



# دستور العمل برنامه ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستان‌های وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

#### ماده ۱. کلیات

۱. این دستورالعمل در برگیرنده‌ی ضوابط و مقررات مربوط به برنامه‌ی "دستورالعمل برنامه ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستان‌های تحت پوشش وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی" است که در چارچوب مجموعه برنامه‌های تحول نظام سلامت تدوین و ابلاغ می‌شود و از تاریخ ۱۳۹۳/۲/۱۵ لازم‌الاجرا است.

#### ماده ۲. هدف کلی

۱. این دستورالعمل در راستای برنامه‌های تحول نظام سلامت و با هدف یکپارچه سازی کمی و کیفی خدمات هتلینگ و استانداردسازی آنها براساس نیازها و انتظارات خدمت گیرندگان، اجرایی می‌شود.

#### ماده ۳. اهداف اختصاصی

۱. رتبه‌بندی کیفیت خدمات هتلینگ بیمارستان‌های تحت پوشش وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۲. ارتقای کیفیت خدمات هتلینگ در همه بیمارستان‌های تحت پوشش وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و کسب حداقل رتبه استاندارد (سه ستاره)
۳. ایجاد تعریفی واحد از کیفیت خدمات هتلینگ بیمارستانی
۴. پاسخگویی به انتظارات بیماران با خدمات هتلینگ بیمارستان‌ها
۵. نظارت، ارزیابی و پایش مستمر کیفیت خدمات هتلینگ بیمارستانی
۶. ایجاد فضای رقابتی در بهبود خدمات هتلینگ در بیمارستان‌های تحت پوشش وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۷. افزایش رضایتمندی بیماران و همراهان

#### ماده ۴. شمول دستورالعمل

۱. همه‌ی بیمارستان‌های تحت پوشش وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مشمول این برنامه می‌باشند.

#### ماده ۵. تیم ارزیابی

۱. تیم ارزیاب وظیفه‌ی شناسایی نیاز اولیه به ارتقای خدمات هتلینگ و ارزیابی حین اجرا را به عهده دارد.
  - ۱.۱. تیم ارزیاب حداقل شامل افراد زیر است که بجز مسوول تیم و کارشناس تجهیزات پزشکی از دانشگاه قطب انتخاب میشوند:
    - ۱.۱.۱. نماینده ستاد اجرایی کشوری (مسوول تیم ارزیابی)
    - ۱.۱.۲. کارشناس تجهیزات پزشکی
    - ۱.۱.۳. کارشناس فنی و عمرانی
    - ۱.۱.۴. کارشناس پرستاری
    - ۱.۱.۵. کارشناس تغذیه

۱.۱.۶. کارشناس منابع انسانی

۱.۱.۷. کارشناس هتلداری

ماده ۶. نحوه‌ی ارزیابی و رتبه بندی

۱. بیمارستان‌های تحت پوشش وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی با توجه به میزان رعایت الزامات مربوط به هر محور، در سه رتبه‌ی: ۳ ستاره، ۴ ستاره، و ۵ ستاره، رتبه بندی می‌شوند. به گونه‌ای که بیمارستان ۳ ستاره، بیمارستانی خواهد بود که حداقل استانداردها و شرایط لازم تعریف شده برای ارائه خدمات قابل قبول به خدمت گیرندگان را در حوزه خدمات هتلینگ، دارا است.

۱.۱. بیمارستانهای ۳ ستاره خود به دو گروه سه ستاره و سه ستاره+ تقسیم میشوند.

۲. در طول ۶ ماه اول طرح، استراتژی ارتقای سطح خدمات هتلینگ به صورت حمایتی خواهد بود تا کلیه بیمارستانها حداقل به سطح ۳ ستاره ارتقا یابند.

۳. حداکثر ظرف مدت یکماه از ابلاغ این دستورالعمل، نیاز هر بیمارستان و برآورد هزینه‌های بهبود وضع موجود برای رسیدن به استاندارد رتبه ۳، توسط تیم ارزیاب به ستاد اجرایی دانشگاه اعلام می شود.

۴. ستاد اجرایی دانشگاه برنامه ارتقا و اعتبار مورد نیاز را برای تصویب نهایی به دبیرخانه ستاد کشوری اجرای برنامه تحول نظام سلامت ارایه می‌کند.

۵. دبیرخانه ستاد کشوری ضمن بررسی و جمع بندی گزارشات دانشگاهها با در نظر گرفتن منابع مالی برنامه نسبت به تخصیص اعتبار اقدام می‌کند.

ماده ۷. اولویت اجرا

۱. بیمارستان مکلف است حداکثر ظرف مدت ۴ ماه از دریافت اعتبار موضوع این دستورالعمل، شرایط لازم را برای اخذ رتبه ۳ ستاره کسب کند. تغییرات هتلینگ صرفا در زمینه بهبود شرایط مراقبت از بیمار شامل موارد زیر از محل این طرح قابل پرداخت خواهد بود.

۱.۱. تعداد و کیفیت تخت های بستری

۱.۲. میز غذای بیمار

۱.۳. پایه سرم

۱.۴. کیفیت تشک، پتو، ملحفه، بالش و البسه بیمار

۱.۵. تعداد و محل قرارگیری ویلچر و برانکارد انتقال بیمار در بیمارستان

۱.۶. تجهیزات مربوط به تخت

۱.۷. کیفیت و تنوع غذای بیمار

۱.۸. پرده و پاراوان و انواع جداکننده ها

۱.۹. فضای فیزیکی اتاق و انتظار بیمار و تسهیلات مربوط به همراه بیمار

۱.۱۰. نیروی انسانی مراقبت بیمار

۱.۱۱. سیستم سرمایش و گرمایش فضای بستری و اورژانس

۱.۱۲. سرویس‌های بهداشتی و حمام

۱.۱۳. سیستم احضار پرستار

## ماده ۸. ارزیابی

۱. ارزیابی پیشرفت کار دوماه پس از ابلاغ اعتبار توسط تیم ارزیاب صورت می‌گیرد و در پایان ماه چهارم، ارزیابی نهایی و رتبه بندی انجام خواهد شد.

## ماده ۹. اعطای گواهینامه

۱. گواهینامه‌ی رتبه‌ی هتلینگ هر بیمارستان (به تفکیک بخش‌ها) براساس گزارش نهایی تیم ارزیاب، توسط دبیرخانه ستاد کشوری برنامه، با اعتبار یکساله صادر می‌شود.

## ماده ۱۰. مکانیسم پرداخت:

۱. فاز ۱:

۱.۱. پس از مشخص شدن نیازهای بیمارستان، بودجه مورد نیاز در ستاد کشوری اجرای برنامه مشخص و ۵۰٪ آن به حساب ویژه مربوط به این طرح نزد دانشگاه مربوط واریز خواهد شد.

۱.۲. پرداخت‌های بعدی دانشگاه‌ها بر اساس میزان پیشرفت و گزارش تیم ارزیاب با تایید ستاد اجرایی کشوری انجام خواهد شد.

۲. فاز ۲:

۲.۱. پس از پایان طرح حمایتی، وزارت بخش‌های مختلف بیمارستانهای دانشگاهی را مطابق با دستورالعمل ابلاغی ارزیابی و ستاره‌بندی می‌نماید.

۲.۱.۱. ستاره‌بندی ملاک پرداخت پس از فاز نخست خواهد بود.

۲.۲. بیمارستانهای مشمول تا ۱۵ روز پس از پایان هرماه، نسبت به ارایه اسناد بستری به سازمانهای بیمه پایه اقدام می‌کنند و رونوشت آن را دانشگاه برای دریافت وجه به دبیرخانه ستاد کشوری اجرای برنامه ارسال می‌کند.

۲.۳. دبیرخانه ستاد کشوری نسبت به تخصیص اعتبار به دانشگاه اقدام میکند و در پایان هر سه ماه با توجه به گزارش تجمیعی سازمان بیمه سلامت ایران، تسویه حساب نهایی صورت خواهد گرفت.

۲.۴. در فاز دوم، بیمارستانهای سه ستاره ۲۰٪ و بیمارستانهای سه ستاره + ۳۰٪ بیشتر از تعرفه هتلینگ مصوب دولتی سال ۹۳ دریافت خواهند نمود. ( برای مثال در سال جاری هزینه هتلینگ اتاق سه تخته بیمارستانهای درجه یک برای هر شب ۹۰۰,۰۰۰ ریال برای بیمارستان‌های فاقد رتبه، برای سه ستاره درجه یک ۱,۰۸۰,۰۰۰ ریال و برای سه ستاره + درجه یک ۱,۱۷۰,۰۰۰ ریال محاسبه خواهد شد.)

۲.۴.۱. جدول مابه‌التفاوت هتلینگ سایر انواع تختهای بیمارستان متعاقبا ابلاغ خواهد شد.

۲.۵. بیمارستانهای ۴ و ۵ ستاره از طریق عقد قرارداد با بیمه‌های تکمیلی امکان دریافت هتلینگ با نرخ‌های توافقی با مجوز هیأت امنای دانشگاه را خواهند داشت.

#### ماده ۱۱. محورهای ارزیابی خدمات هتلینگ

۱. محورهای اصلی ارزیابی خدمات هتلینگ به شرح زیر است که جزییات هر یک از محورها در سندی که جزء لاینفک این دستورالعمل است پیوست می‌باشد.

۱.۱. ساختمان و تاسیسات

۱.۲. تجهیزات و امکانات

۱.۳. خدمات رفاهی

۱.۴. خدمات نظافت و بهداشت

۱.۵. تغذیه بیمار

۱.۶. امور اداری و گردش کار

۱.۷. منابع انسانی

#### ماده ۱۲. نظارت بر اجرای دستورالعمل

۱. نظارت بر اجرای دستورالعمل و پاسخگویی در سطح دانشگاه بر عهده رییس دانشگاه خواهد بود.

۲. دانشگاه مکلف است در چارچوب اعتبارات و ضوابط این دستورالعمل و با رعایت آیین نامه مالی و معاملاتی دانشگاه با لحاظ نمودن کلیه مقررات قانونی در مهلت مقرر، تا دستیابی همه‌ی بیمارستان‌های دانشگاه به حداقل رتبه استاندارد (سه ستاره) اهتمام ورزد.

۳. در سطح قطب، دانشگاه قطب و در سطح کشور، دبیرخانه ستاد کشوری وظیفه نظارت بر این دستورالعمل را به عهده دارد.

این دستورالعمل شامل ۱۲ ماده تهیه و از تاریخ ۱۳۹۳/۲/۱۵ برای کلیه بیمارستان‌های مشمول برنامه لازم‌الاجرا خواهد بود.



## دستورالعمل برنامه حفاظت مالی از بیماران صعب‌العلاج، خاص و نیازمند