

## توافق نامه سطح خدمت "ارائه خدمات بستری (16032573106)

- ۱- مقدمه : برنامه ریزی خدمات بیمارستانی، تامین رضایت بیماران نشان از کیفیت ارائه خدمات می باشد.
- ۲- هدف : بیمارستان ها و مراکز درمانی از مهمترین واحدهای ارائه خدمت در نظام سلامت هستند . با توجه به ضرورت درک ادراکات و انتظارات بیماران برای بهبود کیفیت ارائه خدمات، هدف سنجش انتظارات و ادراک بیماران از کیفیت خدمات بستری می باشد.
- ۳- مسئولیت ها : رضایتمندی بیمار از مراقبت های بهداشتی درمانی، نشان دهنده عملکرد سازمانی یک بیمارستان است. میزان رضایتمندی بیماران منعکس کننده قابلیت و توانایی کادر درمان، میزان رعایت حقوق بیمار و نیز کیفیت درمان است.
- ۴- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی : ارائه خدمات تشخیصی، درمانی و مراقبتی در بخش های بستری و اتاق های عمل، توسط سه گروه از پرسنل ( پزشکی، پرستاری، خدماتی) در سه شیفت کاری، در کلیه ساعات شبانه روز و در تمام روزهای هفته به صورت بی وقفه صورت می گیرد.
- ۵- هزینه و پرداختها : هزینه بر اساس تعرفه ی ابلاغی از وزرات بهداشت تعیین و به واحدهای درمانی ابلاغ شده است.
- ۶- دوره عملکرد: انجام و پیگیری کلیه فرایندهای تشخیص درمانی تجویز شده توسط پزشک معالج
- ۷- خاتمه فرایند : ترخیص بیمار از واحدهای درمانی بعد از انجام کلیه های فرایندهای تشخیصی درمانی توصیه شده از پزشک معالج