولین سال اعتباربخشی) |
|               | ب   |         | و  |         | ک  | در خصوص محتویات کتابچه/ مجموعه توجیهی در حیطه وظایف هر فرد**                                                                   |            |              |               |                                                                                     |
|               | ج   |         | ز  |         | ل  | در این واحد                                                                                                                    |            |              |               |                                                                                     |
|               | د   |         | ح  |         | م  |                                                                                                                                |            |              |               |                                                                                     |
|               |     |         | ط  |         |    |                                                                                                                                |            |              |               |                                                                                     |

\*تذکر: در اولین سالی که اعتباربخشی انجام می‌شود، چون هیچ یک از کارکنان با کتابچه توجیهی آشنایی ندارند، از همه سوال می‌شود و از سال دوم به بعد، فقط از کارکنان جدید الورد سوال خواهد شد.

\*\*تذکر: در مورد استاندارد ۵-۱-۲ و ۵-۱-۳، هر فرد لازم است با جزییات و آخرین دستورالعمل‌ها، آیین‌نامه‌ها، بخش‌نامه‌ها و تجهیزات این واحد تنها در حیطه وظایف خود آشنا باشد.

## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

سنجه ۴. تمام افرادی که به عنوان آموزش گیرنده و آموزش دهنده (جدید الورد) از طرف مراکز آموزشی به این واحد معرفی شده‌اند از محتویات کتابچه / مجموعه توجیهی مطلع هستند. (در اولین سال اعتبار بخشی شامل همه افراد است)

| شماره سنجه | کد  | مستندات | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                            | امتیاز                  |                         |                         |                                                                                                                                                   |
|------------|-----|---------|----|---------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |     |         |    |         |    |                                                                                                                   | ۰                       | ۱                       | ۲                       | غ.ق.۱                                                                                                                                             |
| ۴          | الف |         | ه  |         | ی  | از آموزش دهندگان و آموزش گیرندگان در رده‌های مختلف شغلی و آموزشی                                                  | ۰-۱ نفر توجیه شده باشند | ۲-۳ نفر توجیه شده باشند | ۴-۵ نفر توجیه شده باشند | در بیمارستان‌های غیرآموزشی یا واحدهایی که هرآموزش گیرنده بیش از یک هفته در آن واحد نماند یا در صورتی که آموزش گیرنده‌ای به این واحد معرفی نمی‌شود |
|            | ب   |         | و  |         | ک  | آیا کتابچه / مجموعه توجیهی در بدو ورود برای مطالعه به شما داده شد؟ چند سوال از کتابچه با توجه به شرح وظایف هر فرد |                         |                         |                         |                                                                                                                                                   |
|            | ج   |         | ز  |         | ل  | در این واحد                                                                                                       |                         |                         |                         |                                                                                                                                                   |
|            | د   |         | ح  |         | م  | ۵ نفر                                                                                                             |                         |                         |                         |                                                                                                                                                   |
|            |     |         | ط  |         |    |                                                                                                                   |                         |                         |                         |                                                                                                                                                   |

## ۶) آزمون صلاحیت و توانمندی کارکنان

۶-۱) آزمون اولیه‌ی توانمندی کارکنان باتوجه به نقش‌ها و مسئولیت‌های آنان، انجام می‌شود.

سنجه ۱. لیست اقداماتی که کارکنان این واحد جهت عهده‌دار شدن نقش‌ها و مسئولیت‌های خود در رده‌های مختلف شغلی ضروریست در آن توانمند باشند، تدوین شده‌است.

| شماره سنجه | کد  | مستندات                                                           | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز           |                                                                  |                                                                    |       |
|------------|-----|-------------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------|
|            |     |                                                                   |    |         |    |        | ۰                | ۱                                                                | ۲                                                                  | غ.ق.۱ |
| ۱          | الف | لیست اقدامات ضروری برای نقش‌ها و مسئولیت‌ها در رده‌های مختلف شغلی | ه  |         | ی  |        | لیست موجود نباشد | لیست برای نقش‌ها و مسئولیت‌ها در بعضی از رده‌های شغلی موجود باشد | لیست برای تمام نقش‌ها و مسئولیت‌ها در تمام رده‌های شغلی موجود باشد |       |
|            | ب   |                                                                   | و  |         | ک  |        |                  |                                                                  |                                                                    |       |
|            | ج   | در این واحد                                                       | ز  |         | ل  |        |                  |                                                                  |                                                                    |       |
|            | د   |                                                                   | ح  |         | م  |        |                  |                                                                  |                                                                    |       |
|            |     |                                                                   | ط  |         |    |        |                  |                                                                  |                                                                    |       |

سنجه ۲. آزمون اولیه صلاحیت و توانمندی براساس مفاد سنجه (۱) قبل از شروع به کار یا عهده‌دار شدن نقش و مسئولیت جدید برای تمام کارکنان جدید الورود این واحد طراحی شده و اجرا می‌شود.

| شماره سنجه | کد  | مستندات                                                                                                                     | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                                                                                                 |   |                                                                                                                                     |                                              |
|------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|            |     |                                                                                                                             |    |         |    |        | ۰                                                                                                                      | ۱ | ۲                                                                                                                                   | غ.ق.۱                                        |
| ۲          | الف | مستندات برگزاری آزمون اولیه صلاحیت و توانمندی                                                                               | ه  |         | ی  |        | آزمون اولیه برگزار نمی‌شود                                                                                             |   | آزمون اولیه برگزار می‌شود                                                                                                           | در صورتی که فرد جدیدالورود در این واحد نباشد |
|            | ب   | زمان اجرای آزمون قبل از عهده‌دار شدن نقش یا مسئولیت جدید و محتوای سوالات برای هر نقش و مسئولیت منطبق با فهرست سنجه (۱) باشد | و  |         | ک  |        | یا سوالات آن منطبق با فهرست سنجه ۱ نیست                                                                                |   | و سوالات آن منطبق با فهرست سنجه ۱ هست                                                                                               |                                              |
|            | ج   |                                                                                                                             | ز  |         | ل  |        | یا حتی به یکی از کارکنان، قبل از اخذ نمره قبولی در آزمون اولیه مسئولیت کاری که فرد امتیاز آن را نیاورده، سپرده شده‌است |   | و در هیچ یک از موارد بررسی شده، قبل از اخذ نمره قبولی در آزمون اولیه مسئولیت کاری که فرد امتیاز آن را نیاورده، به وی سپرده نشده‌است |                                              |
|            | د   | به تعداد کارکنان جدید الورود این واحد که طی یک‌سال اخیر از خارج بیمارستان یا سایر بخش‌ها / واحدها به این واحد پیوسته‌اند    | ح  |         | م  |        |                                                                                                                        |   |                                                                                                                                     |                                              |
|            |     |                                                                                                                             | ط  |         |    |        |                                                                                                                        |   |                                                                                                                                     |                                              |

۶-۲) آزمون‌های توانمندی دوره‌ای حداقل سالی یک بار، برای تمام کارکنان برگزار می‌شوند.

سنجه . آزمون دوره‌ای صلاحیت و توانمندی برای تمامی کارکنان\* این واحد با توجه به برنامه توسعه فردی آنان (PDP)\*\* حداقل سالی یک‌بار اجرا می‌شود.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                                                                                  | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                 | امتیاز                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                       |       |
|---------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                                                                          |    |         |    |                                                                        | ۰                                                                                                                                                                                  | ۱                                                                                                                                                                                                   | ۲                                                                                                                                                                                                     | غ.ق.۱ |
|               | الف | برنامه توسعه فردی کارکنان<br>رده‌های مختلف شغلی این واحد<br>و<br>آزمون‌ها و ارزیابی‌های دوره‌ای<br>انجام شده منطبق بر آن | ه  |         | ی  | کارکنان این واحد در<br>رده‌های مختلف شغلی                              | ۰-۱ نفر برنامه<br>توسعه فردی دارند<br>یا<br>براساس مستندات<br>۲۰-۰٪ آزمون‌ها<br>برگزار شده‌است                                                                                     | ۲-۳ نفر برنامه<br>توسعه فردی دارند<br>یا<br>براساس مستندات<br>۶۰-۲۱٪ آزمون‌ها<br>برگزار شده‌است                                                                                                     | ۴-۵ نفر برنامه<br>توسعه فردی دارند<br>و<br>براساس<br>مستندات ۱۰۰-۶۱٪<br>آزمون‌ها برگزار<br>شده‌است                                                                                                    |       |
|               | ب   | حداقل سالانه<br>و<br>حداقل شامل آزمون‌های برگزار شده<br>براساس عناوین مندرج در محور<br>آموزش و توانمند سازی کارکنان      | و  |         | ک  | آیا آزمون‌های دوره‌ای برای<br>شما برگزار می‌شود؟<br>در چه فواصل زمانی؟ | براساس مصاحبه<br>برای ۰-۱ نفر حداقل<br>سالانه آزمون‌های<br>دوره‌ای برگزار شده<br>یا<br>۲۰-۰٪ از عناوین<br>آموزشی مندرج در محور<br>آموزش و توانمندسازی<br>کنترل<br>شده دیده شده‌است | براساس مصاحبه<br>برای ۲-۳ نفر حداقل<br>سالانه آزمون‌های<br>دوره‌ای برگزار شده<br>یا<br>۶۰-۲۱٪ از عناوین<br>آموزشی مندرج<br>درمحور آموزش و<br>توانمندسازی در<br>برنامه‌های کنترل<br>شده دیده شده‌است | و<br>براساس مصاحبه<br>برای ۴-۵ نفر حداقل<br>سالانه آزمون‌های<br>دوره‌ای برگزار شده<br>و<br>۱۰۰-۶۱٪ عناوین<br>آموزشی مندرج<br>درمحور آموزش و<br>توانمندسازی در<br>برنامه‌های کنترل<br>شده دیده شده‌است |       |
|               | ج   | در این واحد                                                                                                              | ز  |         | ل  | در این واحد                                                            |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                       |       |
|               | د   | برنامه توسعه ۵ نفر از کارکنان<br>از رده‌های مختلف شغلی<br>به صورت تصادفی                                                 | ح  |         | م  | ۵ نفر                                                                  |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                       |       |
|               |     |                                                                                                                          | ط  |         |    |                                                                        |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                       |       |
|               |     |                                                                                                                          |    |         |    |                                                                        |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                       |       |

\*تذکر: اگر در زمان اعتباربخشی، زمان آزمون تمام کارکنان مشخص شده اما در مورد برخی از کارکنان هنوز این زمان فرا نرسیده، امتیاز این سنجه و سنجه‌های مشابه (مانند برگزاری دوره‌های آموزشی یا انجام مداخلات اصلاحی) داده می‌شود.

\*\*تذکر: برنامه توسعه فردی جدولی شامل چهار ستون است که ستون اول آن نیازهای آموزشی، ستون دوم روش پاسخ به نیازهای آموزشی مربوطه، ستون سوم زمان برگزاری دوره آموزشی و ستون چهارم نتیجه ارزیابی را مشخص می‌نماید.

\*\*\*personal development plan

۳-۶) اقدامات اصلاحی به منظور رفع نارسایی‌های شناسایی شده در آزمون اولیه/دوره‌ای توانمندی کارکنان، انجام می‌گیرد.

سنجه ۱. نارسایی‌ها براساس نتایج آزمون‌های توانمندی اولیه شناسایی و اولویت بندی می‌شوند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                                         | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                       |   |                             |                                                            |
|---------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|------------------------------|---|-----------------------------|------------------------------------------------------------|
|               |     |                                                                                 |    |         |    |        | ۰                            | ۱ | ۲                           | غ.ق.۱                                                      |
| ۱             | الف | مستندات شناسایی و اولویت‌بندی<br>نارسایی‌های مشخص شده<br>براساس آزمون‌های اولیه | ه  |         | ی  |        | مستندات مذکور<br>موجود نباشد |   | مستندات مذکور<br>موجود باشد | در صورتی که<br>کارکنان<br>جدیدالورود در<br>این واحد نباشند |
|               | ب   |                                                                                 | و  |         | ک  |        |                              |   |                             |                                                            |
|               | ج   | در این واحد                                                                     | ز  |         | ل  |        |                              |   |                             |                                                            |
|               | د   |                                                                                 | ح  |         | م  |        |                              |   |                             |                                                            |
|               |     |                                                                                 | ط  |         |    |        |                              |   |                             |                                                            |

سنجه ۲. نارسایی‌ها براساس نتایج آزمون‌های توانمندی دوره‌ای شناسایی و اولویت‌بندی می‌شوند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                                           | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                       |   |                             |       |
|---------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|------------------------------|---|-----------------------------|-------|
|               |     |                                                                                   |    |         |    |        | ۰                            | ۱ | ۲                           | غ.ق.۱ |
| ۲             | الف | مستندات شناسایی و اولویت‌بندی<br>نارسایی‌های مشخص شده<br>براساس آزمون‌های دوره‌ای | ه  |         | ی  |        | مستندات مذکور<br>موجود نباشد |   | مستندات<br>مذکور موجود باشد |       |
|               | ب   |                                                                                   | و  |         | ک  |        |                              |   |                             |       |
|               | ج   | در این واحد                                                                       | ز  |         | ل  |        |                              |   |                             |       |
|               | د   |                                                                                   | ح  |         | م  |        |                              |   |                             |       |
|               |     |                                                                                   | ط  |         |    |        |                              |   |                             |       |

## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

سنجه ۳: اقدامات اصلاحی، براساس نتایج آزمون‌های توانمندی اولیه به عمل آمده، اجرا می‌شود.

| شماره سنجه | کد  | مستندات                                                                          | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                 | امتیاز                                                                                  |                                                                              |                                                                              |                                                   |
|------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|            |     |                                                                                  |    |         |    |                                                                                        | ۰                                                                                       | ۱                                                                            | ۲                                                                            | غ.ق.۱                                             |
| ۳          | الف | مستندات آزمون‌های اولیه و اقدامات اصلاحی اجرا شده منطبق با نتایج آزمون‌های اولیه | ه  |         | ی  | از کارکنان جدید ورود این واحد در رده‌های مختلف شغلی                                    | براساس مستندات حتی برای یک نفر از کارکنان جدید ورود اقدام اصلاحی لازم به عمل نیامده است | براساس مستندات برای تمام کارکنان جدید ورود اقدام اصلاحی لازم به عمل آمده است | براساس مستندات برای تمام کارکنان جدید ورود اقدام اصلاحی لازم به عمل آمده است | در صورتی که کارکنان جدیدالورود در این واحد نباشند |
|            | ب   |                                                                                  | و  |         | ک  | در آزمون اولیه چه مشکلی داشتید؟ چه اقدام اصلاحی در این مورد انجام شده است؟             | یا                                                                                      | اما                                                                          | و                                                                            |                                                   |
|            | ج   | در این واحد                                                                      | ز  |         | ل  | در این واحد                                                                            | یا                                                                                      | اما                                                                          | و                                                                            |                                                   |
|            | د   | به تعداد کارکنان جدید ورود نیازمند اقدام اصلاحی (حد اکثر ۵ نفر)                  | ح  |         | م  | به تعداد کارکنان جدیدالورود (حد اکثر ۵ نفر) همان افرادی که مستندات آن‌ها کنترل شده است | ۰-۱ نفر بگویند که اقدام اصلاحی براساس آزمون اولیه برای آن‌ها به عمل آمده است            | ۲-۳ نفر بگویند که اقدام اصلاحی براساس آزمون اولیه برای آن‌ها به عمل آمده است | ۴-۵ نفر بگویند که اقدام اصلاحی براساس آزمون اولیه برای آن‌ها به عمل آمده است |                                                   |
|            |     |                                                                                  | ط  |         |    |                                                                                        |                                                                                         |                                                                              |                                                                              |                                                   |

سنجه ۴: اقدامات اصلاحی، براساس نتایج آزمون‌های توانمندی دوره‌ای به عمل آمده، اجرا می‌شود.

| شماره سنجه | کد  | مستندات                                                                              | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                                          | امتیاز                                                     |                                                            |                                                            |       |
|------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------|
|            |     |                                                                                      |    |         |    |                                                                                                                                 | ۰                                                          | ۱                                                          | ۲                                                          | غ.ق.۱ |
| ۴          | الف | مستندات آزمون‌های دوره‌ای و اقدامات اصلاحی اجرا شده منطبق با نتایج آزمون‌های دوره‌ای | ه  |         | ی  | از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی                                                                                                | براساس مستندات برای ۰-۱ نفر مداخلات اصلاحی انجام شده باشد  | براساس مستندات برای ۲-۳ نفر مداخلات اصلاحی انجام شده باشد  | براساس مستندات برای ۴-۵ نفر مداخلات اصلاحی انجام شده باشد  |       |
|            | ب   |                                                                                      | و  |         | ک  | آیا اقدام اصلاحی براساس آزمون‌های دوره‌ای برای شما انجام شده است؟                                                               | یا                                                         | یا                                                         | و                                                          |       |
|            | ج   |                                                                                      | ز  |         | ل  | در این واحد                                                                                                                     | یا                                                         | یا                                                         | و                                                          |       |
|            | د   | ۵ نفر از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی که نیازمند اقدام اصلاحی بوده‌اند              | ح  |         | م  | ۵ نفر از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی، ترجیحاً کسانی که مستندات آزمون‌های دوره‌ای آن‌ها کنترل شده است (به صورت حضوری یا تلفنی) | ۰-۱ نفر اظهارکنند که اقدام اصلاحی برای آن‌ها انجام شده است | ۲-۳ نفر اظهارکنند که اقدام اصلاحی برای آن‌ها انجام شده است | ۴-۵ نفر اظهارکنند که اقدام اصلاحی برای آن‌ها انجام شده است |       |
|            |     |                                                                                      | ط  |         |    |                                                                                                                                 |                                                            |                                                            |                                                            |       |

\*تذکر: در امتیاز دهی سنجه (۴) ارزیابان محترم مد نظر داشته باشد که تاریخ انجام اقدام اصلاحی را کنترل نمایند اگر در زمان انجام ارزیابی به منظور اعتبار بخشی هنوز تاریخ تعیین شده، جهت اقدام اصلاحی فرا نرسیده است، امتیاز را بدهند اما اگر تاریخ آن گذشته است مستندات مربوطه را کنترل نمایند و پس از مصاحبه با کارکنان مرتبط امتیاز مناسب را مطابق جدول فوق منظور نمایند.

## ۴-۶) اثربخشی اقدامات اصلاحی انجام شده در جهت ارتقای توانمندی دوره‌ای کارکنان، مورد بررسی قرار می‌گیرند.

سنجه ۱. شاخص‌های اثربخشی اقدامات اصلاحی در دو سطح تعیین شده‌اند، سطح اول براساس نتایج پیش‌آزمون و پس‌آزمون اقدامات اصلاحی و سطح دوم براساس شاخص‌های اصلی این واحد مانند میزان رضایت بیماران و کارکنان، میزان حوادث ناخواسته

| شماره سنجه | کد  | مستندات                                                       | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                 |                                                                        |                                 |
|------------|-----|---------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|            |     |                                                               |    |         |    |        | ۰                      | ۱                                                                      | ۲ غ.ق.۱                         |
| ۱          | الف | شاخص‌های تعیین شده در ۲ سطح برای بررسی اثربخشی اقدامات اصلاحی | ه  |         | ی  |        | شاخص‌ها تعیین نشده‌است | شاخص‌ها فقط در یک سطح تعیین شده‌است                                    |                                 |
|            | ب   |                                                               | و  |         | ک  |        |                        | یا                                                                     | شاخص‌ها در دو سطح تعیین شده‌است |
|            | ج   | در این واحد                                                   | ز  |         | ل  |        |                        | برای برخی اقدامات اصلاحی در یک سطح و برای برخی در دو سطح تعیین شده‌است |                                 |
|            | د   |                                                               | ح  |         | م  |        |                        |                                                                        |                                 |
|            |     |                                                               | ط  |         |    |        |                        |                                                                        |                                 |

سنجه ۲. اثربخشی اقدامات اصلاحی انجام شده، در جهت ارتقای توانمندی کارکنان و رفع نارسایی‌های شناسایی شده براساس نتایج آزمون‌های دوره‌ای، تحلیل شاخص‌های کلیدی عملکرد و مبتنی بر شواهد بررسی می‌گردد.

| شماره سنجه | کد  | مستندات                                | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                              |                                         |                                             |
|------------|-----|----------------------------------------|----|---------|----|--------|-------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------|
|            |     |                                        |    |         |    |        | ۰                                   | ۱                                       | ۲ غ.ق.۱                                     |
| ۲          | الف | مستندات سنجش و تحلیل شاخص‌ها در دو سطح | ه  |         | ی  |        | سنجش و تحلیل شاخص‌ها انجام نشده‌است | سنجش و تحلیل شاخص‌ها ناقص انجام شده‌است | سنجش و تحلیل شاخص‌ها در ۲ سطح انجام شده‌است |
|            | ب   |                                        | و  |         | ک  |        |                                     |                                         |                                             |
|            | ج   | در این واحد                            | ز  |         | ل  |        |                                     |                                         |                                             |
|            | د   |                                        | ح  |         | م  |        |                                     |                                         |                                             |
|            |     |                                        | ط  |         |    |        |                                     |                                         |                                             |

## ۷) آموزش و توانمندسازی کارکنان

۷-۱) واحد رختشویخانه یک گزارش ارزیابی سالانه از نیازهای آموزشی کارکنان این واحد، در راستای تحقق اهداف برنامه استراتژیک و برنامه بهبود کیفیت سازمان، به واحد آموزش یا کمیته بهبود کیفیت بیمارستان، ارائه می‌نماید.

سنجه ۱. شواهد ومستندات نشان می‌دهد که واحد رختشویخانه نیاز سنجی آموزشی سالانه کارکنان را براساس شرح وظایف، برنامه استراتژیک، بهبود کیفیت، تحلیل شاخص‌ها و سیستم گزارش خطاها انجام داده و نتایج را به واحد آموزش یا کمیته بهبود کیفیت بیمارستان تحویل می‌نماید.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                      | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                              |                                                |                                            |       |
|---------------|-----|----------------------------------------------|----|---------|----|--------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------|
|               |     |                                              |    |         |    |        | ۰                                                   | ۱                                              | ۲                                          | غ.ق.۱ |
| ۱             | الف | گزارش ارزیابی سالانه نیازهای آموزشی کارکنان  | ه  |         | ی  |        | گزارش وجود ندارد                                    | گزارش وجود دارد                                | گزارش وجود دارد                            |       |
|               | ب   | استفاده از موارد مندرج در سنجه در تهیه گزارش | و  |         | ک  |        | یا                                                  | و                                              | و                                          |       |
|               | ج   | در این واحد                                  | ز  |         | ل  |        | از هیچ‌کدام از موارد مندرج در سنجه استفاده نشده‌است | از بخشی از موارد مندرج در سنجه استفاده شده‌است | از همه موارد مندرج در سنجه استفاده شده‌است |       |
|               | د   |                                              | ح  |         | م  |        |                                                     |                                                |                                            |       |
|               |     |                                              | ط  |         |    |        |                                                     |                                                |                                            |       |

سنجه ۲. شواهد و مستندات نشان می‌دهند براساس نیازسنجی آموزشی انجام شده مطابق سنجه ۱ برای تمامی کارکنان این واحد با مشارکت آنان برنامه توسعه فردی تدوین شده‌است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                                                 | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                     | امتیاز                                                                            |                                                                                   |                                                                                   |       |
|---------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                                         |    |         |    |                                                                            | ۰                                                                                 | ۱                                                                                 | ۲                                                                                 | غ.ق.۱ |
| ۲             | الف | برنامه توسعه فردی کارکنان                                                               | ه  |         | ی  | از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی                                           | برنامه توسعه فردی<br>از الگوی مورد<br>تبعیت نمی‌کند<br>یا                         | برنامه توسعه فردی<br>از الگوی مورد<br>نظر تبعیت می‌کند<br>اما                     | برنامه توسعه فردی<br>از الگوی مورد<br>نظر تبعیت می‌کند<br>و                       |       |
|               | ب   | مشخصات مطابق الگوی برنامه توسعه فردی مورد اشاره در محور آزمون صلاحیت و توانمندی کارکنان | و  |         | ک  | آیا شما در تدوین برنامه توسعه فردی خود مشارکت داشته‌اید؟                   | براساس مستندات برای<br>۱-۰ نفر برنامه توسعه<br>فردی تدوین شده‌است<br>یا           | براساس مستندات برای<br>۳-۲ نفر برنامه توسعه<br>فردی تدوین شده‌است<br>یا           | براساس مستندات برای<br>۵-۴ نفر برنامه توسعه<br>فردی تدوین شده‌است<br>و            |       |
|               | ج   | در پرونده پرسنلی کارکنان این واحد                                                       | ز  |         | ل  | در این واحد                                                                |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |       |
|               | د   | ۵ پرونده از رده‌های مختلف شغلی                                                          | ح  |         | م  | ۵ نفر ترجیحا کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی) | ۱-۰ نفر اظهار می‌کنند<br>که در تدوین برنامه<br>توسعه فردی خود<br>مشارکت نموده‌اند | ۳-۲ نفر اظهار<br>می‌کنند که در تدوین<br>برنامه توسعه فردی<br>خود مشارکت نموده‌اند | ۵-۴ نفر اظهار<br>می‌کنند که در تدوین<br>برنامه توسعه فردی<br>خود مشارکت نموده‌اند |       |
|               |     |                                                                                         | ط  |         |    |                                                                            |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |       |

۷-۲) تمام کارکنان، دوره‌های آموزشی لازم را حداقل سالی یک بار، می‌گذرانند.

سنجه . مستندات نشان می‌دهند تمام کارکنان، دوره‌های آموزشی را براساس برنامه توسعه فردی خود حداقل سالانه می‌گذرانند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                          | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                               | امتیاز                                                                                                                           |                                                                                                                                  |                                                                                                                                 |       |
|---------------|-----|------------------------------------------------------------------|----|---------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                  |    |         |    |                                                                                                                      | ۰                                                                                                                                | ۱                                                                                                                                | ۲                                                                                                                               | غ.ق.۱ |
|               | الف | برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره‌های توصیه شده در برنامه | ه  |         | ی  | از کارکنان رده‌های مختلف شغلی                                                                                        | ۰-۱ نفر برنامه آموزشی را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند<br>یا<br>۰-۱ نفر اظهارکنند برنامه آموزشی را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند | ۲-۳ نفر برنامه آموزشی را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند<br>یا<br>۲-۳ نفر اظهارکنند برنامه آموزشی را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند | ۴-۵ نفر برنامه آموزشی را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند<br>و<br>۴-۵ نفر اظهارکنند برنامه آموزشی را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند |       |
|               | ب   |                                                                  | و  |         | ک  | طبق برنامه توسعه فردی‌تان چه دوره‌های آموزشی برای شما دیده شده و در چه زمانی؟ آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟ |                                                                                                                                  |                                                                                                                                  |                                                                                                                                 |       |
|               | ج   | در این واحد                                                      | ز  |         | ل  | در این واحد                                                                                                          |                                                                                                                                  |                                                                                                                                  |                                                                                                                                 |       |
|               | د   | ۵ برنامه توسعه فردی کارکنان رده‌های مختلف شغلی این واحد          | ح  |         | م  | ۵ نفر ترجیحا کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)                                           |                                                                                                                                  |                                                                                                                                  |                                                                                                                                 |       |
|               |     |                                                                  | ط  |         |    |                                                                                                                      |                                                                                                                                  |                                                                                                                                  |                                                                                                                                 |       |
|               |     |                                                                  |    |         |    |                                                                                                                      |                                                                                                                                  |                                                                                                                                  |                                                                                                                                 |       |

۷-۳) کارکنان حداقل سالی یک بار در دوره‌های بازآموزی مدون و غیرمدون رسمی و مرتبط شرکت می‌نمایند.

سنجه ۱. شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمام کارکنان، دوره‌های بازآموزی مدون را حداقل سالانه می‌گذرانند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                              | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                                       | امتیاز                                                                              |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                                                                                                                        |
|---------------|-----|----------------------------------------------------------------------|----|---------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |     |                                                                      |    |         |    |                                                                                                                              | ۰                                                                                   | ۱                                                                                   | ۲                                                                                   | غ.ق.۱                                                                                                                                                                                  |
| ۱             | الف | برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره‌های بازآموزی مدون در برنامه | ه  |         | ی  | از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی                                                                                             | براساس مستندات ۰-۱ نفر برنامه آموزشی بازآموزی مدون را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند | براساس مستندات ۲-۳ نفر برنامه آموزشی بازآموزی مدون را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند | براساس مستندات ۴-۵ نفر برنامه آموزشی بازآموزی مدون را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند | در صورتی که گروهی از کارکنان این واحد دوره بازآموزی مدون نداشته باشند، برنامه توسعه فردی کسانی که بازآموزی مدون دارند کنترل شود و اگر هیچکس ندارد، این سنجه غیر قابل ارزیابی خواهد بود |
|               | ب   |                                                                      | و  |         | ک  | طبق برنامه توسعه فردی تان چه دوره‌های بازآموزی مدونی برای شما دیده شده و در چه زمانی؟ آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟ | یا                                                                                  | یا                                                                                  | و                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |
|               | ج   | در این واحد                                                          | ز  |         | ل  | این واحد                                                                                                                     | ۰-۱ نفر اظهارکنند                                                                   | ۲-۳ نفر اظهارکنند                                                                   | ۴-۵ نفر اظهارکنند                                                                   |                                                                                                                                                                                        |
|               | د   | ۵ برنامه توسعه فردی کارکنان رده‌های مختلف شغلی این واحد              | ح  |         | م  | ۵ نفر ترجیحاً کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده است (به صورت حضوری یا تلفنی)                                                  | برنامه آموزشی بازآموزی مدون را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند                        | برنامه آموزشی بازآموزی مدون را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند                        | برنامه آموزشی بازآموزی مدون را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند                        |                                                                                                                                                                                        |
|               |     |                                                                      | ط  |         |    |                                                                                                                              |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                                                                                                                        |
|               |     |                                                                      |    |         |    |                                                                                                                              |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                                                                                                                        |

## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

سنجه ۲. شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمام کارکنان، دوره‌های بازآموزی غیرمدون رسمی را حداقل سالانه می‌گذرانند.

| شماره سنجه | کد  | مستندات                                                                              | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                                                      | امتیاز                                                                                              |                                                                                                     |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                        |
|------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |     |                                                                                      |    |         |    |                                                                                                                                             | ۰                                                                                                   | ۱                                                                                                   | ۲                                                                                                   | غ.ق.۱                                                                                                                                                                                                                  |
| ۲          | الف | برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره‌های بازآموزی غیرمدون رسمی و مرتبط در برنامه | ه  |         | ی  | از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی                                                                                                            | براساس مستندات ۰-۱ نفر برنامه آموزشی بازآموزی غیرمدون رسمی و مرتبط را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند | براساس مستندات ۳-۲ نفر برنامه آموزشی بازآموزی غیرمدون رسمی و مرتبط را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند | براساس مستندات ۵-۴ نفر برنامه آموزشی بازآموزی غیرمدون رسمی و مرتبط را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند | در صورتی که گروهی از کارکنان این واحد دوره بازآموزی غیرمدون رسمی و مرتبط نداشته باشند، برنامه توسعه فردی کسانی که بازآموزی غیرمدون رسمی و مرتبط دارند کنترل شود و اگر هیچکس ندارد، این سنجه غیر قابل ارزیابی خواهد بود |
|            | ب   |                                                                                      | و  |         | ک  | طبق برنامه توسعه فردی‌تان چه دوره‌های بازآموزی غیرمدون رسمی و مرتبط برای شما دیده شده و در چه زمانی؟ آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟ | یا                                                                                                  | یا                                                                                                  | و                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |
|            | ج   | این واحد                                                                             | ز  |         | ل  | این واحد                                                                                                                                    | ۰-۱ نفر اظهارکنند برنامه آموزشی بازآموزی غیرمدون رسمی و مرتبط را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند      | ۳-۲ نفر اظهارکنند برنامه آموزشی بازآموزی غیرمدون رسمی و مرتبط را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند      | ۵-۴ نفر اظهارکنند برنامه آموزشی بازآموزی غیرمدون رسمی و مرتبط را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند      |                                                                                                                                                                                                                        |
|            | د   | ۵ برنامه توسعه فردی کارکنان رده‌های مختلف شغلی                                       | ح  |         | م  | ۵ نفر ترجیحاً کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)                                                                 | بازآموزی غیرمدون رسمی و مرتبط را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند                                      | بازآموزی غیرمدون رسمی و مرتبط را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند                                      | بازآموزی غیرمدون رسمی و مرتبط را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند                                      |                                                                                                                                                                                                                        |
|            |     |                                                                                      | ط  |         |    |                                                                                                                                             |                                                                                                     |                                                                                                     |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                        |

۴-۷) تمام کارکنان واحد در فواصل زمانی مناسب، آموزش‌های لازم در زمینه اجرای صحیح احیای قلبی-ریوی پایه را دریافت می‌نمایند.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمام کارکنان آموزش‌های لازم در زمینه اجرای صحیح احیای قلبی-ریوی پایه در فواصل زمانی مناسب (حداقل سالانه) می‌گذرانند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                                        | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                                                          | امتیاز                                                                                      |   |                                                                                       |       |
|---------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                                |    |         |    |                                                                                                                                                 | ۰                                                                                           | ۱ | ۲                                                                                     | غ.ق.۱ |
|               | الف | برنامه توسعه فردی و مستندات<br>گذراندن دوره اجرای صحیح احیای<br>قلبی-ریوی پایه | ه  |         | ی  | از کارکنان این واحد در رده‌های مختلف<br>شغلی                                                                                                    | حتی یک نفر برنامه<br>اجرای صحیح احیای<br>قلبی-ریوی پایه<br>را حداقل سالانه<br>نگذرانده باشد |   | تمامی ۵ نفر برنامه<br>انجام احیای<br>قلبی-ریوی پایه<br>را حداقل سالانه<br>گذرانده‌اند |       |
|               | ب   | حداقل سالانه                                                                   | و  |         | ک  | طبق برنامه توسعه فردی‌تان دوره اجرای<br>صحیح احیای قلبی-ریوی پایه برای شما<br>دیده شده و در چه زمانی؟<br>آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟ |                                                                                             |   |                                                                                       |       |
|               | ج   | این واحد                                                                       | ز  |         | ل  |                                                                                                                                                 |                                                                                             |   |                                                                                       |       |
|               | د   | ۵ برنامه توسعه فردی کارکنان<br>رده‌های مختلف شغلی این واحد                     | ح  |         | م  | ۵ نفر ترجیحا کسانی که مستندات آن‌ها<br>کنترل شده‌است<br>(به صورت حضوری یا تلفنی)                                                                |                                                                                             |   |                                                                                       |       |
|               |     |                                                                                | ط  |         |    |                                                                                                                                                 |                                                                                             |   |                                                                                       |       |
|               |     |                                                                                |    |         |    |                                                                                                                                                 |                                                                                             |   |                                                                                       |       |

۷-۵) تمام کارکنان در زمینه نقش خود در تشخیص ارزش‌ها و عقایدگیرندگان خدمت و رعایت حقوق آنان به طور مستمر آموزش می‌بینند.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمامی کارکنان در زمینه‌ی نقش خود در تشخیص ارزش‌ها و عقاید گیرندگان خدمت و رعایت حقوق آنان بطور مستمر (حداقل سالانه) آموزش می‌بینند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                                                                                       | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                                                                                                            | امتیاز                                                                                 |                                                                                        |                                                                                       |       |
|---------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                                                                               |    |         |    |                                                                                                                                                                                                   | ۰                                                                                      | ۱                                                                                      | ۲                                                                                     | غ.ق.۱ |
|               | الف | برنامه توسعه فردی و مستندات<br>گذراندن دوره در زمینه‌ی نقش<br>خود در تشخیص ارزش‌ها و عقاید<br>گیرندگان خدمت و رعایت حقوق آنان | ه  |         | ی  | از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی                                                                                                                                                                  | براساس مستندات<br>۰-۱ نفر دوره آموزشی<br>مربوطه را حداقل<br>سالانه گذرانده باشند<br>یا | براساس مستندات<br>۲-۳ نفر دوره آموزشی<br>مربوطه را حداقل<br>سالانه گذرانده باشند<br>یا | براساس مستندات<br>۴-۵ نفر دوره آموزشی<br>مربوطه را حداقل<br>سالانه گذرانده باشند<br>و |       |
|               | ب   | حداقل سالانه                                                                                                                  | و  |         | ک  | طبق برنامه توسعه فردی‌تان دوره<br>در زمینه‌ی نقش خود در تشخیص<br>ارزش‌ها و عقاید گیرندگان خدمت<br>و رعایت حقوق آنان برای شما<br>دیده شده و در چه زمانی؟<br>آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟ | ۰-۱ نفر اظهارکنند که<br>دوره آموزشی مربوطه را<br>حداقل سالانه گذرانده‌اند              | ۲-۳ نفر اظهارکنند<br>که دوره آموزشی<br>مربوطه را حداقل<br>سالانه گذرانده‌اند           | ۴-۵ نفر اظهارکنند<br>که دوره آموزشی<br>مربوطه را حداقل<br>سالانه گذرانده‌اند          |       |
|               | ج   |                                                                                                                               | ز  |         | ل  | این واحد                                                                                                                                                                                          |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                       |       |
|               | د   | ۵ برنامه توسعه فردی کارکنان<br>رده‌های مختلف شغلی این واحد                                                                    | ح  |         | م  | ۵ نفر ترجیحا کسانی که مستندات<br>آن‌ها کنترل شده‌است<br>(به صورت حضوری یا تلفنی)                                                                                                                  |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                       |       |
|               |     |                                                                                                                               | ط  |         |    |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                       |       |
|               |     |                                                                                                                               |    |         |    |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                       |       |

۶-۷) تمام کارکنان در زمینه‌ی ارتقای مهارت‌های رفتاری و ارتباطی خود، به طور مستمر آموزش می‌بینند.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمامی کارکنان در زمینه‌ی ارتقای مهارت‌های رفتاری و ارتباطی خود، به طور مستمر(حداقل سالانه) آموزش می‌بینند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                                                         | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                                                                             | امتیاز                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                              |       |
|---------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                                                 |    |         |    |                                                                                                                                                                    | ۰                                                                                                                                                         | ۱                                                                                                                                                            | ۲                                                                                                                                                            | غ.ق.۱ |
|               | الف | برنامه توسعه فردی و مستندات<br>گذراندن دوره در زمینه‌ی ارتقای<br>مهارت‌های رفتاری و ارتباطی خود | ه  |         | ی  | از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی                                                                                                                                   | ۰-۱ نفر دوره آموزشی<br>مربوطه را حداقل<br>سالانه گذرانده باشند<br><br>یا<br><br>۰-۱ نفر اظهارکنند که<br>دوره آموزشی مربوطه را<br>حداقل سالانه گذرانده‌اند | ۲-۳ نفر دوره آموزشی<br>مربوطه را حداقل<br>سالانه گذرانده باشند<br><br>یا<br><br>۲-۳ نفر اظهارکنند<br>که دوره آموزشی<br>مربوطه را حداقل<br>سالانه گذرانده‌اند | ۴-۵ نفر دوره آموزشی<br>مربوطه را حداقل<br>سالانه گذرانده باشند<br><br>یا<br><br>۴-۵ نفر اظهارکنند<br>که دوره آموزشی<br>مربوطه را حداقل<br>سالانه گذرانده‌اند |       |
|               | ب   | حداقل سالانه                                                                                    | و  |         | ک  | طبق برنامه توسعه فردی تان دوره<br>در زمینه‌ی ارتقای مهارت‌های<br>رفتاری و ارتباطی خود برای شما<br>دید شده و در چه زمانی؟<br>آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟ |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                              |       |
|               | ج   | این واحد                                                                                        | ز  |         | ل  | این واحد                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                              |       |
|               | د   | ۵ برنامه توسعه فردی کارکنان<br>رده‌های مختلف شغلی                                               | ح  |         | م  | ۵ نفر ترجیحا کسانی که مستندات<br>آن‌ها کنترل شده‌است<br>(به صورت حضوری یا تلفنی)                                                                                   |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                              |       |
|               |     |                                                                                                 | ط  |         |    |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                              |       |
|               |     |                                                                                                 |    |         |    |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                              |       |

## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

۷-۷) تمام کارکنان زمینه ایمنی بیمار، کنترل عفونت، بهداشت محیط، ایمنی و سلامت شغلی، آتش نشانی، مدیریت خطر و مدیریت بحران، سالانه آموزش می بینند.

سنجه ۱. شواهد و مستندات نشان می دهند تمامی کارکنان دوره آموزشی در زمینه ایمنی بیمار را حداقل سالانه می گذرانند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                     | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                                    | امتیاز                                                                  |                                                                         |                                                                         |       |
|---------------|-----|-------------------------------------------------------------|----|---------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                             |    |         |    |                                                                                                                           | ۰                                                                       | ۱                                                                       | ۲                                                                       | غ.ق.۱ |
| ۱             | الف | برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره آموزشی ایمنی بیمار | ه  |         | ی  | از کارکنان این واحد در رده های مختلف شغلی                                                                                 | براساس مستندات ۰-۱ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند | براساس مستندات ۳-۲ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند | براساس مستندات ۵-۴ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند |       |
|               | ب   | حداقل سالانه                                                | و  |         | ک  | طبق برنامه توسعه فردی تان دوره آموزشی ایمنی بیمار برای شما دیده شده و در چه زمانی؟ آیا آن ها را گذرانده اید؟ در چه زمانی؟ | یا ۰-۱ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل گذرانده اند         | یا ۳-۲ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل گذرانده اند         | و ۵-۴ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل گذرانده اند          |       |
|               | ج   | این واحد                                                    | ز  |         | ل  |                                                                                                                           |                                                                         |                                                                         |                                                                         |       |
|               | د   | ۵ برنامه توسعه فردی و کارکنان رده های مختلف شغلی این واحد   | ح  |         | م  | ۵ نفر ترجیحا کسانی که مستندات آن ها کنترل شده است (به صورت حضوری یا تلفنی)                                                |                                                                         |                                                                         |                                                                         |       |
|               |     |                                                             | ط  |         |    |                                                                                                                           |                                                                         |                                                                         |                                                                         |       |
|               |     |                                                             |    |         |    |                                                                                                                           |                                                                         |                                                                         |                                                                         |       |

سنجه ۲. شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمامی کارکنان دوره آموزشی در زمینه کنترل عفونت را حداقل سالانه می‌گذرانند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                         | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                                             | امتیاز                                                                           |                                                                                    |                                                                                   |       |
|---------------|-----|-----------------------------------------------------------------|----|---------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                 |    |         |    |                                                                                                                                    | ۰                                                                                | ۱                                                                                  | ۲                                                                                 | غ.ق.ا |
| ۲             | الف | برنامه توسعه فردی و مستندات<br>گذرانیدن دوره آموزشی کنترل عفونت | ه  |         | ی  | از کارکنان این واحد در<br>رده‌های مختلف شغلی                                                                                       | براساس مستندات<br>۰-۱ نفر دوره آموزشی<br>مربوطه را حداقل<br>سالانه گذرانده باشند | براساس مستندات<br>۲-۳ نفر دوره آموزشی<br>مربوطه را حداقل<br>سالانه گذرانده باشند   | براساس مستندات<br>۴-۵ نفر دوره آموزشی<br>مربوطه را حداقل<br>سالانه گذرانده باشند  |       |
|               | ب   | حداقل سالانه                                                    | و  |         | ک  | طبق برنامه توسعه فردی تان دوره<br>آموزشی کنترل عفونت برای شما<br>دیده شده و در چه زمانی؟<br>آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟ | یا<br>۰-۱ نفر اظهارکنند که<br>دوره آموزشی مربوطه را<br>حداقل سالانه گذرانده‌اند  | یا<br>۲-۳ نفر اظهارکنند<br>که دوره آموزشی<br>مربوطه را حداقل<br>سالانه گذرانده‌اند | و<br>۴-۵ نفر اظهارکنند<br>که دوره آموزشی<br>مربوطه را حداقل<br>سالانه گذرانده‌اند |       |
|               | ج   | این واحد                                                        | ز  |         | ل  | این واحد                                                                                                                           |                                                                                  |                                                                                    |                                                                                   |       |
|               | د   | ۵ برنامه توسعه فردی و کارکنان<br>رده‌های مختلف شغلی این واحد    | ح  |         | م  | ۵ نفر ترجیحا کسانی که مستندات<br>آن‌ها کنترل شده‌است<br>(به صورت حضوری یا تلفنی)                                                   |                                                                                  |                                                                                    |                                                                                   |       |
|               |     |                                                                 | ط  |         |    |                                                                                                                                    |                                                                                  |                                                                                    |                                                                                   |       |
|               |     |                                                                 |    |         |    |                                                                                                                                    |                                                                                  |                                                                                    |                                                                                   |       |

## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

سنجه ۳. شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمامی کارکنان دوره آموزشی در زمینه بهداشت محیط را حداقل سالانه می‌گذرانند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                     | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                                    | امتیاز                                                               |                                                                         |                                                                         |       |
|---------------|-----|-------------------------------------------------------------|----|---------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                             |    |         |    |                                                                                                                           | ۰                                                                    | ۱                                                                       | ۲                                                                       | غ.ق.۱ |
| ۳             | الف | برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره آموزشی بهداشت محیط | ه  |         | ی  | از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی                                                                                          | براساس مستندات ۰-۱ نفر دوره مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند     | براساس مستندات ۲-۳ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند | براساس مستندات ۴-۵ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند |       |
|               | ب   | حداقل سالانه                                                | و  |         | ک  | طبق برنامه توسعه فردی تان دوره آموزشی بهداشت محیط برای شما دیده شده و در چه زمانی؟ آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟ | یا ۰-۱ نفر اظهارکننده دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند | یا ۲-۳ نفر اظهارکننده که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند | و ۴-۵ نفر اظهارکننده که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند  |       |
|               | ج   | این واحد                                                    | ز  |         | ل  | این واحد                                                                                                                  |                                                                      |                                                                         |                                                                         |       |
|               | د   | ۵ برنامه توسعه فردی و کارکنان رده‌های مختلف شغلی این واحد   | ح  |         | م  | ۵ نفر ترجیحاً کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)                                               |                                                                      |                                                                         |                                                                         |       |
|               |     |                                                             | ط  |         |    |                                                                                                                           |                                                                      |                                                                         |                                                                         |       |
|               |     |                                                             |    |         |    |                                                                                                                           |                                                                      |                                                                         |                                                                         |       |

سنجه ۴. شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمامی کارکنان دوره آموزشی در زمینه ایمنی و سلامت شغلی را حداقل سالانه می‌گذرانند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                            | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                                           | امتیاز                                                                 |                                                                         |                                                                         |       |
|---------------|-----|--------------------------------------------------------------------|----|---------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                    |    |         |    |                                                                                                                                  | ۰                                                                      | ۱                                                                       | ۲                                                                       | غ.ق.۱ |
| ۴             | الف | برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره آموزشی ایمنی و سلامت شغلی | ه  |         | ی  | از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی                                                                                                 | براساس مستندات ۰-۱ نفر دوره مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند       | براساس مستندات ۲-۳ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند | براساس مستندات ۴-۵ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند |       |
|               | ب   | حداقل سالانه                                                       | و  |         | ک  | طبق برنامه توسعه فردی تان دوره آموزشی ایمنی و سلامت شغلی برای شما دیده شده و در چه زمانی؟ آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟ | یا ۰-۱ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند | یا ۲-۳ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند  | و ۴-۵ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند   |       |
|               | ج   | این واحد                                                           | ز  |         | ل  | این واحد                                                                                                                         |                                                                        |                                                                         |                                                                         |       |
|               | د   | ۵ برنامه توسعه فردی و کارکنان رده‌های مختلف شغلی این واحد          | ح  |         | م  | ۵ نفر ترجیحا کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)                                                       |                                                                        |                                                                         |                                                                         |       |
|               |     |                                                                    | ط  |         |    |                                                                                                                                  |                                                                        |                                                                         |                                                                         |       |

## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

سنجه ۵. شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمامی کارکنان دوره آموزشی در زمینه آتش‌نشانی را حداقل سالانه می‌گذرانند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                   | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                                  | امتیاز                                                                 |                                                                         |                                                                         |       |
|---------------|-----|-----------------------------------------------------------|----|---------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                           |    |         |    |                                                                                                                         | ۰                                                                      | ۱                                                                       | ۲                                                                       | غ.ق.۱ |
| ۵             | الف | برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره آموزشی آتش‌نشانی | ه  |         | ی  | از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی                                                                                        | ۱-۰ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند               | براساس مستندات ۲-۳ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند | براساس مستندات ۴-۵ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند |       |
|               | ب   | حداقل سالانه                                              | و  |         | ک  | طبق برنامه توسعه فردی تان دوره آموزشی آتش‌نشانی برای شما دیده شده و در چه زمانی؟ آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟ | یا ۱-۰ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند | یا ۲-۳ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند  | و ۴-۵ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند   |       |
|               | ج   | این واحد                                                  | ز  |         | ل  | این واحد                                                                                                                |                                                                        |                                                                         |                                                                         |       |
|               | د   | ۵ برنامه توسعه فردی و کارکنان رده‌های مختلف شغلی          | ح  |         | م  | ۵ نفر ترجیحا کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)                                              |                                                                        |                                                                         |                                                                         |       |
|               |     |                                                           | ط  |         |    |                                                                                                                         |                                                                        |                                                                         |                                                                         |       |
|               |     |                                                           |    |         |    |                                                                                                                         |                                                                        |                                                                         |                                                                         |       |

سنجه ۶. شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمامی کارکنان دوره آموزشی در زمینه‌ی مدیریت خطر را حداقل سالانه می‌گذرانند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                    | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                                   | امتیاز                                                                                                                                |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                     |       |
|---------------|-----|------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                            |    |         |    |                                                                                                                          | ۰                                                                                                                                     | ۱                                                                                                                                                    | ۲                                                                                                                                                   | غ.ق.۱ |
| ۶             | الف | برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره آموزشی مدیریت خطر | ه  |         | ی  | از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی                                                                                         | ۰-۱ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند<br>یا<br>۰-۱ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند | براساس مستندات ۲-۳ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند<br>یا<br>۲-۳ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند | براساس مستندات ۴-۵ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند<br>و<br>۴-۵ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند |       |
|               | ب   | حداقل سالانه                                               | و  |         | ک  | طبق برنامه توسعه فردی تان دوره آموزشی مدیریت خطر برای شما دیده شده و در چه زمانی؟ آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟ |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                     |       |
|               | ج   | این واحد                                                   | ز  |         | ل  | این واحد                                                                                                                 |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                     |       |
|               | د   | ۵ برنامه توسعه فردی و کارکنان رده‌های مختلف شغلی           | ح  |         | م  | ۵ نفر ترجیحا کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)                                               |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                     |       |
|               |     |                                                            | ط  |         |    |                                                                                                                          |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                     |       |
|               |     |                                                            |    |         |    |                                                                                                                          |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                     |       |

## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

سنجه ۷. شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمامی کارکنان دوره آموزشی در زمینه مدیریت بحران را حداقل سالانه می‌گذرانند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                      | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                                     | امتیاز                                                                  |                                                                         |                                                                         |       |
|---------------|-----|--------------------------------------------------------------|----|---------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                              |    |         |    |                                                                                                                            | ۰                                                                       | ۱                                                                       | ۲                                                                       | غ.ق.۱ |
| ۷             | الف | برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره آموزشی مدیریت بحران | ه  |         | ی  | از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی                                                                                           | براساس مستندات ۰-۱ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند | براساس مستندات ۲-۳ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند | براساس مستندات ۴-۵ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند |       |
|               | ب   | حداقل سالانه                                                 | و  |         | ک  | طبق برنامه توسعه فردی تان دوره آموزشی مدیریت بحران برای شما دیده شده و در چه زمانی؟ آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟ | یا ۰-۱ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند  | یا ۲-۳ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند  | و ۴-۵ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند   |       |
|               | ج   | این واحد                                                     | ز  |         | ل  | این واحد                                                                                                                   |                                                                         |                                                                         |                                                                         |       |
|               | د   | ۵ برنامه توسعه فردی و کارکنان رده‌های مختلف شغلی             | ح  |         | م  | ۵ نفر ترجیحا کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)                                                 |                                                                         |                                                                         |                                                                         |       |
|               |     |                                                              | ط  |         |    |                                                                                                                            |                                                                         |                                                                         |                                                                         |       |
|               |     |                                                              |    |         |    |                                                                                                                            |                                                                         |                                                                         |                                                                         |       |

۷-۸) تمام کارکنان این واحد حداقل یکبار در سال، تمرین (drill) آتش‌نشانی، انجام می‌دهند.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند با مشارکت این واحد تمرین (drill) که عبارتست از تمرین شبیه‌سازی شده و ساختگی بدون تخلیه و ایجاد استرس برای بیماران جهت پیشگیری، کنترل و بازگشت به حالت اولیه در موارد آتش‌سوزی، حداقل سالانه برگزار می‌گردد.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                          | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                     | امتیاز                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                          |
|---------------|-----|------------------------------------------------------------------|----|---------|----|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |     |                                                                  |    |         |    |                                                                            | ۰                                                                                                                                                                            | ۱                                                                                                                                                                           | ۲ غ.ق.۱                                                                                                                                                  |
|               | الف | مستندات مشارکت تمامی کارکنان در تمرین (drill) آتش‌نشانی این واحد | ه  |         | ی  | از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی                                           | مستندات برگزاری تمرین (drill) آتش‌نشانی در این واحد وجود ندارد<br>اما<br>در فواصل بیش از یک سال برگزار می‌شود<br>یا<br>۱-۰ نفر اظهارکنند که در تمرین مربوطه مشارکت داشته‌اند | مستندات برگزاری تمرین (drill) آتش‌نشانی در این واحد وجود دارد<br>اما<br>در فواصل بیش از یک سال برگزار می‌شود<br>یا<br>۳-۲ نفر اظهارکنند که در تمرین مربوطه مشارکت داشته‌اند | مستندات برگزاری تمرین (drill) آتش‌نشانی در این واحد وجود دارد<br>و<br>سالانه برگزار می‌شود<br>و<br>۵-۴ نفر اظهارکنند که در تمرین مربوطه مشارکت داشته‌اند |
|               | ب   | حداقل سالانه                                                     | و  |         | ک  | آیا در تمرین (drill) آتش‌نشانی این واحد مشارکت نموده‌اید و در چه زمانی؟    |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                          |
|               | ج   | این واحد                                                         | ز  |         | ل  | این واحد                                                                   |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                          |
|               | د   | ۵ نفر از کارکنان رده‌های مختلف شغلی                              | ح  |         | م  | ۵ نفر ترجیحا کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی) |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                          |
|               |     |                                                                  | ط  |         |    |                                                                            |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                          |

## ۸) کتابچه / مجموعه ایمنی و سلامت شغلی و بهداشت محیط

۸-۱) کتابچه / مجموعه ایمنی، سلامت شغلی و بهداشت محیط، در این واحد موجود و شامل موارد ذیل است:

۸-۱-۱) اطلاعات عمومی در ارتباط با ایمنی، سلامت شغلی و بهداشت محیط

۸-۱-۲) اطلاعات اختصاصی برای این واحد، شامل اطلاعات در مورد تاسیسات، تجهیزات و ماشین آلات از نظر شرایط نصب بهداشتی، ایمنی، رعایت عدم تداخل مسیرها و لوازم کثیف و تمیز وجود و استفاده از وسایل حفاظت فردی

سنجه ۱. کتابچه / مجموعه (کاغذی / الکترونیک) ایمنی، سلامت شغلی و بهداشت محیط با توجه به برنامه مدیریت خطر بیمارستان تدوین شده است و در دسترس کارکنان این واحد است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                         | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                         | امتیاز                                                 |                                                                                              |                                                                                            |       |
|---------------|-----|-----------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                 |    |         |    |                                                                                | ۰                                                      | ۱                                                                                            | ۲                                                                                          | غ.ق.۱ |
| ۱             | الف | کتابچه ایمنی، سلامت شغلی و بهداشت محیط                          | ه  |         | ی  | از رده های مختلف شغلی                                                          | ۰-۱ نفر دسترسی داشته باشند<br>یا<br>کتابچه موجود نباشد | ۲-۳ نفر دسترسی داشته باشند<br>یا<br>کتابچه با برنامه مدیریت خطر بیمارستان مطابقت نداشته باشد | ۴-۵ نفر دسترسی داشته باشند<br>و<br>کتابچه با برنامه مدیریت خطر بیمارستان مطابقت داشته باشد |       |
|               | ب   | با در نظر گرفتن برنامه مدیریت خطر بیمارستان به ویژه در این واحد | و  |         | ک  | اگر کتابچه ایمنی، سلامت شغلی و بهداشت محیط در دسترس شما است آن را با هم ببینیم |                                                        |                                                                                              |                                                                                            |       |
|               | ج   | در این واحد                                                     | ز  |         | ل  | در این واحد                                                                    |                                                        |                                                                                              |                                                                                            |       |
|               | د   |                                                                 | ح  |         | م  | از ۵ نفر پرسیده شود                                                            |                                                        |                                                                                              |                                                                                            |       |
|               |     |                                                                 | ط  |         |    |                                                                                |                                                        |                                                                                              |                                                                                            |       |

سنجه ۲. کتابچه/ مجموعه شامل اطلاعات عمومی مندرج دراستاندارد است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                         | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                             |                                                        |                                    |       |
|---------------|-----|-------------------------------------------------|----|---------|----|--------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|
|               |     |                                                 |    |         |    |        | ۰                                                  | ۱                                                      | ۲                                  | غ.ق.۱ |
| ۲             | الف | کتابچه ایمنی، سلامت شغلی و بهداشت محیط          | ه  |         | ی  |        | فاقد اطلاعات کلی                                   | دارای اطلاعات کلی                                      | هر دو مبحث ایمنی و بهداشت محیط است |       |
|               | ب   | شامل هر دو مبحث ایمنی، سلامت شغلی و بهداشت محیط | و  |         | ک  |        | در هر دو مبحث ایمنی و سلامت شغلی و بهداشت محیط است | در یکی از دو مبحث ایمنی و سلامت شغلی و بهداشت محیط است | دارای اطلاعات کلی                  |       |
|               | ج   | دراین واحد                                      | ز  |         | ل  |        |                                                    |                                                        |                                    |       |
|               | د   |                                                 | ح  |         | م  |        |                                                    |                                                        |                                    |       |
|               |     |                                                 | ط  |         |    |        |                                                    |                                                        |                                    |       |

سنجه ۳. کتابچه/ مجموعه شامل اطلاعات اختصاصی مندرج دراستاندارد است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                     | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                       |                                                    |                                                 |       |
|---------------|-----|-------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                             |    |         |    |        | ۰                                            | ۱                                                  | ۲                                               | غ.ق.۱ |
| ۳             | الف | کتابچه ایمنی، سلامت شغلی و بهداشت محیط                      | ه  |         | ی  |        | فاقد اطلاعات اختصاصی مندرج در استاندارد باشد | بخشی از اطلاعات اختصاصی مندرج در استاندارد را دارد | تمام اطلاعات اختصاصی مندرج در استاندارد را دارد |       |
|               | ب   | مشخصات مندرج در سنجه و منطبق با برنامه مدیریت خطر بیمارستان | و  |         | ک  |        | یا                                           | و                                                  | و                                               |       |
|               | ج   | دراین واحد                                                  | ز  |         | ل  |        | با برنامه مدیریت خطر بیمارستان منطبق نیست    | با برنامه مدیریت خطر بیمارستان منطبق است           | با برنامه مدیریت خطر بیمارستان منطبق است        |       |
|               | د   |                                                             | ح  |         | م  |        |                                              |                                                    |                                                 |       |
|               |     |                                                             | ط  |         |    |        |                                              |                                                    |                                                 |       |

## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

۸-۲) اطلاع رسانی در خصوص جدیدترین نکات و روش‌های ایمن عملکرد و سلامت شغلی ویژه این واحد، با هدف کاهش خطرات شناسایی شده واحد، از طریق بروشور (جزوه آموزشی) انجام می‌شود.

سنجه ۱. بروشور (جزوه آموزشی) با تاکید بر مهم‌ترین مطالب کتابچه با توجه به اولویت‌های برنامه مدیریت خطر بیمارستان و موارد جدیدی که هنوز وارد این ویرایش کتابچه نشده‌است، تدوین شده و در دسترس کارکنان این واحد است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                          | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                     | امتیاز                                                 |                                                                                   |                                                                                |       |
|---------------|-----|------------------------------------------------------------------|----|---------|----|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                  |    |         |    |                                                            | ۰                                                      | ۱                                                                                 | ۲                                                                              | غ.ق.ا |
| ۱             | الف | بروشور (جزوه آموزشی)                                             | ه  |         | ی  | از رده‌های مختلف شغلی                                      | ۱-۰ نفر دسترسی داشته باشند<br>یا<br>بروشور موجود نباشد | ۳-۲ نفر دسترسی داشته باشند<br>یا<br>بروشور حاوی مهم‌ترین نکات* و موارد جدید نباشد | ۵-۴ نفر دسترسی داشته باشند<br>و<br>بروشور حاوی مهم‌ترین نکات و موارد جدید باشد |       |
|               | ب   | با مشخصات مندرج در سنجه و اولویت‌های برنامه مدیریت خطر بیمارستان | و  |         | ک  | اگر بروشور (جزوه آموزشی) در دسترس شمامست آنرا با هم ببینیم |                                                        |                                                                                   |                                                                                |       |
|               | ج   | در این واحد                                                      | ز  |         | ل  | در این واحد                                                |                                                        |                                                                                   |                                                                                |       |
|               | د   |                                                                  | ح  |         | م  | از ۵ نفر پرسیده شود                                        |                                                        |                                                                                   |                                                                                |       |
|               |     |                                                                  | ط  |         |    |                                                            |                                                        |                                                                                   |                                                                                |       |

\*تذکر: مهم‌ترین نکات همان اولویت‌های برنامه مدیریت خطر هستند.

سنجه ۲. کارکنان این واحد از محتویات کتابچه / مجموعه و بروشور ایمنی، سلامت شغلی و بهداشت محیط مطلع هستند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                                                                            | امتیاز                                            |                                                   |                                                    |       |
|---------------|-----|---------|----|---------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------|
|               |     |         |    |         |    |                                                                                                                                                   | ۰                                                 | ۱                                                 | ۲                                                  | غ.ق.۱ |
| ۲             | الف |         | ه  |         | ی  | از رده های مختلف شغلی                                                                                                                             | اگر از ۱۵ سوال*<br>٪۰-۲۰<br>پاسخ درست<br>داده شود | اگر از ۱۵ سوال<br>٪۲۱-۶۰<br>پاسخ درست<br>داده شود | اگر از ۱۵ سوال<br>٪۶۱-۱۰۰<br>پاسخ درست<br>داده شود |       |
|               | ب   |         | و  |         | ک  | ۳ سوال از کتابچه و بروشور<br>یک سوال از ایمنی، سلامت شغلی و<br>یک سوال از بهداشت محیط<br>مرتبط با وظایف و مسئولیت های هر فرد<br>یک سوال از بروشور |                                                   |                                                   |                                                    |       |
|               | ج   |         | ز  |         | ل  | دراین واحد                                                                                                                                        |                                                   |                                                   |                                                    |       |
|               | د   |         | ح  |         | م  | ۵ نفر                                                                                                                                             |                                                   |                                                   |                                                    |       |
|               |     |         | ط  |         |    |                                                                                                                                                   |                                                   |                                                   |                                                    |       |
|               |     |         |    |         |    |                                                                                                                                                   |                                                   |                                                   |                                                    |       |

\*تذکر: ۳ سوال از هر یک از ۵ نفر که مجموعاً شامل ۱۵ سوال می شود.

سنجه ۳. کارکنان این واحد مطالب و نکات مندرج در کتابچه / مجموعه و بروشور ایمنی، سلامت شغلی و بهداشت محیط را حین انجام کار رعایت می کنند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات | کد | مشاهدات                                                   | کد | مصاحبه | امتیاز                                          |                                                 |                                                 |       |
|---------------|-----|---------|----|-----------------------------------------------------------|----|--------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------|
|               |     |         |    |                                                           |    |        | ۰                                               | ۱                                               | ۲                                               | غ.ق.۱ |
| ۳             | الف |         | ه  | مشاهده عملکرد افراد در خصوص<br>رعایت مفاد کتابچه / بروشور | ی  |        | عملکرد ۰-۱<br>نفر مطابق<br>کتابچه / بروشور باشد | عملکرد ۲-۳<br>نفر مطابق<br>کتابچه / بروشور باشد | عملکرد ۴-۵<br>نفر مطابق<br>کتابچه / بروشور باشد |       |
|               | ب   |         | و  | دراین واحد                                                | ک  |        |                                                 |                                                 |                                                 |       |
|               | ج   |         | ز  | ۵ نفر از رده های مختلف شغلی                               | ل  |        |                                                 |                                                 |                                                 |       |
|               | د   |         | ح  | بطور مستقیم و غیرمستقیم                                   | م  |        |                                                 |                                                 |                                                 |       |
|               |     |         | ط  |                                                           |    |        |                                                 |                                                 |                                                 |       |
|               |     |         |    |                                                           |    |        |                                                 |                                                 |                                                 |       |

## ۹) خط‌مشی‌ها و روش‌ها

۹-۱) یک کتابچه / مجموعه خط‌مشی‌ها و روش‌ها در واحد رختشویخانه وجود دارد که موضوعات بالینی و مدیریتی این واحد را توصیف می‌نماید:

۹-۱-۱) خط‌مشی‌ها و روش‌ها در تمام بیمارستان دارای قالب یکسان و یکنواخت هستند.

۹-۱-۲) خط‌مشی‌ها و روش‌ها به طور منظم بازنگری می‌شوند.

۹-۱-۳) خط‌مشی‌ها به روشنی مشخص هستند.

۹-۱-۴) روش‌ها به روشنی مشخص هستند.

۹-۱-۵) کتابچه / مجموعه دارای یک فهرست دقیق است.

۹-۱-۶) کتابچه / مجموعه دارای نمایه مشخص است.

سنجه . کتابچه / مجموعه (کاغذی/ الکترونیکی) خط‌مشی‌ها و روش‌ها شامل موارد مندرج در استاندارد در این واحد موجود و در دسترس تمامی کارکنان است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                            | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                              | امتیاز                                                    |                                                                                       |                                                                                  |       |
|---------------|-----|----------------------------------------------------|----|---------|----|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                    |    |         |    |                                                                     | ۰                                                         | ۱                                                                                     | ۲                                                                                | غ.ق.ا |
|               | الف | کتابچه خط‌مشی‌ها<br>و روش‌ها*                      | ه  |         | ی  | از رده‌های مختلف شغلی                                               | ۱-۰ نفر دسترسی<br>داشته باشند<br>یا<br>کتابچه موجود نباشد | ۳-۲ نفر دسترسی<br>داشته باشند<br>یا<br>کتابچه حاوی<br>تمام مندرجات<br>استاندارد نباشد | ۵-۴ نفر دسترسی<br>داشته باشند<br>و کتابچه حاوی<br>تمام مندرجات<br>استاندارد باشد |       |
|               | ب   | مشخصات مندرج<br>در استاندارد ۹-۱ و<br>زیرمجموعه آن | و  |         | ک  | اگر کتابچه خط‌مشی‌ها و روش‌ها<br>در دسترس شماسست آن را با هم ببینیم |                                                           |                                                                                       |                                                                                  |       |
|               | ج   | در این واحد                                        | ز  |         | ل  | در این واحد                                                         |                                                           |                                                                                       |                                                                                  |       |
|               | د   |                                                    | ح  |         | م  | از ۵ نفر پرسیده شود                                                 |                                                           |                                                                                       |                                                                                  |       |
|               |     |                                                    | ط  |         |    |                                                                     |                                                           |                                                                                       |                                                                                  |       |

\*تذکر: منظور کتابچه/ مجموعه خط‌مشی‌ها و روش‌های بیمارستان است که به شکل کاغذی/ الکترونیک در دسترس تمامی کارکنان می‌باشد و فهرست آن به تفکیک بخش‌ها و واحدهای مربوطه یا موارد مربوط به کل بیمارستان، تنظیم شده و نباید برای هر بخش و واحد یک کتابچه/ مجموعه جداگانه وجود داشته باشد اما هر بخش یا واحد می‌تواند قسمت مربوط به خود را پرینت گرفته و مورد استفاده قرار دهد.

## ۹-۲) خط‌مشی‌ها و روش‌ها حداقل شامل موارد ذیل هستند:

سنجه ۱. خط‌مشی‌ها و روش‌ها شامل موارد ذیل هستند:

- نام دانشگاه
- نام بیمارستان
- عنوان/ موضوع (مانند عناوینی که در استانداردهای اعتباربخشی ملی، در قسمت خط‌مشی‌ها و روش‌ها از بیمارستان‌ها خواسته شده‌است).
- دامنه خط‌مشی و روش (مانند بخش یا واحد مربوطه یا در مورد خط‌مشی و روش‌هایی که برای کل بیمارستان یا قسمت‌های خاصی مثلا بخش‌های ویژه موضوعیت دارد جلوی این مورد نوشته می‌شود کل بیمارستان یا بخش‌های ویژه و...)
- کد خط‌مشی (بیمارستان می‌تواند با هر سیستم کدگذاری که انتخاب می‌کند، خط‌مشی‌ها و روش‌ها را دسته بندی و قابل شناسایی نماید که می‌تواند مجموعه‌ای از حروف و اعداد باشد که به عنوان مثال به حروف اول نام بیمارستان، بالینی یا غیر بالینی بودن موضوع، بخش یا برنامه مربوطه و شماره خط‌مشی و روش مورد نظر اشاره نماید).
- تاریخ ابلاغ
- تاریخ آخرین بازنگری ( باید بعد از ابلاغ باشد)
- تاریخ بازنگری بعدی (در صورتی که هنوز تاریخ اولین بازنگری فرا نرسیده، لازم نیست این قسمت تکمیل شود).
- تعاریف (در صورتی که واژه‌ها یا اصطلاحات خاصی وجود دارند که به نظر می‌رسد اگر تعریف نشوند ممکن است از آن‌ها برداشت‌های متفاوتی شود، این قسمت تدوین می‌گردد و در غیر این صورت وجود آن ضروری نیست اما باید توجه داشت که در صورت تعریف کردن برخی واژه‌ها و اصطلاحات، لازم است یک تعریف واحد در کل بیمارستان ارایه شود و یک واژه در دو یا چند خط‌مشی، تعاریف متفاوتی نداشته باشد).
- خط‌مشی: در این قسمت لازم است نوشته شود چرا این خط‌مشی و روش نوشته شده‌است؛ بیمارستان با نوشتن و اجرای آن در پی دستیابی به چه هدفی است و سیاست بیمارستان در رابطه با موضوع مورد نظر چیست. ( به عنوان مثال در رابطه با رعایت بهداشت دست در بیمارستان، می‌توان نوشت : با توجه به (جراحی) لزوم پیشگیری و کنترل عفونت در بیمارستان و اعلام رعایت بهداشت دست به عنوان یک راه حل اثر بخش از سوی سازمان بهداشت جهانی و وزارت متبوع، بیمارستان با هدف پیشگیری از انتقال عفونت از بیماری به بیمار دیگر یا به کارکنان از طریق دست‌های آلوده، سیاست رعایت بهداشت دست‌ها در ۵ موقعیت اعلام شده از سوی سازمان بهداشت جهانی و وزارت متبوع توسط تمامی کارکنان را، اتخاذ نموده است).
- مشخص کردن فردی که پاسخگوی اجرای این خط‌مشی می‌باشد و روشی که وی با استفاده از آن اطمینان حاصل می‌نماید که خط‌مشی و روش مذکور اجرا می‌شود. (لازم به ذکر است که این شیوه شامل بررسی دوره‌ای روند اجرا و دادن بازخورد و تعامل با مجریان و ذینفعان جهت آگاهی از موانع احتمالی اجرا و برطرف کردن آن‌ها با بهره گیری از مشارکت و هم فکری آنان می‌باشد و به هیچ عنوان نباید جنبه بازرسی و مچ گیری داشته باشد و فقط به منظور تقویت کار تیمی و استفاده از خرد جمعی برای حل کردن مسائل است).
- روش با ذکر سمت و نقش افراد دخیل و مجریان در اجرای آن (بهتر است روش کار به صورت مرحله به مرحله و ۱، ۲، ۳، ۴ و... نوشته شود و لازم است ذکر شود که مراحل مختلف کار توسط چه افرادی انجام می‌شود تا کارکنان در زمان اجرا دچار ابهام نشوند مگر در مواردی که چند مرحله پشت سر هم توسط یک فرد انجام می‌شود و کاملاً مشخص است که در این صورت تکرار آن ضرورت ندارد. بدیهی است که منظور مشخص بودن سمت افراد است نه نام آن‌ها).

## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

- امکانات و تسهیلات مورد نیاز و چک لیست کنترل آن (تدوین این قسمت ضروری نیست).
- جدول اسامی. شامل اسامی تهیه کنندگان، تأیید کننده و ابلاغ کننده با ذکر سمت آن‌ها و درج امضای تمامی افراد مذکور
- شماره صفحات
- منابع (در مواردی که کاملاً اجرایی است و استفاده از منابع علمی موضوعیت ندارد، در این قسمت نوشته می‌شود، تجربه بیمارستان).
- استفاده از فونت، اندازه و فرمت یکسان برای نوشتن خط‌مشی‌ها و روش‌های بخش‌ها و واحدهای مختلف (به عنوان مثال در تمام موارد برای مشخص کردن قدم‌های مختلف روش، از اعداد یا گوی استفاده شود و اندازه عناوین اصلی و فرعی در تمام موارد یکسان باشند).

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                   | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                                  |   |                                                        |       |
|---------------|-----|---------------------------|----|---------|----|--------|---------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                           |    |         |    |        | ۰                                                       | ۱ | ۲                                                      | غ.ق.۱ |
| ۱             | الف | کتابچه خط‌مشی‌ها و روش‌ها | ه  |         | ی  |        | خط‌مشی‌ها و روش‌ها<br>شامل تمام مندرجات<br>سنجه ۱ نباشد |   | خط‌مشی‌ها و روش‌ها<br>شامل تمام مندرجات<br>سنجه ۱ باشد |       |
|               | ب   | مشخصات مندرج در سنجه ۱    | و  |         | ک  |        |                                                         |   |                                                        |       |
|               | ج   | در این واحد               | ز  |         | ل  |        |                                                         |   |                                                        |       |
|               | د   |                           | ح  |         | م  |        |                                                         |   |                                                        |       |
|               |     |                           | ط  |         |    |        |                                                         |   |                                                        |       |

سنجه ۲. شواهد و مستندات نشان می‌دهند در تهیه خط‌مشی‌ها و روش‌ها از افراد دخیل در اجرای آن‌ها استفاده می‌شود.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                            | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                                                                      |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                 |       |
|---------------|-----|----------------------------------------------------|----|---------|----|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                    |    |         |    |        | ۰                                                                                           | ۱                                                                                                                                                            | ۲                                                                                                                                                               | غ.ق.۱ |
| ۲             | الف | جدول اسامی تهیه کنندگان                            | ه  |         | ی  |        | مسئول پاسخگویی به<br>خط‌مشی و روش مربوطه<br>جزو تهیه کنندگان<br>خط‌مشی و روش<br>مذکور نباشد | مسئول پاسخگویی<br>به خط‌مشی و روش<br>مربوطه و نمایندگانی<br>از برخی رده‌های شغلی<br>که در اجرای روش‌ها<br>دخالت دارند در<br>فهرست تهیه کنندگان<br>موجود باشد | مسئول پاسخگویی<br>به خط‌مشی و روش<br>مربوطه و نمایندگانی<br>از تمام رده‌های<br>شغلی که در اجرای<br>روش‌ها دخالت<br>دارند در فهرست<br>تهیه کنندگان<br>موجود باشد |       |
|               | ب   | با ذکر امضا و سمت آنان در<br>پایان هر خط‌مشی و روش | و  |         | ک  |        |                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                 |       |
|               | ج   | در این واحد                                        | ز  |         | ل  |        |                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                 |       |
|               | د   |                                                    | ح  |         | م  |        |                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                 |       |
|               |     |                                                    | ط  |         |    |        |                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                 |       |

سنجه ۳. کارکنان این واحد از خطمشی و روش مربوطه آگاهی دارند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                                          | امتیاز                                     |                                  |                                  |       |
|---------------|-----|---------|----|---------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------|
|               |     |         |    |         |    |                                                                                                 | ۰                                          | ۱                                | ۲                                | غ.ق.ا |
| ۳             | الف |         | ه  |         | ی  | از رده‌های مختلف شغلی دخیل در اجرای خطمشی‌ها و روش‌ها                                           | مسئول پاسخگویی به خطمشی و روش مربوطه نداند | ۳- ۲ نفر از مجریان               | ۵- ۴ نفر از مجریان               |       |
|               | ب   |         | و  |         | ک  | مفاد کتابچه خطمشی‌ها و روش‌ها با توجه به وظیفه تعیین شده برای آنان در خطمشی‌ها و روش‌های مربوطه | یا                                         | از خطمشی و روش مربوطه آگاه باشند | از خطمشی و روش مربوطه آگاه باشند |       |
|               | ج   |         | ز  |         | ل  | در این واحد                                                                                     | ۱- ۰ نفر از مجریان                         |                                  |                                  |       |
|               | د   |         | ح  |         | م  | از ۵* نفر بیماران و یا همراهان                                                                  | از خطمشی و روش مربوطه آگاه** باشند         |                                  |                                  |       |
|               |     |         | ط  |         |    |                                                                                                 |                                            |                                  |                                  |       |

\*تذکر: در مواردی که دامنه یک خطمشی و روش فراتر از یک بخش یا واحد باشد، مثل حقوق گیرنده خدمت، لازم است ۱۰ نمونه گرفته شود و امتیازات نیز به تناسب آن داده شود.

\*\*تذکر: به عنوان مثال پرسنلی که برای تبعیت از خطمشی‌ها و روش‌ها، صفحات مربوط به خود را از کتابچه خطمشی‌ها و روش‌ها کپی گرفته تا در هر بار انجام کار، براساس آن عمل کند آگاهی لازم را دارد و امتیاز مربوط به آنرا کسب می‌کند.

## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

سنجه ۴. کارکنان این واحد براساس خطمشی و روش مربوطه عمل می‌نمایند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                     | کد | مشاهدات                                                                                                                          | کد | مصاحبه                                | امتیاز                                                                                                      |                                                                                                                         |                                                                                                                   |       |
|---------------|-----|-------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                             |    |                                                                                                                                  |    |                                       | ۰                                                                                                           | ۱                                                                                                                       | ۲                                                                                                                 | غ.ق.۱ |
| ۴             | الف | مستندات مورد اشاره در خطمشی و روش مربوطه یا نحوه‌ی کنترل آن | ه  | امکانات و تسهیلات مورد اشاره در خطمشی و روش<br>و<br>عملکرد مجریان<br>و<br>عملکرد بیماران یا سایر گروه‌های هدف خطمشی و روش مربوطه | ی  | بیماران، همراهان یا سایر گروه‌های هدف | مستندات موجود نباشند<br>یا<br>امکانات موجود نباشند<br>یا<br>۱-۰ مورد مشاهده،<br>نشانگر تطابق<br>عملکرد باشد | بخشی از مستندات موجود باشد<br>یا<br>بخشی از امکانات موجود باشد<br>یا<br>۲-۳ مورد مشاهده،<br>نشانگر تطابق<br>عملکرد باشد | تمام مستندات موجود باشند<br>و<br>تمام امکانات موجود باشند<br>و<br>۴-۵ مورد مشاهده،<br>نشانگر تطابق<br>عملکرد باشد |       |
|               | ب   | مشخصات تعیین شده در خطمشی و روش مربوطه                      | و  |                                                                                                                                  | ک  | در خصوص اجرایی شدن خطمشی و روش مربوطه | یا<br>۱-۰ مورد مشاهده،<br>نشانگر تطابق<br>عملکرد باشد                                                       | یا<br>۲-۳ مورد مشاهده،<br>نشانگر تطابق<br>عملکرد باشد                                                                   | و<br>۴-۵ مورد مشاهده،<br>نشانگر تطابق<br>عملکرد باشد                                                              |       |
|               | ج   |                                                             | ز  | ۵ مورد*                                                                                                                          | ل  | در این واحد                           | ۱-۰ مورد مشاهده،<br>نشانگر تطابق<br>عملکرد باشد                                                             | ۲-۳ مورد مشاهده،<br>نشانگر تطابق<br>عملکرد باشد                                                                         | ۴-۵ مورد مشاهده،<br>نشانگر تطابق<br>عملکرد باشد                                                                   |       |
|               | د   |                                                             | ح  | مستقیم و غیرمستقیم                                                                                                               | م  | ۵ مورد*                               |                                                                                                             |                                                                                                                         |                                                                                                                   |       |
|               |     |                                                             | ط  |                                                                                                                                  |    |                                       |                                                                                                             |                                                                                                                         |                                                                                                                   |       |

\*تذکر: در مواردی که دامنه یک خطمشی و روش فراتر از یک بخش یا واحد باشد، مثل حقوق گیرنده خدمت، لازم است ۱۰ نمونه گرفته شود و امتیازات نیز به تناسب آن داده شود.

۹-۲-۱) جمع‌آوری لباس‌ها و ملحفه‌های کثیف

۹-۲-۲) تفکیک لباس‌ها و ملحفه

۹-۲-۳) روش‌های اجرایی خاص برای جابجایی لباس‌ها و ملحفه‌های آغشته به مواد آلوده، خطرناک یا مایعات بدن و رعایت موازین کنترل عفونت در حین کار با لباس‌ها و ملحفه‌های آلوده

۹-۲-۴) کاربرد صحیح مواد شوینده و گندزدا در رختشویخانه

۹-۲-۵) شستن، خشک کردن، دوخت و رفوی لباس‌ها و ملحفه‌ها

۹-۲-۶) برنامه کنترل کیفیت شامل اندازه‌گیری درجه حرارت آب

۹-۲-۷) ذخیره، توزیع و تحویل لباس‌ها و ملحفه‌های تمیز

۹-۲-۸) تامین مواد شوینده

۹-۲-۹) برنامه سرویس و خدمات نگهداری ماشین‌های رختشویی و خشک‌کن‌های موجود شامل قطعات مورد معاینه در طی سرویس و خدمات دوره‌ای دستگاه‌ها

۹-۲-۱۰) کنترل رعایت الزامات و استانداردهای واحد رختشویخانه توسط پیمانکار (در صورتی که برون‌سپاری صورت گرفته باشد).

**۱۰) امکانات و ملزومات**

۱۰-۱) شرایط بهداشت محیط رختشویخانه براساس مصوبات وزارت بهداشت است.

سنجه ۱. شواهد نشان می‌دهند، مسئول بهداشت محیط جهت اطمینان از رعایت ضوابط و مقررات وزارت متبوع و شرایط مندرج در فصل هشتم آیین‌نامه تاسیس بیمارستان، از قسمت رختشویخانه «چک لیست وضعیت بهداشت محیط بیمارستان» استفاده می‌نماید.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات           | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                   |   |                         |
|---------------|-----|-------------------|----|---------|----|--------|--------------------------|---|-------------------------|
|               |     |                   |    |         |    |        | ۰                        | ۱ | ۲                       |
| ۱             | الف | چک لیست تکمیل شده | ه  |         | ی  |        | چک لیست تکمیل<br>نمی‌شود |   | چک لیست<br>تکمیل می‌شود |
|               | ب   | قسمت رختشویخانه   | و  |         | ک  |        |                          |   |                         |
|               | ج   | در این واحد       | ز  |         | ل  |        |                          |   |                         |
|               | د   |                   | ح  |         | م  |        |                          |   |                         |
|               |     |                   | ط  |         |    |        |                          |   |                         |

## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

سنجه ۲. شواهد و مستندات نشان می‌دهند چک لیست مذکور توسط مسئول بهداشت محیط در فواصل زمانی تعیین شده از سوی بیمارستان (حداقل ۳ ماه یکبار) تکمیل می‌گردد.

| شماره سنجه | کد  | مستندات                                        | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                    |                                                 |                                                   |          |
|------------|-----|------------------------------------------------|----|---------|----|--------|---------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------|
|            |     |                                                |    |         |    |        | ۰                         | ۱                                               | ۲                                                 | غ.ق.ا. * |
| ۲          | الف | چک لیست‌های تکمیل شده                          | ه  |         | ی  |        | چک لیست‌ها تکمیل نشده‌اند | چک لیست در فواصل زمانی تعیین شده تکمیل نشده‌اند | چک لیست‌ها در فواصل زمانی تعیین شده تکمیل شده‌اند |          |
|            | ب   | حداقل هر ۳ ماه و توسط کارکنان واحد بهداشت محیط | و  |         | ک  |        |                           |                                                 |                                                   |          |
|            | ج   | در این واحد                                    | ز  |         | ل  |        |                           |                                                 |                                                   |          |
|            | د   |                                                | ح  |         | م  |        |                           |                                                 |                                                   |          |
|            |     |                                                | ط  |         |    |        |                           |                                                 |                                                   |          |

سنجه ۳. شواهد و مستندات نشان می‌دهند گزارش تحلیل چک لیست‌های مذکور در کمیته بهداشت محیط بیمارستان مطرح شده و به همراه پیشنهادات اصلاحی به تیم مدیریت ارشد بیمارستان ارایه می‌گردد.

| شماره سنجه | کد  | مستندات                                                                                                            | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                                                                             |                                                                                                    |                                                                                                                          |        |
|------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|            |     |                                                                                                                    |    |         |    |        | ۰                                                                                                  | ۱                                                                                                  | ۲                                                                                                                        | غ.ق.ا. |
| ۳          | الف | صورت جلسات کمیته بهداشت محیط در خصوص بررسی گزارش مذکور و مستندات ارایه گزارش و پیشنهادات اصلاحی به تیم مدیریت ارشد | ه  |         | ی  |        | گزارش تحلیلی موجود نباشد یا گزارش و پیشنهادات اصلاحی با تأیید کمیته به مدیریت ارشد ارایه نشده باشد | گزارش تحلیلی موجود نباشد یا گزارش و پیشنهادات اصلاحی با تأیید کمیته به مدیریت ارشد ارایه نشده باشد | گزارش تحلیلی موجود باشد و در کمیته مطرح شده باشد و گزارش و پیشنهادات اصلاحی با تأیید کمیته به مدیریت ارشد ارایه شده باشد |        |
|            | ب   |                                                                                                                    | و  |         | ک  |        |                                                                                                    |                                                                                                    |                                                                                                                          |        |
|            | ج   | در این واحد                                                                                                        | ز  |         | ل  |        |                                                                                                    |                                                                                                    |                                                                                                                          |        |
|            | د   |                                                                                                                    | ح  |         | م  |        |                                                                                                    |                                                                                                    |                                                                                                                          |        |
|            |     |                                                                                                                    | ط  |         |    |        |                                                                                                    |                                                                                                    |                                                                                                                          |        |

سنجه ۴. شواهد و مستندات نشان می‌دهند پیشنهادات تایید شده مراجع ذیصلاح بیمارستان (واحد بهداشت محیط، کمیته مربوطه و تیم مدیریت ارشد بیمارستان) توسط مسئول بهداشت محیط بیمارستان پیگیری شده و به نتیجه رسیده است.

| شماره سنجه | کد  | مستندات                                                       | کد | مشاهدات                                                  | کد | مصاحبه                                                                         | امتیاز                                          |                                                 |                                                 |       |
|------------|-----|---------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------|
|            |     |                                                               |    |                                                          |    |                                                                                | ۰                                               | ۱                                               | ۲                                               | غ.ق.۱ |
| ۴          | الف | مداخلات تایید شده                                             | ه  | مواردی که طبق برنامه لازم است از طریق مشاهده بررسی شوند. | ی  | فرد یا افراد مسئول یا ذینفع در اجرای برنامه مداخله‌ای (شامل کارکنان و بیماران) | در پیگیری مداخلات تایید شده، زمان انجام اقدامات | در پیگیری مداخلات تایید شده، زمان انجام اقدامات | در پیگیری مداخلات تایید شده، زمان انجام اقدامات | غ.ق.۱ |
|            | ب   | ذکر زمان انجام اقدامات و فرد یا افراد مسئول پیگیری و اجرای آن | و  | براساس مداخلات تأیید شده و محلی که در آن تعیین شده است   | ک  | کارهایی که قرار بوده براساس مداخلات تأیید شده اجرا شود، اجرا شده است یا خیر؟   | یا<br>فرد یا افراد مسئول مشخص نشده است          | یا<br>فرد یا افراد مسئول مشخص شده است           | یا<br>فرد یا افراد مسئول مشخص شده است           | غ.ق.۱ |
|            | ج   | در این واحد                                                   | ز  |                                                          | ل  | براساس مداخلات تأیید شده                                                       | یا                                              | ۲-۳ مورد از مداخلات                             | و                                               | غ.ق.۱ |
|            | د   |                                                               | ح  |                                                          | م  | از ۵ نفر                                                                       | ۱-۰ مورد از مداخلات تأیید شده انجام شده است     | تأیید شده انجام شده است                         | ۴-۵ مورد از مداخلات تأیید شده انجام شده است     | غ.ق.۱ |
|            |     |                                                               | ط  |                                                          |    |                                                                                |                                                 |                                                 |                                                 | غ.ق.۱ |

سنجه ۵. شواهد نشان می‌دهند محل استقرار رختشویخانه و مسیر ارتباطی آن با بخش‌های مختلف بیمارستان مناسب است.

| شماره سنجه | کد  | مستندات | کد | مشاهدات                                                                      | کد | مصاحبه | امتیاز                               |   |   |       |
|------------|-----|---------|----|------------------------------------------------------------------------------|----|--------|--------------------------------------|---|---|-------|
|            |     |         |    |                                                                              |    |        | ۰                                    | ۱ | ۲ | غ.ق.۱ |
| ۵          | الف |         | ه  | محل استقرار رختشویخانه                                                       | ی  |        | محل استقرار و مسیر ارتباط رختشویخانه |   |   | غ.ق.۱ |
|            | ب   |         | و  |                                                                              | ک  |        | با بخش‌های مختلف                     |   |   | غ.ق.۱ |
|            | ج   |         | ز  |                                                                              | ل  |        | مطابق بند «ح» نیست                   |   |   | غ.ق.۱ |
|            | د   |         | ح  | محل استقرار و ارتباط مناسب بدون ایجاد مزاحمت برای کارکنان، بیماران و همراهان | م  |        | محل استقرار و مسیر ارتباط رختشویخانه |   |   | غ.ق.۱ |
|            |     |         | ط  |                                                                              |    |        |                                      |   |   | غ.ق.۱ |

## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

۱۰-۲) شرایط بهداشتی و ایمنی تأسیسات، تجهیزات و ماشین آلات واحد رختشویخانه مطابق مصوبات وزارت بهداشت است.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند نصب و راه اندازی تاسیسات، تجهیزات و ماشین آلات این واحد براساس توصیه‌های کارخانه سازنده، انجام می‌شود.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                          | کد | مشاهدات                           | کد | مصاحبه                                                                   | امتیاز |   |                                                                            |       |
|---------------|-----|--------------------------------------------------|----|-----------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------|--------|---|----------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                  |    |                                   |    |                                                                          | ۰      | ۱ | ۲                                                                          | غ.ق.۱ |
|               | الف | مستندات کارخانه سازنده<br>یا شرکت پشتیبانی کننده | ه  | وضعیت نصب تجهیزات<br>و ماشین آلات | ی  | وضعیت نصب تجهیزات و<br>ماشین آلات رختشویخانه<br>با توصیه‌ها مطابقت ندارد |        |   | وضعیت نصب<br>تجهیزات و ماشین آلات<br>رختشویخانه با<br>توصیه‌ها مطابقت دارد |       |
|               | ب   |                                                  | و  | در این واحد                       | ک  |                                                                          |        |   |                                                                            |       |
|               | ج   | در این واحد                                      | ز  |                                   | ل  |                                                                          |        |   |                                                                            |       |
|               | د   |                                                  | ح  |                                   | م  |                                                                          |        |   |                                                                            |       |
|               |     |                                                  | ط  |                                   |    |                                                                          |        |   |                                                                            |       |

۱۰-۳) جهت شستشو منحصراً از ماشین‌های رختشویی صنعتی استفاده می‌شود.

سنجه . شواهد نشان می‌دهند جهت شستشو «منحصراً» از ماشین‌های رختشویی صنعتی استفاده می‌شود که ظرفیت آن متناسب با برآورد حجم کار و تعداد تخت بیمارستانی محاسبه شده از سوی بیمارستان است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                              | کد | مشاهدات             | کد | مصاحبه                                                       | امتیاز |                                                                                                        |                                                                                                     |       |
|---------------|-----|------------------------------------------------------|----|---------------------|----|--------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                      |    |                     |    |                                                              | ۰      | ۱                                                                                                      | ۲                                                                                                   | غ.ق.۱ |
|               | الف | مستندات برآورد<br>ظرفیت مورد نیاز                    | ه  | ماشین رختشویی صنعتی | ی  | برآورد انجام نشده<br>یا<br>ماشین رختشویی<br>صنعتی موجود نیست |        | برآورد انجام شده<br>و<br>ماشین رختشویی<br>صنعتی موجود است<br>اما<br>متناسب با برآورد<br>انجام شده نیست | برآورد انجام شده<br>و<br>ماشین رختشویی<br>صنعتی موجود است<br>و<br>متناسب با برآورد<br>انجام شده است |       |
|               | ب   | تناسب ظرفیت ماشین‌های<br>رختشویی با برآورد انجام شده | و  | در این واحد         | ک  |                                                              |        |                                                                                                        |                                                                                                     |       |
|               | ج   | در این واحد                                          | ز  |                     | ل  |                                                              |        |                                                                                                        |                                                                                                     |       |
|               | د   |                                                      | ح  |                     | م  |                                                              |        |                                                                                                        |                                                                                                     |       |
|               |     |                                                      | ط  |                     |    |                                                              |        |                                                                                                        |                                                                                                     |       |

۱۰-۴) شواهد دال بر این است که درجه حرارت شستشو مطابق دستورالعمل ارایه شده از سوی کارخانه است.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند درجه حرارت شستشو تمامی البسه و ملحفه‌ها و سایر پارچه‌ها متناسب با جنس، نوع آن‌ها و دستورالعمل کارخانه رعایت می‌گردد.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات | کد | مشاهدات                                                   | کد | مصاحبه | امتیاز                                            |   |                                                                          |       |
|---------------|-----|---------|----|-----------------------------------------------------------|----|--------|---------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |         |    |                                                           |    |        | ۰                                                 | ۱ | ۲                                                                        | غ.ق.۱ |
|               | الف |         | ه  | تنظیم ماشین‌آلات با توجه به مندرجات سنجه برای اقلام مختلف | ی  |        | تنظیمات ماشین‌آلات برای اقلام مختلف تغییر نمی‌کند |   | تنظیمات ماشین‌آلات برای اقلام مختلف با توجه به مندرجات سنجه تغییر می‌کند |       |
|               | ب   |         | و  | در این واحد                                               | ک  |        |                                                   |   |                                                                          |       |
|               | ج   |         | ز  |                                                           | ل  |        |                                                   |   |                                                                          |       |
|               | د   |         | ح  |                                                           | م  |        |                                                   |   |                                                                          |       |
|               |     |         | ط  |                                                           |    |        |                                                   |   |                                                                          |       |

۱۰-۵) دستگاه اتوی برقی دارای سوئیچ خودکار قطع جریان برق است.

سنجه . شواهد نشان می‌دهند دستگاه اتوی برقی دارای سوئیچ خودکار قطع جریان برق است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات | کد | مشاهدات                        | کد | مصاحبه | امتیاز                                                |   |                                                   |       |
|---------------|-----|---------|----|--------------------------------|----|--------|-------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------|-------|
|               |     |         |    |                                |    |        | ۰                                                     | ۱ | ۲                                                 | غ.ق.۱ |
|               | الف |         | ه  | سوئیچ خودکار قطع جریان برق اتو | ی  |        | حتی یکی از اتوها فاقد سوئیچ خودکار قطع جریان برق باشد |   | تمام اتوها دارای سوئیچ خودکار قطع جریان برق باشند |       |
|               | ب   |         | و  | در این واحد                    | ک  |        |                                                       |   |                                                   |       |
|               | ج   |         | ز  |                                | ل  |        |                                                       |   |                                                   |       |
|               | د   |         | ح  |                                | م  |        |                                                       |   |                                                   |       |
|               |     |         | ط  |                                |    |        |                                                       |   |                                                   |       |

۱۰-۶) حداقل یک دستگاه لباسشویی تمام اتوماتیک موجود است.

سنجه ۱. شواهد و مستندات نشان می‌دهند حداقل یک ماشین لباسشویی تمام اتوماتیک موجود است که براساس برآوردهای ظرفیت مورد نیاز بیمارستان خریداری شده است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات | کد | مشاهدات                              | کد | مصاحبه | امتیاز                                        |   |                                                       |       |
|---------------|-----|---------|----|--------------------------------------|----|--------|-----------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------|-------|
|               |     |         |    |                                      |    |        | ۰                                             | ۱ | ۲                                                     | غ.ق.ا |
|               | الف |         | ه  | وجود ماشین لباسشویی<br>تمام اتوماتیک | ی  |        | ماشین لباسشویی<br>تمام اتوماتیک<br>موجود نیست |   | حداقل یک ماشین<br>لباسشویی تمام<br>اتوماتیک موجود است |       |
|               | ب   |         | و  | دراین واحد                           | ک  |        |                                               |   |                                                       |       |
|               | ج   |         | ز  | حداقل یکی                            | ل  |        |                                               |   |                                                       |       |
|               | د   |         | ح  |                                      | م  |        |                                               |   |                                                       |       |
|               |     |         | ط  |                                      |    |        |                                               |   |                                                       |       |

۱۰-۷) ترالی حمل لباس‌ها، ملحفه و اقلام پارچه‌ای تمیز و کثیف کاملاً از یکدیگر مجزا و قابل تشخیص هستند.

سنجه ۱. شواهد نشان می‌دهند ترالی حمل لباس‌ها، ملحفه و اقلام پارچه‌ای تمیز و کثیف «کاملاً» از یکدیگر مجزا و قابل تشخیص هستند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات | کد | مشاهدات                                            | کد | مصاحبه | امتیاز                            |   |                                  |       |
|---------------|-----|---------|----|----------------------------------------------------|----|--------|-----------------------------------|---|----------------------------------|-------|
|               |     |         |    |                                                    |    |        | ۰                                 | ۱ | ۲                                | غ.ق.ا |
| ۱             | الف |         | ه  | جدا و مشخص بودن ترالی‌های<br>حمل اقلام تمیز و کثیف | ی  |        | ترالی‌ها جدا و<br>مشخص وجود ندارد |   | ترالی‌ها جدا و<br>مشخص وجود دارد |       |
|               | ب   |         | و  | دراین واحد                                         | ک  |        |                                   |   |                                  |       |
|               | ج   |         | ز  |                                                    | ل  |        |                                   |   |                                  |       |
|               | د   |         | ح  |                                                    | م  |        |                                   |   |                                  |       |
|               |     |         | ط  |                                                    |    |        |                                   |   |                                  |       |

سنجه ۲. محلی برای شستشوی ترالی‌ها در این واحد وجود دارد و شستشو و گندزدایی ترالی‌ها به‌طور روزانه انجام می‌شود.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات | کد | مشاهدات                          | کد | مصاحبه                           | امتیاز                                       |   |                                                 |       |
|---------------|-----|---------|----|----------------------------------|----|----------------------------------|----------------------------------------------|---|-------------------------------------------------|-------|
|               |     |         |    |                                  |    |                                  | ۰                                            | ۱ | ۲                                               | غ.ق.۱ |
| ۲             | الف |         | ه  | وجود محل و انجام شستشوی ترالی‌ها | ی  | از کارکنان مرتبط                 | محل موجود نیست یا شستشو روزانه صورت نمی‌گیرد |   | محل شستشو موجود است و شستشو روزانه صورت می‌گیرد |       |
|               | ب   |         | و  | دراین واحد                       | ک  | تناوب شستشوی ترالی‌ها چگونه است؟ |                                              |   |                                                 |       |
|               | ج   |         | ز  | شستشو بطور روزانه                | ل  |                                  |                                              |   |                                                 |       |
|               | د   |         | ح  |                                  | م  |                                  |                                              |   |                                                 |       |
|               |     |         | ط  |                                  |    |                                  |                                              |   |                                                 |       |

سنجه ۳. البسه عفونی و غیرعفونی و البسه آغشته به مواد دفعی در تمامی بخش‌ها به‌طور جداگانه جمع‌آوری و با اصول بهداشتی به رختشویخانه حمل می‌شود.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات | کد | مشاهدات                                                   | کد | مصاحبه | امتیاز                                                     |   |                                                |       |
|---------------|-----|---------|----|-----------------------------------------------------------|----|--------|------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------|-------|
|               |     |         |    |                                                           |    |        | ۰                                                          | ۱ | ۲                                              | غ.ق.۱ |
| ۳             | الف |         | ه  | جداسازی البسه عفونی و غیرعفونی و البسه آغشته به مواد دفعی | ی  |        | حتی در یک مورد مشاهده شود جداسازی مطابق اصول صورت نمی‌گیرد |   | در تمام بخش‌ها جداسازی مطابق اصول صورت می‌گیرد |       |
|               | ب   |         | و  | در تمامی بخش‌ها                                           | ک  |        |                                                            |   |                                                |       |
|               | ج   |         | ز  |                                                           | ل  |        |                                                            |   |                                                |       |
|               | د   |         | ح  | جداسازی با اصول بهداشتی                                   | م  |        |                                                            |   |                                                |       |
|               |     |         | ط  |                                                           |    |        |                                                            |   |                                                |       |

۱۰-۸) میزان لباس‌ها و ملحفه‌ها و سایر اقلام پارچه‌ای در هنگام بالاترین ضریب اشغال تخت بیمارستانی پاسخگوی نیاز بیمارستان است برای بروز شرایط بحرانی نیز پیش‌بینی‌های لازم صورت گرفته است.

سنجه . بیمارستان خط‌مشی و روش خود را جهت اطمینان از اینکه میزان لباس، ملحفه و اقلام پارچه‌ای در زمان بالاترین ضریب اشغال تخت و شرایط بحرانی پاسخگوی نیاز است و لباس در سایزها و اندازه‌های متفاوت متناسب با مراجعین مختلف بیمارستان موجود است تدوین نموده است و براساس آن عمل می‌نماید که در کتابچه خط‌مشی‌ها و روش‌ها موجود است و از الگوی آن تبعیت می‌نماید.

## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

۱۰-۹) نظام سرجمع‌داری اموال به منظور تفکیک لباس‌ها و ملحفه‌های در گردش از لباس‌ها و ملحفه‌های موجود در انبار (استوک) موجود است.

سنجه ۱. شواهد و مستندات نشان می‌دهند نظام سرجمع‌داری اموال به منظور تفکیک لباس‌ها و ملحفه‌های در گردش از لباس‌ها و ملحفه‌های موجود در انبار (استوک) موجود است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                    | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز             |                                            |                                           |       |
|---------------|-----|------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|--------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                            |    |         |    |        | ۰                  | ۱                                          | ۲                                         | غ.ق.۱ |
| ۱             | الف | مستندات ثبت آمار ورود و خروج اقلام به تفکیک هر بخش و انبار | ه  |         | ی  |        | مستندات موجود نیست | مستندات موجود است اما به تفکیک بخش‌ها نیست | مستندات موجود است اما به تفکیک بخش‌ها است |       |
|               | ب   |                                                            | و  |         | ک  |        |                    | بخش‌ها نیست                                | بخش‌ها است                                |       |
|               | ج   | در این واحد                                                | ز  |         | ل  |        |                    | یا                                         | و                                         |       |
|               | د   |                                                            | ح  |         | م  |        |                    | به تفکیک در گردش و انبار نیست              | به تفکیک در گردش و انبار است              |       |
|               |     |                                                            | ط  |         |    |        |                    |                                            |                                           |       |

سنجه ۲. شواهد و مستندات نشان می‌دهند رضایت بخش‌ها و واحدهای مختلف از نحوه عملکرد واحد رختشویخانه به طور منظم و دوره‌ای ارزیابی شده و نواقص و شکایات مرتباً اصلاح و بازنگری می‌شود.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                                | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                                                    |                                       |                                     |       |
|---------------|-----|------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                        |    |         |    |        | ۰                                                                         | ۱                                     | ۲                                   | غ.ق.۱ |
| ۲             | الف | مستندات سنجش رضایت بخش‌ها و واحدهای مختلف بیمارستان از عملکرد این واحد | ه  |         | ی  |        | سنجش رضایت‌مندی صورت نمی‌گیرد<br>یا<br>مستندات سنجش رضایت‌مندی موجود نیست | مستندات سنجش رضایت‌مندی موجود است     | سنجش رضایت‌مندی موجود است           |       |
|               | ب   |                                                                        | و  |         | ک  |        |                                                                           | اما                                   | و                                   |       |
|               | ج   | در این واحد و واحد بهداشت محیط                                         | ز  |         | ل  |        |                                                                           | از تمام بخش‌ها و واحدها ذینفع نیست یا | شامل تمام بخش‌ها و واحدها ذینفع است |       |
|               | د   |                                                                        | ح  |         | م  |        |                                                                           | بطور منظم و دوره‌ای صورت نگرفته است   | و بطور منظم و دوره‌ای صورت می‌گیرد  |       |
|               |     |                                                                        | ط  |         |    |        |                                                                           |                                       |                                     |       |

۱۰-۱) محیط رختشویخانه از نظر نور، سروصدا، رطوبت، تهویه و دما مناسب می باشد.

سنجه ۱. محیط رختشویخانه از نظر نور مطابق ضوابط و مقررات مندرج در آیین نامه تاسیس و بهره برداری بیمارستان می باشد.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                 | کد | مشاهدات                                  | کد | مصاحبه | امتیاز                                        |                                               |                                               |       |
|---------------|-----|-------------------------|----|------------------------------------------|----|--------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------|
|               |     |                         |    |                                          |    |        | ۰                                             | ۱                                             | ۲                                             | غ.ق.۱ |
| ۱             | الف | مستندات بررسی وضعیت نور | ه  | وضعیت نور طبیعی و مصنوعی محیط رختشویخانه | ی  |        | مستندات بررسی نور رختشویخانه وجود ندارد       | مستندات بررسی نور رختشویخانه وجود ندارد       | مستندات بررسی نور رختشویخانه وجود دارد        |       |
|               | ب   |                         | و  | در این واحد                              | ک  |        | و                                             | اما                                           | و                                             |       |
|               | ج   | در دسترس مسئول این واحد | ز  |                                          | ل  |        | وضعیت نور رختشویخانه مطابق با ضوابط مناسب است | وضعیت نور رختشویخانه مطابق با ضوابط مناسب است | وضعیت نور رختشویخانه مطابق با ضوابط مناسب است |       |
|               | د   |                         | ح  | مطابقت با ضوابط                          | م  |        | ضوابط مناسب نیست                              | ضوابط مناسب نیست                              | ضوابط مناسب است                               |       |
|               |     |                         | ط  |                                          |    |        |                                               |                                               |                                               |       |

سنجه ۲. محیط رختشویخانه از نظر میزان صدا مطابق ضوابط و مقررات مندرج در آیین نامه تاسیس و بهره برداری بیمارستان می باشد.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                 | کد | مشاهدات                   | کد | مصاحبه | امتیاز                                        |                                               |                                               |       |
|---------------|-----|-------------------------|----|---------------------------|----|--------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------|
|               |     |                         |    |                           |    |        | ۰                                             | ۱                                             | ۲                                             | غ.ق.۱ |
| ۲             | الف | مستندات بررسی وضعیت صدا | ه  | وضعیت صدا محیط رختشویخانه | ی  |        | مستندات بررسی صدا رختشویخانه وجود ندارد       | مستندات بررسی صدا رختشویخانه وجود ندارد       | مستندات بررسی صدا رختشویخانه وجود دارد        |       |
|               | ب   |                         | و  | در این واحد               | ک  |        | و                                             | اما                                           | و                                             |       |
|               | ج   | در دسترس مسئول این واحد | ز  |                           | ل  |        | وضعیت صدا رختشویخانه مطابق با ضوابط مناسب است | وضعیت صدا رختشویخانه مطابق با ضوابط مناسب است | وضعیت صدا رختشویخانه مطابق با ضوابط مناسب است |       |
|               | د   |                         | ح  | مطابقت با ضوابط           | م  |        | ضوابط مناسب نیست                              | ضوابط مناسب نیست                              | ضوابط مناسب است                               |       |
|               |     |                         | ط  |                           |    |        |                                               |                                               |                                               |       |

## راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد رختشویخانه بیمارستان در ایران

سنجه ۳. محیط رختشویخانه از نظر رطوبت مطابق ضوابط و مقررات مندرج در آیین نامه تاسیس و بهره برداری بیمارستان می باشد.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                   | کد | مشاهدات                     | کد | مصاحبه | امتیاز                                           |                                                  |                                                 |       |
|---------------|-----|---------------------------|----|-----------------------------|----|--------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------|
|               |     |                           |    |                             |    |        | ۰                                                | ۱                                                | ۲                                               | غ.ق.۱ |
| ۳             | الف | مستندات بررسی وضعیت رطوبت | ه  | وضعیت رطوبت محیط رختشویخانه | ی  |        | مستندات بررسی رطوبت رختشویخانه وجود ندارد        | مستندات بررسی رطوبت رختشویخانه وجود ندارد        | مستندات بررسی رطوبت رختشویخانه وجود دارد        |       |
|               | ب   |                           | و  | در این واحد                 | ک  |        | و                                                | اما                                              | و                                               |       |
|               | ج   | در دسترس مسئول این واحد   | ز  |                             | ل  |        | وضعیت رطوبت رختشویخانه مطابق با ضوابط مناسب است  | وضعیت رطوبت رختشویخانه مطابق با ضوابط مناسب است  | وضعیت رطوبت رختشویخانه مطابق با ضوابط مناسب است |       |
|               | د   |                           | ح  | مطابقت با ضوابط             | م  |        | وضعیت رطوبت رختشویخانه مطابق با ضوابط مناسب نیست | وضعیت رطوبت رختشویخانه مطابق با ضوابط مناسب نیست | وضعیت رطوبت رختشویخانه مطابق با ضوابط مناسب است |       |
|               |     |                           | ط  |                             |    |        |                                                  |                                                  |                                                 |       |

سنجه ۴. محیط رختشویخانه از نظر دما مطابق ضوابط و مقررات مندرج در آیین نامه تاسیس و بهره برداری بیمارستان می باشد.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                 | کد | مشاهدات                    | کد | مصاحبه | امتیاز                                         |                                                |                                               |       |
|---------------|-----|-------------------------|----|----------------------------|----|--------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------|
|               |     |                         |    |                            |    |        | ۰                                              | ۱                                              | ۲                                             | غ.ق.۱ |
| ۴             | الف | مستندات بررسی وضعیت دما | ه  | وضعیت دمای محیط رختشویخانه | ی  |        | مستندات بررسی دمای رختشویخانه وجود ندارد       | مستندات بررسی دمای رختشویخانه وجود ندارد       | مستندات بررسی دمای رختشویخانه وجود دارد       |       |
|               | ب   |                         | و  | در این واحد                | ک  |        | و                                              | اما                                            | و                                             |       |
|               | ج   | در دسترس مسئول این واحد | ز  |                            | ل  |        | وضعیت دما رختشویخانه مطابق با ضوابط مناسب نیست | وضعیت دما رختشویخانه مطابق با ضوابط مناسب نیست | وضعیت دما رختشویخانه مطابق با ضوابط مناسب است |       |
|               | د   |                         | ح  | مطابقت با ضوابط            | م  |        | وضعیت دما رختشویخانه مطابق با ضوابط مناسب نیست | وضعیت دما رختشویخانه مطابق با ضوابط مناسب نیست | وضعیت دما رختشویخانه مطابق با ضوابط مناسب است |       |
|               |     |                         | ط  |                            |    |        |                                                |                                                |                                               |       |

۱۰-۱۱) افراد متفرقه حق ورود به داخل واحد رختشویخانه را ندارند.

سنجه . شواهد نشان می‌دهند افراد متفرقه حق ورود به داخل واحد رختشویخانه را ندارند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                              | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز             |   |                   |       |
|---------------|-----|------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|--------------------|---|-------------------|-------|
|               |     |                                                      |    |         |    |        | ۰                  | ۱ | ۲                 | غ.ق.۱ |
|               | الف | علایم نشانگر ممنوعیت ورود افراد متفرقه به رختشویخانه | ه  |         | ی  |        | علایم موجود نیستند |   | علایم موجود هستند |       |
|               | ب   | دراین واحد                                           | و  |         | ک  |        |                    |   |                   |       |
|               | ج   |                                                      | ز  |         | ل  |        |                    |   |                   |       |
|               | د   |                                                      | ح  |         | م  |        |                    |   |                   |       |
|               |     |                                                      | ط  |         |    |        |                    |   |                   |       |

۱۰-۱۲) هیچگونه ماده آشامیدنی، خوردنی و یا سیگار در داخل محیط رختشویخانه خورده، آشامیده و یا استعمال نمی‌شود.

سنجه . شواهد نشان می‌دهند هیچگونه ماده آشامیدنی، خوردنی و یا سیگار در داخل محیط رختشویخانه خورده، آشامیده و یا استعمال نمی‌شود.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                                                                     | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                                                        |   |                                                                                      |       |
|---------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|-------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                                                             |    |         |    |        | ۰                                                                             | ۱ | ۲                                                                                    | غ.ق.۱ |
|               | الف | تابلوهای اعلام ممنوعیت خوردن، آشامیدن و استعمال دخانیات و عدم وجود شواهد خوردن و آشامیدن در محیط رختشویخانه | ه  |         | ی  |        | تابلوها موجود نباشند یا شواهدی از خوردن و آشامیدن در محیط رختشویخانه دیده شود |   | تابلوها موجود باشند و هیچگونه شواهدی از خوردن و آشامیدن در محیط رختشویخانه دیده نشود |       |
|               | ب   |                                                                                                             | و  |         | ک  |        |                                                                               |   |                                                                                      |       |
|               | ج   | دراین واحد                                                                                                  | ز  |         | ل  |        |                                                                               |   |                                                                                      |       |
|               | د   |                                                                                                             | ح  |         | م  |        |                                                                               |   |                                                                                      |       |
|               |     |                                                                                                             | ط  |         |    |        |                                                                               |   |                                                                                      |       |

۱۰-۱۳) کارکنان از سینک دستشویی مجهز به صابون مایع، دستمال کاغذی و ظروف آشغال پدال دار استفاده می کنند.

سنجه . شواهد نشان می دهند کارکنان از سینک دستشویی مجهز به صابون مایع، دستمال کاغذی و ظروف آشغال پدال دار استفاده می کنند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات | کد | مشاهدات                                  | کد | مصاحبه | امتیاز                       |   |                                             |       |
|---------------|-----|---------|----|------------------------------------------|----|--------|------------------------------|---|---------------------------------------------|-------|
|               |     |         |    |                                          |    |        | ۰                            | ۱ | ۲                                           | غ.ق.۱ |
|               | الف |         | ه  | وجود سینک دستشویی با شرایط مندرج در سنجه | ی  |        | سینک دستشویی وجود ندارد      |   | سینک دستشویی با شرایط مندرج در سنجه را دارد |       |
|               | ب   |         | و  | در این واحد                              | ک  |        | یا                           |   |                                             |       |
|               | ج   |         | ز  |                                          | ل  |        | شرایط مندرج در سنجه را ندارد |   |                                             |       |
|               | د   |         | ح  |                                          | م  |        |                              |   |                                             |       |
|               |     |         | ط  |                                          |    |        |                              |   |                                             |       |

## بهبود کیفیت و جمع آوری داده‌ها

### (۱۱) بهبود کیفیت

(۱-۱۱) بخشی از برنامه بهبود کیفیت بیمارستان که مربوط به این واحد است در دسترس است.

سنجه . شواهد ومستندات نشان می‌دهند بخشی از برنامه بهبود کیفیت بیمارستان که مربوط به این واحد می‌باشد، و در دسترس تمامی کارکنان واحد رختشویخانه است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                 | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                                | امتیاز                                               |                                                       |                                                     |       |
|---------------|-----|-----------------------------------------|----|---------|----|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                         |    |         |    |                                                                       | ۰                                                    | ۱                                                     | ۲                                                   | غ.ق.۱ |
|               | الف | برنامه بهبود کیفیت<br>مربوط به این واحد | ه  |         | ی  | کارکنان این واحد                                                      | برنامه بهبود کیفیت مربوط<br>به این واحد موجود نباشد  | برنامه بهبود کیفیت مربوط<br>به این واحد موجود باشد    | برنامه بهبود کیفیت مربوط<br>به این واحد موجود باشد  |       |
|               | ب   |                                         | و  |         | ک  | اگر به برنامه بهبود کیفیت این واحد<br>دسترسی دارید آن را با هم ببینیم | یا<br>۰-۱ نفر از کارکنان به آن<br>دسترسی داشته باشند | اما<br>۲-۳ نفر از کارکنان به آن<br>دسترسی داشته باشند | و<br>۴-۵ نفر از کارکنان به آن<br>دسترسی داشته باشند |       |
|               | ج   | در این واحد                             | ز  |         | ل  | در این واحد                                                           | یا                                                   |                                                       |                                                     |       |
|               | د   |                                         | ح  |         | م  | از ۵ نفر که ۱ نفر از آن‌ها<br>حتما مسئول واحد باشد                    | مسئول واحد به آن<br>دسترسی نداشته باشد               |                                                       |                                                     |       |
|               |     |                                         | ط  |         |    |                                                                       |                                                      |                                                       |                                                     |       |

**۱۱-۲) برنامه بهبود کیفیت این واحد هماهنگ با برنامه بهبود کیفیت بیمارستان است.**

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند برنامه بهبود کیفیت این واحد هماهنگ با برنامه بهبود کیفیت بیمارستان است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                    | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                                                       |                                                                                     |                                                                                    |       |
|---------------|-----|------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                            |    |         |    |        | ۰                                                                            | ۱                                                                                   | ۲                                                                                  | غ.ق.۱ |
|               | الف | برنامه بهبود کیفیت بیمارستان و برنامه بهبود کیفیت این واحد | ه  |         | ی  |        | برنامه بهبود کیفیت این واحد هم‌راستا با برنامه بهبود کیفیت کل بیمارستان نیست | بخشی از برنامه بهبود کیفیت این واحد هم‌راستا با برنامه بهبود کیفیت کل بیمارستان است | برنامه بهبود کیفیت این واحد کاملاً هم‌راستا با برنامه بهبود کیفیت کل بیمارستان است |       |
|               | ب   | هماهنگ و هم‌راستا* با برنامه بهبود کیفیت بیمارستان         | و  |         | ک  |        |                                                                              |                                                                                     |                                                                                    |       |
|               | ج   | در این واحد و واحد بهبود کیفیت                             | ز  |         | ل  |        |                                                                              |                                                                                     |                                                                                    |       |
|               | د   |                                                            | ح  |         | م  |        |                                                                              |                                                                                     |                                                                                    |       |
|               |     |                                                            | ط  |         |    |        |                                                                              |                                                                                     |                                                                                    |       |

\*تذکر: هم‌راستا بودن برنامه بهبود کیفیت این واحد و بیمارستان را می‌توان با توجه به اهداف آن‌ها بررسی کرد. اگر دستیابی به اهداف برنامه بهبود کیفیت این واحد موجب دستیابی به قسمتی از اهداف بهبود کیفیت بیمارستان شود یا آن را تسهیل یا تسریع نماید یعنی برنامه‌ها هم‌راستا هستند. (اصولاً برنامه بهبود کیفیت بخش‌ها و واحدهای مختلف بیمارستان با هماهنگی واحد بهبود کیفیت و هدایت و حمایت مدیران ارشد، در راستای دستیابی به اهداف برنامه بهبود کیفیت کلی بیمارستان نوشته می‌شود و بنابراین انتظار می‌رود که کاملاً هماهنگ و هم‌سو باشند).

**۱۱-۳) برنامه بهبود کیفیت این واحد شامل موضوعات مدیریتی و بالینی است.**

سنجه . مستندات نشان می‌دهند برنامه بهبود کیفیت این واحد شامل موضوعات بالینی و مدیریتی است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                            | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                          |                                            |                                                             |       |
|---------------|-----|----------------------------------------------------|----|---------|----|--------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                    |    |         |    |        | ۰                                               | ۱                                          | ۲                                                           | غ.ق.۱ |
|               | الف | فهرست موضوعات مندرج در برنامه بهبود کیفیت این واحد | ه  |         | ی  |        | این واحد فهرست موضوعات مندرج در برنامه را ندارد | فقط شامل یک قسمت بالینی یا مدیریتی می‌باشد | برنامه بهبود کیفیت شامل هر دو قسمت بالینی و مدیریتی می‌باشد |       |
|               | ب   | شامل دو قسمت بالینی و مدیریتی                      | و  |         | ک  |        |                                                 |                                            |                                                             |       |
|               | ج   | در این واحد                                        | ز  |         | ل  |        |                                                 |                                            |                                                             |       |
|               | د   |                                                    | ح  |         | م  |        |                                                 |                                            |                                                             |       |
|               |     |                                                    | ط  |         |    |        |                                                 |                                            |                                                             |       |

۱۱-۴) برنامه بهبود کیفیت باید دارای شاخص‌های عملکردی اختصاصی، قابل اندازه‌گیری، واقع بینانه و دارای زمان‌بندی باشد.

سنجه . مستندات نشان می‌دهند برنامه بهبود کیفیت دارای شاخص‌های عملکردی اختصاصی، قابل اندازه‌گیری، واقع بینانه و دارای زمان‌بندی است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                         | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                   | امتیاز                   |                       |                       |                                                          |
|---------------|-----|-------------------------------------------------|----|---------|----|--------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------|
|               |     |                                                 |    |         |    |                          | ۰                        | ۱                     | ۲                     | غ.ق.۱                                                    |
|               | الف | شاخص‌های عملکردی برنامه بهبود کیفیت در این واحد | ه  |         | ی  | هیچ شاخصی تعیین نشده است | هیچ شاخصی تعیین نشده است | شاخص‌ها تعیین شده است | شاخص‌ها تعیین شده است | و<br>همه‌ی شاخص‌ها منطبق با تمام موارد مندرج در سنجه است |
|               | ب   | منطبق با موارد مندرج در سنجه                    | و  |         | ک  |                          |                          |                       |                       |                                                          |
|               | ج   | در این واحد                                     | ز  |         | ل  |                          |                          |                       |                       |                                                          |
|               | د   |                                                 | ح  |         | م  |                          |                          |                       |                       |                                                          |
|               |     |                                                 | ط  |         |    |                          |                          |                       |                       |                                                          |

۱۱-۵) اجرای برنامه‌های بهبود کیفیت و مداخلات اصلاحی، به طور دایمی پایش می‌شوند.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهد فواصل پایش برنامه‌های بهبود کیفیت و مداخلات اصلاحی در زمان تدوین آن‌ها مشخص شده و پایش براساس آن انجام می‌شوند.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                               | کد | مشاهدات                                               | کد | مصاحبه                                                                                | امتیاز                                                                             |                                                                               |                                                                               |                          |
|---------------|-----|-----------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|               |     |                                                                       |    |                                                       |    |                                                                                       | ۰                                                                                  | ۱                                                                             | ۲                                                                             | غ.ق.۱                    |
|               | الف | چک لیست پایش برنامه بهبود کیفیت و مستندات پیگیری برنامه‌های مداخله‌ای | ه  | اقدامات مرتبط که لازم است از طریق مشاهده بررسی شوند*  | ی  | فرد یا افراد مسئول یا ذینفع **در اجرای برنامه پایش یا مداخله (شامل کارکنان و بیماران) | مستندات بند «الف» موجود نیست<br>یا<br>زمان یا مسئولین اجرا یا پیگیری مشخص نشده‌اند | مستندات بند «الف» موجود است<br>و<br>زمان و مسئولین اجرا و پیگیری مشخص شده‌اند | مستندات بند «الف» موجود است<br>و<br>زمان و مسئولین اجرا و پیگیری مشخص شده‌اند | و<br>پیگیری مشخص شده‌اند |
|               | ب   | ذکر زمان انجام اقدامات و فرد یا افراد مسئول پیگیری و اجرای آن         | و  | براساس محلی که در مستندات پایش و پیگیری تعیین شده است | ک  |                                                                                       |                                                                                    |                                                                               |                                                                               |                          |
|               | ج   | در این واحد                                                           | ز  | ۵ مورد                                                | ل  |                                                                                       |                                                                                    |                                                                               |                                                                               |                          |
|               | د   |                                                                       | ح  | مستقیم و غیرمستقیم                                    | م  |                                                                                       |                                                                                    |                                                                               |                                                                               |                          |
|               |     |                                                                       | ط  |                                                       |    |                                                                                       |                                                                                    |                                                                               |                                                                               |                          |

\*تذکر: به عنوان مثال براساس برنامه مداخله‌ای قرار بوده روکش محافظ لامپ سقفی تعویض شود و از طریق مشاهده کنترل می‌کنیم که این کار انجام شده است یا خیر  
\*\*تذکر: به عنوان مثال اگر قرار است طرز کار دستگاه جدیدی به فردی آموزش داده شود، از فردی که قرار بوده به وی آموزش داده شود سوال کنیم که آموزش انجام شده است یا خیر

## ۱۲) جمع آوری و تحلیل داده‌ها

۱-۱۲) داده‌های واحد رختشویخانه جمع آوری و رایانه‌ای می‌شوند.

سنجه ۱. بیمارستان جهت بررسی وضعیت خدمات ارایه شده و برنامه‌ریزی برای ارتقا و بهبود آن، شاخص‌هایی را در ابعاد مختلف کیفیت (اثربخشی، ایمنی، رضایت‌مندی، کارایی، عدالت و دسترسی عادلانه، ...) در جنبه‌های بالینی و غیربالینی و مدیریتی براساس مطالبات سازمان‌های بالادستی، برنامه استراتژیک و برنامه بهبودکیفیت بیمارستان تعیین نموده است.

| شماره سنجه | کد  | مستندات                                                   | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                                             |                                                                    |                                                                    |
|------------|-----|-----------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|            |     |                                                           |    |         |    |        | ۰                                                                  | ۱                                                                  | ۲ غ.ق.۱                                                            |
| ۱          | الف | شاخص‌های تعیین شده و مبنای تعیین آن‌ها                    | ه  |         | ی  |        | ۰-۱ نوع شاخص با در نظر گرفتن ویژگی‌های مندرج در سنجه تعیین شده‌است | ۲-۳ نوع شاخص با در نظر گرفتن ویژگی‌های مندرج در سنجه تعیین شده‌است | ۴-۵ نوع شاخص با در نظر گرفتن ویژگی‌های مندرج در سنجه تعیین شده‌است |
|            | ب   | ویژگی‌های مندرج در سنجه                                   | و  |         | ک  |        |                                                                    |                                                                    |                                                                    |
|            | ج   | در این واحد                                               | ز  |         | ل  |        |                                                                    |                                                                    |                                                                    |
|            | د   | حداقل برای ۵ شاخص (یکی برای هر یک از ابعاد مندرج در سنجه) | ح  |         | م  |        |                                                                    |                                                                    |                                                                    |
|            |     |                                                           | ط  |         |    |        |                                                                    |                                                                    |                                                                    |

سنجه ۲. داده‌های لازم برای محاسبه شاخص‌های تعیین شده جمع آوری و رایانه‌ای می‌گردد.

| شماره سنجه | کد  | مستندات                                                                                    | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                                                                                              |                                                               |                                                               |
|------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|            |     |                                                                                            |    |         |    |        | ۰                                                                                                                   | ۱                                                             | ۲ غ.ق.۱                                                       |
| ۲          | الف | مستندات جمع آوری داده‌ها و رایانه‌ای شدن آن‌ها                                             | ه  |         | ی  |        | شاخص‌ها تعیین شده‌است اما داده‌ای جمع‌آوری نمی‌شود یا برای ۰-۱ شاخص تعیین شده، داده‌ها جمع آوری و رایانه‌ای می‌شوند | برای ۲-۳ شاخص تعیین شده، داده‌ها جمع‌آوری و رایانه‌ای می‌شوند | برای ۴-۵ شاخص تعیین شده، داده‌ها جمع‌آوری و رایانه‌ای می‌شوند |
|            | ب   |                                                                                            | و  |         | ک  |        |                                                                                                                     |                                                               |                                                               |
|            | ج   | اگر این واحد رایانه اختصاصی ندارد، می‌تواند از رایانه سایر بخش‌ها / واحدها استفاده نماید.  | ز  |         | ل  |        |                                                                                                                     |                                                               |                                                               |
|            | د   | به تعداد شاخص‌های جمع‌آوری شده برای حداقل ۵ شاخص (یکی برای هر یک از ابعاد مندرج در سنجه ۱) | ح  |         | م  |        |                                                                                                                     |                                                               |                                                               |
|            |     |                                                                                            | ط  |         |    |        |                                                                                                                     |                                                               |                                                               |

۱۲-۲) علت منطقی جمع آوری هر داده، شرح داده شده است.

سنجه . هدف از جمع آوری داده ها برای تمام افرادی که در فرآیند جمع آوری و تحلیل شاخص ها دخالت دارند، روشن است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                                               | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                        | امتیاز                                                                                                                   |                                                                                                                               |                                                                                                                             |       |
|---------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                                       |    |         |    |                                                               | ۰                                                                                                                        | ۱                                                                                                                             | ۲                                                                                                                           | غ.ق.۱ |
|               | الف | هدف و علت منطقی<br>جمع آوری هر داده<br>و<br>فرد یا افراد مسئول<br>جمع آوری و تحلیل آن | ه  |         | ی  | افرادی که طبق مستندات مسئول<br>جمع آوری و تحلیل داده ها هستند | هدف از جمع آوری<br>داده ها یا فرد یا افراد<br>مسئول جمع آوری و<br>تحلیل آن ها برای هیچ<br>شاخصی مشخص و<br>مستند نشده است | هدف از جمع آوری<br>داده ها یا فرد یا<br>افراد مسئول جمع<br>آوری و تحلیل<br>آن ها برای برخی<br>شاخص ها مشخص<br>و مستند شده است | هدف از جمع آوری<br>داده ها یا فرد یا افراد<br>مسئول جمع آوری و<br>تحلیل آن ها برای تمامی<br>شاخص ها مشخص و<br>مستند شده است |       |
|               | ب   |                                                                                       | و  |         | ک  | هدف از جمع آوری و تحلیل<br>داده ای که آن ها مسئولش هستند      | یا                                                                                                                       | یا                                                                                                                            | و                                                                                                                           |       |
|               | ج   | در این واحد                                                                           | ز  |         | ل  |                                                               | ۱-۰ نفر از مسئولین<br>جمع آوری و تحلیل<br>داده ها از هدف تعیین<br>شده آگاه هستند                                         | ۳-۲ نفر از مسئولین<br>جمع آوری و تحلیل<br>داده ها از هدف تعیین<br>شده آگاه هستند                                              | ۵-۴ نفر از مسئولین<br>جمع آوری و تحلیل<br>داده ها از هدف تعیین<br>شده آگاه هستند                                            |       |
|               | د   | حداقل برای ۵ شاخص<br>(یکی برای هر یک از ابعاد<br>مندرج در سنجه ۱)                     | ح  |         | م  | از ۵ نفر                                                      |                                                                                                                          |                                                                                                                               |                                                                                                                             |       |
|               |     |                                                                                       | ط  |         |    |                                                               |                                                                                                                          |                                                                                                                               |                                                                                                                             |       |

### ۱۲-۳) چک لیست برای ممیزی داخلی این واحد وجود دارد.

سنجه . چک لیست ممیزی داخلی\* به منظور شناخت نقاط قوت و فرصت‌های بهبود (نقاط ضعف) براساس استانداردهای اعتباربخشی واحد رختشویخانه موجود است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                    | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                                                                   |   |                                                                                          |       |
|---------------|-----|--------------------------------------------|----|---------|----|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                            |    |         |    |        | ۰                                                                                        | ۱ | ۲                                                                                        | غ.ق.۱ |
|               | الف | چک لیست ممیزی داخلی                        | ه  |         | ی  |        | چک لیست ممیزی<br>داخلی موجود نیست<br>یا<br>براساس استانداردهای<br>این واحد تهیه نشده‌است |   | چک لیست ممیزی<br>داخلی موجود است<br>و<br>براساس استانداردهای<br>این واحد تهیه<br>شده‌است |       |
|               | ب   | براساس استانداردهای<br>اعتباربخشی این واحد | و  |         | ک  |        |                                                                                          |   |                                                                                          |       |
|               | ج   | در این واحد                                | ز  |         | ل  |        |                                                                                          |   |                                                                                          |       |
|               | د   |                                            | ح  |         | م  |        |                                                                                          |   |                                                                                          |       |
|               |     |                                            | ط  |         |    |        |                                                                                          |   |                                                                                          |       |

\*منظور از ممیزی داخلی در اولین ویرایش استانداردهای اعتباربخشی، خودارزیابی براساس استانداردهای ملی است که توسط بیمارستان با هدایت واحد بهبودکیفیت و مشارکت بخش‌ها و واحدها انجام می‌شود.

### ۱۲-۴) ممیزی داخلی انجام می‌شود.

سنجه ۱. برنامه مدون و یکپارچه ممیزی داخلی برای فواصل حداقل سالانه تدوین شده‌است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                               | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                                                               |                                                                                                               |                                                                                                          |       |
|---------------|-----|-------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                       |    |         |    |        | ۰                                                                                    | ۱                                                                                                             | ۲                                                                                                        | غ.ق.۱ |
| ۱             | الف | برنامه ممیزی داخلی                                    | ه  |         | ی  |        | برنامه مدون ممیزی<br>داخلی وجود ندارد<br>یا<br>برنامه مدون ممیزی<br>داخلی وجود ندارد | برنامه مدون ممیزی<br>داخلی وجود دارد<br>اما<br>به صورت یکپارچه<br>نیست<br>یا<br>حداقل سالانه<br>انجام نمی‌شود | برنامه مدون ممیزی<br>داخلی وجود دارد<br>و<br>به صورت<br>یکپارچه است<br>و<br>حداقل سالانه<br>انجام می‌شود |       |
|               | ب   | مدون، یکپارچه و در فواصل<br>زمانی منظم (حداقل سالانه) | و  |         | ک  |        |                                                                                      |                                                                                                               |                                                                                                          |       |
|               | ج   | در این واحد                                           | ز  |         | ل  |        |                                                                                      |                                                                                                               |                                                                                                          |       |
|               | د   |                                                       | ح  |         | م  |        |                                                                                      |                                                                                                               |                                                                                                          |       |
|               |     |                                                       | ط  |         |    |        |                                                                                      |                                                                                                               |                                                                                                          |       |

سنجه ۲. شواهد و مستندات نشان می‌دهند که ممیزی داخلی براساس برنامه فوق و با هدایت واحد بهبود کیفیت، انجام می‌شود.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                          | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه                                                | امتیاز                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                   |       |
|---------------|-----|----------------------------------|----|---------|----|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                  |    |         |    |                                                       | ۰                                                                                                                                                                      | ۱                                                                                                                                                                     | ۲                                                                                                                                                                 | غ.ق.ا |
| ۲             | الف | مستندات انجام برنامه ممیزی داخلی | ه  |         | ی  | کارکنان مرتبط این واحد طبق برنامه                     | مستندات انجام برنامه ممیزی داخلی وجود ندارد<br>اما<br>با هدایت واحد بهبود کیفیت انجام نمی‌شود<br>یا<br>۱-۰ نفر از برنامه ممیزی داخلی و نقش خود در اجرای آن اطلاع دارند | مستندات انجام برنامه ممیزی داخلی وجود دارد<br>اما<br>با هدایت واحد بهبود کیفیت انجام نمی‌شود<br>یا<br>۳-۲ نفر از برنامه ممیزی داخلی و نقش خود در اجرای آن اطلاع دارند | مستندات انجام برنامه ممیزی داخلی وجود دارد<br>و<br>با هدایت واحد بهبود کیفیت انجام می‌شود<br>و<br>۵-۴ نفر از برنامه ممیزی داخلی و نقش خود در اجرای آن اطلاع دارند |       |
|               | ب   | با هدایت واحد بهبود کیفیت        | و  |         | ک  | درخصوص برنامه ممیزی داخلی و مسئولیت خود در این برنامه |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                   |       |
|               | ج   | دراین واحد                       | ز  |         | ل  | در این واحد                                           |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                   |       |
|               | د   |                                  | ح  |         | م  | ۵ نفر                                                 |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                   |       |
|               |     |                                  | ط  |         |    |                                                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                   |       |

\* تذکر: در صورتی که مطابق تاریخ تعیین شده در برنامه، هنوز زمان انجام اولین ممیزی داخلی این واحد فرا نرسیده است ولی ۵-۴ نفر از کارکنان از نقش خود در اجرای برنامه آگاهی دارند، امتیاز ۲ داده می‌شود.

۵-۱۲) تحلیل نتایج ممیزی داخلی و طراحی و اجرای برنامه مداخله‌ای مناسب براساس آن، مستند شده‌اند.

سنجه ۱. گزارش تحلیلی ممیزی داخلی موجود است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                        | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                              |                                             |                                                                                   |       |
|---------------|-----|----------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|-------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                |    |         |    |        | ۰                                   | ۱                                           | ۲                                                                                 | غ.ق.۱ |
| ۱             | الف | گزارش تحلیلی ممیزی داخلی                                       | ه  |         | ی  |        | گزارش تحلیلی ممیزی داخلی موجود نیست | گزارش تحلیلی ممیزی داخلی این واحد موجود است | گزارش تحلیلی ممیزی داخلی این واحد در مقایسه آن با سایر بخش‌ها و واحدها، موجود است |       |
|               | ب   | گزارش ممیزی داخلی این واحد و مقایسه آن با سایر بخش‌ها و واحدها | و  |         | ک  |        |                                     |                                             |                                                                                   |       |
|               | ج   | در این واحد                                                    | ز  |         | ل  |        |                                     |                                             |                                                                                   |       |
|               | د   |                                                                | ح  |         | م  |        |                                     |                                             |                                                                                   |       |
|               |     |                                                                | ط  |         |    |        |                                     |                                             |                                                                                   |       |

سنجه ۲. برنامه مداخله‌ای مبتنی بر گزارش فوق موجود است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                  | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                         |   |                                               |       |
|---------------|-----|--------------------------|----|---------|----|--------|------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------|-------|
|               |     |                          |    |         |    |        | ۰                                              | ۱ | ۲                                             | غ.ق.۱ |
| ۲             | الف | برنامه مداخله‌ای         | ه  |         | ی  |        | برنامه مداخله‌ای براساس ممیزی داخلی وجود ندارد |   | برنامه مداخله‌ای براساس ممیزی داخلی وجود دارد |       |
|               | ب   | براساس نتایج ممیزی داخلی | و  |         | ک  |        |                                                |   |                                               |       |
|               | ج   | در این واحد              | ز  |         | ل  |        |                                                |   |                                               |       |
|               | د   |                          | ح  |         | م  |        |                                                |   |                                               |       |
|               |     |                          | ط  |         |    |        |                                                |   |                                               |       |

سنجه ۳. شواهد و مستندات نشان می‌دهند که مداخلات اصلاحی و چارچوب زمانی تعیین شده از سوی بیمارستان پیگیری و اجرا شده‌است.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                         | کد | مشاهدات                                                                            | کد | مصاحبه                                                                           | امتیاز                                                |                                                       |                                                      |       |
|---------------|-----|-----------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                                 |    |                                                                                    |    |                                                                                  | ۰                                                     | ۱                                                     | ۲                                                    | غ.ق.۱ |
| ۳             | الف | برنامه مداخله‌ای                                                | ه  | مواردی که طبق برنامه لازم است از طریق مشاهده بررسی شوند*                           | ی  | فرد یا افراد مسئول یا ذینفع **در اجرای برنامه مداخله‌ای (شامل کارکنان و بیماران) | مستندات بند «الف» موجود نیست<br>یا                    | مستندات بند «الف» موجود است<br>و                      | مستندات بند «الف» موجود است<br>و                     |       |
|               | ب   | ذکر زمان و انجام اقدامات و فرد یا افراد مسئول پیگیری و اجرای آن | و  | براساس برنامه مداخله‌ای و محلی که در آن تعیین شده‌است و در حیطه وظایف این واحد است | ک  | کارهایی که قرار بوده براساس برنامه مداخله‌ای اجرا شود، اجرا شده‌است یا خیر؟      | زمان یا مسئولین اجرا یا پیگیری مشخص نشده‌اند<br>یا    | زمان و مسئولین اجرا و پیگیری مشخص شده‌اند<br>اما      | زمان و مسئولین اجرا و پیگیری مشخص شده‌اند<br>و       |       |
|               | ج   | در این واحد                                                     | ز  | ۵ مورد                                                                             | ل  | براساس برنامه مداخله‌ای                                                          | ۱-۰ مورد طبق برنامه عمل شده‌است<br>یا                 | ۳-۲ مورد طبق برنامه عمل شده‌است<br>یا                 | ۵-۴ مورد طبق برنامه عمل شده‌است<br>و                 |       |
|               | د   |                                                                 | ح  | مستقیم و غیرمستقیم                                                                 | م  | از ۵ نفر                                                                         | ۱-۰ نفر اظهار می‌کنند که طبق برنامه عمل شده‌است<br>یا | ۳-۲ نفر اظهار می‌کنند که طبق برنامه عمل شده‌است<br>یا | ۵-۴ نفر اظهار می‌کنند که طبق برنامه عمل شده‌است<br>و |       |
|               |     |                                                                 | ط  |                                                                                    |    |                                                                                  |                                                       |                                                       |                                                      |       |
|               |     |                                                                 |    |                                                                                    |    |                                                                                  |                                                       |                                                       |                                                      |       |

\*تذکر : به عنوان مثال براساس برنامه بهبود کیفیت قرار بوده روش محافظ لامپ سقفی تعویض شود و از طریق مشاهده کنترل می‌کنیم که این کار انجام شده‌است یا خیر

\*\*تذکر : به عنوان مثال اگر قرار است طرز کار دستگاه جدیدی به فردی آموزش داده شود، از فردی که قرار بوده به وی آموزش داده شود سوال کنیم که آموزش انجام شده‌است یا خیر

۱۲-۶) در خصوص نتایج بررسی ها و تحلیل های صورت گرفته، به مدیران و دست اندرکاران، اطلاع رسانی می شود.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می دهند درخصوص نتایج حاصل از بررسی و تحلیل های صورت گرفته، به مدیران و دست اندرکاران اطلاع رسانی می شود.

| شماره<br>سنجه | کد  | مستندات                                                | کد | مشاهدات | کد | مصاحبه | امتیاز                                                           |   |                                                               |       |
|---------------|-----|--------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------|-------|
|               |     |                                                        |    |         |    |        | ۰                                                                | ۱ | ۲                                                             | غ.ق.۱ |
|               | الف | مستندات ارایه گزارش به مسئول این واحد و مدیران ارشد    | ه  |         | ی  |        | مستندات ارایه گزارش به مسئولان این واحد و مدیران ارشد موجود نیست |   | مستندات ارایه گزارش به مسئول این واحد و مدیران ارشد موجود است |       |
|               | ب   | حاوی نتایج بررسی ها و اقدامات اصلاحی مربوط به این واحد | و  |         | ک  |        |                                                                  |   |                                                               |       |
|               | ج   | در این واحد                                            | ز  |         | ل  |        |                                                                  |   |                                                               |       |
|               | د   |                                                        | ح  |         | م  |        |                                                                  |   |                                                               |       |
|               |     |                                                        | ط  |         |    |        |                                                                  |   |                                                               |       |

## منابع

1. Joint Commission International; Accreditation Standards For Hospital ; Fourth Edition; 2010.
2. Tehewy M, Hussaainy N, Kassous SA, et al. (Arab work team of experts). Arab Accreditation tool for Healthcare Organization; 2008.
3. Ravaghi H, Sadat SM, Mostofian F, Vazirian S, Heydarpoor p, translators. Assessment of Patient Safety in Hospitals: a manual for evaluators. Ministry of health and medical education of Iran, Medical affairs deputy, Hospital management and clinical excellence office. 2<sup>nd</sup> edition;2012.
4. Un Resident Coordinator System In Lebanon; Hospital Accreditation Standards; 2009.
5. United States Agency International Development; Egyptian Hospital Accreditation Program: Standards; 2006.
6. Direction De 1 Amelioration De La Qualite Et De La Securite Des Soins; Manuel De Certification Des Etablissements De Santé; V2010, November 2008
7. Health Campus University Sains Malaysia Quality; Hospital Accreditation Standards In Malaysia; 2003.
8. Health Campus University Sains Malaysia Quality; Hospital Accreditation Standards Malaysia; 5 March; 2011.
9. Comprehensive accreditation manual for hospital (CAMH); 2012
10. Joint Commission On The Accreditation Of Healthcare Organizations (JCAHO); Hospital Accreditation Standards: Accreditation Policies, Standards, Elements Of Performance (HAS); 2010 Edition.
11. Evidence And Information For Policy Department Of Health Service Provision(OSD), World Health Organization. Quality And Accreditation In Health Care Service, Switzerland ; Geneva; 2003.
12. Anne L. Rooney; Paul R . Van Ostenberg. Licensure; Accreditation, And Certification: Approaches To Health Service Quality ; Center For Human Services (CHS); 1999.
13. Cerqueira, Marcos; A Literature Review On The Benefits; Challenges And Trends In Accreditation As A Quality Assurance System ; Ministry Of Children And Family Development Contact, P:1-66.



وزارت بهداشت، درمان، آموزش پزشکی  
معاونت درمان  
دفتر نظارت و اعتبار بخشی امور درمان  
اداره ارزشیابی مراکز درمانی