

تعمیر  
کتابخانه

## واژه‌نامه

به منظور برداشت یکسان از واژه‌ها و اصطلاحات بکار رفته در این سند، تعاریف و مفاهیم کلیدی به شرح زیر بیان میشوند.

## وزارت بهداشت

منظور از وزارت بهداشت در این دستورالعمل، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی است که تولیت نظام سلامت کشور را به عهده دارد.

## بیمارستانهای مشمول

تمامی بیمارستان‌های دانشگاهی وابسته به وزارت بهداشت مشمول این برنامه‌ها می‌باشند.

## زنجیره تأمین خدمات بیمارستانی

سامانه هدایت بیماران بستری برای تأمین و دریافت خدمات مورد نیاز ایشان در سطح بیمارستان‌های وابسته به وزارت بهداشت در این دستورالعمل زنجیره تأمین خدمات بیمارستانی نامیده می‌شود.

## نظام ارجاع

منظور از نظام ارجاع در این سند، برنامه نظام ارجاع و پزشک خانواده در بیمه شدگان بیمه روستایی کل کشور و جمعیت شهرهای استانهای فارس و مازندران است.

## سازمان‌های بیمه پایه

شامل سازمان بیمه سلامت ایرانیان، سازمان تأمین اجتماعی، کمیته امداد حضرت امام (ره) و سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح است.

سایر سازمان‌هایی که به موجب قانون مجاز به ارائه و یا خرید بیمه پایه از شرکت‌های بیمه تجاری هستند در شمول بهره مندی از این برنامه قرار نمی‌گیرند.

## پزشک مقیم

پزشک مقیم به پزشک متخصص/فوق تخصص/فلوشیپ گفته می‌شود که از ساعت ۲ بعدازظهر الی ۸ صبح روز بعد در روزهای غیر تعطیل و ۲۴ ساعته در روزهای تعطیل، در مراکز درمانی/آموزشی-درمانی زیرمجموعه دانشگاه‌های علوم پزشکی، حضور فیزیکی فعال داشته و اقدامات تشخیصی و درمانی مورد نیاز بیماران مرتبط با زمینه تخصصی خود را انجام خواهد داد.

## تعرفه دولتی مصوب

نرخ برنامه‌ای خدمات و مراقبتهای تشخیصی و درمانی در مراکز دولتی است که به طور سالانه پس از تصویب شورای عالی بیمه سلامت، توسط هیات وزیران تأیید و ابلاغ می‌شود.

## خدمات هتلینگ

خدمات غیر درمانی مرتبط با اقامت بیمار در بیمارستان و مراکز درمانی است که در این سند ذیل ۷ محور اصلی طبقه بندی شده‌اند.

## بیماری ویژه

منظور از بیماری مورد حمایت این سند، بیماری است که مجموع متوسط تمام هزینه های ضروری برای مراقبت از بیمار مبتلا به آن در طول یک سال (سرانه بار هزینه ای بیماری) از یک پنجم درآمد سالانه آن خانوار ایرانی بیشتر باشد.

### مراکز مرجع بیماری

به مراکز اطلاق می‌گردد که دارای کلیه امکانات اعم از نیروی انسانی متخصص و کارآموده و تجهیزات لازم برای مراقبت از یک بیماری باشد و در دانشگاه به عنوان مرکز مرجع ارائه خدمات آن بیماری تعیین شده باشد. این مرکز توسط دانشگاه‌ها به معاونت درمان وزارت پیشنهاد و پس از تایید به عنوان مرکز مرجع اعلام می‌شود.

### بیمار نیازمند حمایت

به شهروندی اطلاق می‌گردد که مبتلا به حداقل یکی از بیماری‌های ویژه باشد و طبق ارزیابی مددکاری و یا سازمان‌ها و نهادهای حمایتی، نیازمند حمایت شناخته شود.

### فهرست مرجع بیماری‌های ویژه

به بیماری‌هایی اطلاق می‌گردد که توسط معاونت درمان وزارت، بر اساس هزینه بالا و میزان علاج پذیری به ترتیب اولویت تعیین و در این فهرست قرار خواهند گرفت.

### زایمان طبیعی

زایمانی که در فرایند و مجرای طبیعی و فیزیولوژیک، انجام می‌شود.

### زایمان بی درد (موضعی)

زایمان طبیعی است که در فرایند آن برای کاهش درد از بی حس کننده‌های موضعی به شکل اپیدورال یا اسپینال استفاده می‌شود.

### دانشگاه

منظور از دانشگاه در این سند، دانشگاه/ دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی است.

### تخت فعال

تختی است که حداقل به مدت ۲۴ ساعت امکان بستری دارد و بر این اساس تخت‌های دیالیز، اتاق عمل، اتاق زایمان، اورژانس تخت فعال محسوب نمی‌شود. ولی بخش اورژانس که در آن بیماران ب مدت حداقل ۲۴ ساعت بستری می‌شوند، تخت فعال به حساب می‌آید.

## ارکان

ارکان سیاستگذاری و اجرایی این سند عبارتند از:

### ستاد کشوری اجرای برنامه تحول نظام سلامت

ستادی است که بر اساس ترکیب و شرح وظایف پیوست، مسئولیت سیاستگذاری و راهبری برنامه‌های اجرایی را به عهده دارد.

### دبیرخانه ستاد کشوری اجرای برنامه تحول نظام سلامت

این دبیرخانه ذیل ستاد کشوری اجرای برنامه تحول وزارت بهداشت، در محل معاونت درمان تشکیل شده و مسئولیت هماهنگی کلیه برنامه‌های تحول را بر اساس ترکیب و شرح وظایف پیوست، به عهده دارد.

کمیته‌های فنی تابعه دبیرخانه به شرح موارد ذیل تشکیل میگرد:

- سیاستگذاری و برنامه ریزی
- نظارت و بازرسی
- دارو و تجهیزات پزشکی
- بیمه و منابع
- مدیریت اطلاعات و اطلاع رسانی

دبیر ستاد کشوری اجرای برنامه تحول وزارت بهداشت، معاون درمان خواهد بود که مسئولیت دبیرخانه ستاد، ابلاغ مصوبات، هماهنگی و مدیریت اجرایی و پایش برنامه‌ها را به عهده خواهد داشت. دبیرخانه مذکور رابط بین دانشگاهها و ستاد کشوری اجرای برنامه تحول سلامت برای پاسخگویی به سئوالات و دریافت پیشنهادات می‌باشد.

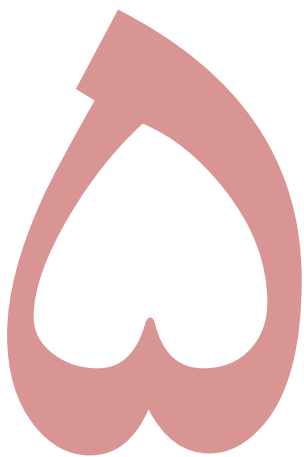
### ستاد اجرایی برنامه تحول نظام سلامت دانشگاه

ستادی که بر اساس ترکیب و شرح وظایف پیوست، مسئولیت مدیریت اجرا در سطح دانشگاه و نظارت بر حسن اجرای برنامه در سطح بیمارستانهای وابسته را به عهده دارد.

کمیته‌های فنی ستاد دانشگاه متناظر با کمیته‌های ستاد کشوری تشکیل خواهند شد.

*ستاد اجرایی برنامه تحول نظام سلامت شهرستان:* ستادی که در شهرستانهای تابعه دانشگاه براساس ترکیب و شرح وظایف پیوست، مسئولیت اجرای برنامه را در سطح شهرستان به عهده دارد.

*ستاد اجرایی برنامه تحول نظام سلامت بیمارستان:* ستادی که بر اساس ترکیب و شرح وظایف پیوست، مسئولیت اجرای برنامه در سطح بیمارستان رابه عهده دارد.



## 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 استانداردهای 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 همراه، نسبت به ارائه 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. محور های 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.