



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی اراک

کتابچه توجیهی کارکنان

بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان محلات

واحد بهبود کیفیت

سال ۱۴۰۴

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



فهرست مطالب:

فصل اول: معرفی بیمارستان و برنامه سازمانی

مقدمه: صفحه ۶

رسالت و چشم اندازها: صفحه ۷-۸

چارت سازمانی: صفحه ۹

برنامه استراتژیک بیمارستان امام خمینی: ۱۰-۱۱

رعایت حقوق گیرندگان خدمت: صفحه ۱۲

منشور حقوق بیمار: صفحه ۱۳-۱۶

منشور حقوق کارکنان: صفحه ۱۷

چارت بحران: صفحه ۲۱

فصل دوم: مجموعه مقررات داخلی بیمارستان

تکالیف کارمندان: صفحه ۲۳-۲۵

ساعت کار کارکنان مرکز: صفحه ۲۵

مرخصی: صفحه ۲۶

موارد استفاده از پاس: صفحه ۲۷

ضوابط و مقررات خروج از خدمت: صفحه ۲۸

حقوق قابل پرداخت به پرسنل رسمی: صفحه ۲۹

حقوق قابل پرداخت به پرسنل پیمانی و طرحی: صفحه ۲۹

حقوق قابل پرداخت به پرسنل قراردادی: صفحه ۲۹

نحوه محاسبه کسور: صفحه ۲۹

نحوه محاسبه کسورات بیمه خدمات درمانی: صفحه ۲۹

حقوق قرارداد حرفه ای و غیر حرفه ای: صفحه ۳۰

ارزشیابی کارکنان: صفحه ۳۲

مقررات پوشش کارکنان: صفحه ۳۲

مصادیق تخلفات اداری : صفحه ۳۳-۳۵

ارتقاء سلامت کارکنان: صفحه ۳۶

فصل سوم : معرفی ساختار بیمارستان

خدمات پرستاری : صفحه ۳۸

خدمات پاراکلینیکی: صفحه ۳۸.

خدمات پیشگیری: صفحه ۳۹

فرآیندهای بیمارستان: صفحه ۴۰

"بسمه تعالی"

کتابچه ای که در اختیار دارید با هدف آشنایی شما با فعالیت های این مرکز، قوانین و مقررات اداری، حقوق متقابل شما، بیماران و سازمان تهیه شده است. لذا ضمن خیر مقدم به شما، مطالعه کامل و دقیق آن را به شما توصیه می نمائیم.

دکتر سمیه شاهوردی (ریاست بیمارستان)

مقدمه:

بی شک در بین منابع سازمانی ، نیروی انسانی با ارزش ترین عامل تولید و مهمترین سرمایه هر سازمان و به عبارتی منبع اصلی نیاز مزیت رقابتی و ایجاد کننده قابلیت های اساسی هر سازمان در دستیابی به اهداف استراتژیک می باشد.

به طبع رسیدن به چشم انداز بیمارستان امام خمینی بدون تغییر نگرش در مدیریت منابع انسانی و توجه ویژه به توسعه و توانمندسازی نیروها ممکن نخواهد بود و رکن اساسی برای ایجاد چنین تحول سازمانی آموزش به نیروی انسانی است که از توجیه نیروهای بدو ورود در خصوص نوع خدمات قابل ارائه در مرکز ، شرایط کار ، حقوق کارمندان ، اهداف و برنامه های استراتژیک مرکز ، قوانین و مقررات اداری و ... آغاز و با توسعه آموزش ها در حین خدمت تا رسیدن به بلوغ سازمانی ادامه می باید .

گردآوری مجموعه حاضر نخستین گام در راستای آموزشی نیروهای بدو ورود و برای مطالعه و آگاهی آنان تهیه و تدوین گردیده است که با دریافت نظرات مدیران ، مسئولان و پیشنهادات کارکنان به طور سالیانه مورد بازنگری و اصلاح قرار می گیرد.

تاریخچه بیمارستان

بیمارستان امام خمینی (ره) محلات در سال ۱۳۶۱ به عنوان یک بیمارستان جنرال تاسیس و راه اندازی گردید. این بیمارستان در حال حاضر دارای ۹۶ تخت مصوب و ۶۸ تخت فعال و دارای بخشهای ویژه، جراحی، داخلی، اطفال، نوزادان، زنان، چشم پزشکی، نورولوژی، ارتوپدی، ENT، دیالیز، بلوک زایمان، اتاق عمل و همچنین بخش اورژانس، واحدهای پاراکلینیکی: شامل داروخانه آزمایشگاه، واحد تصویر برداری شامل: سی تی اسکن، ماموگرافی، OPG، رادیولوژی، سونوگرافی می باشد. درمانگاه بیمارستان در ایام هفته طبق برنامه تنظیمی فعال می باشد و در حال حاضر تخصصهای جراحی عمومی، زنان، اطفال، بیهوشی، داخلی، قلب، چشم، ENT، نورولوژی، ارتوپدی، پوست و مو، روان پزشکی در این بیمارستان وجود دارد.

رسالت بیمارستان

بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان محلات مرکز درمانی دولتی است که به صورت شبانه روزی در راستای حفظ و ارتقاء سطح سلامت جامعه با بهره گیری از منابع انسانی متخصص و فن آوری نوین به ارائه خدمات درمانی با بالاترین کیفیت به بیماران و مراجعین پرداخته و همواره تلاش می نماید با مشارکت در تقویت سلامت جامعه و بهبود مستمر سطح کیفی و کمی خدمات، رضایت گیرندگان خدمت را جلب نماید.

چشم انداز بیمارستان

بیمارستان امام خمینی (ره) در نظر دارد با استفاده از کلیه تخصص ها، امکانات و مناسبترین فناوری های در دسترس به عنوان یکی از مراکز الگوی ارائه خدمات درمانی موثر و ایمن در منطقه بوده و در مسیر بهبود مستمر کیفیت و حفظ استانداردهای عالی خدمت گام بردارد.

بیانیه ارزش های بیمارستان

ارتقا سطح علمی و عملی ، مشتری مداری و بیمار محوری ، تکریم و ارزش گذاری ، اعتماد سازی گروهی ، تعامل ، صداقت ، پایبندی به سنت ها و اصول اخلاقی و حرفه ای ، رعایت عدالت از ارزش های بیمارستان امام خمینی (ره) می باشد.

پایبندی کامل به ارزش های اسلامی ،التزام به سنت ها و اصول اخلاقی اسلامی و حرفه ای در ارائه خدمات

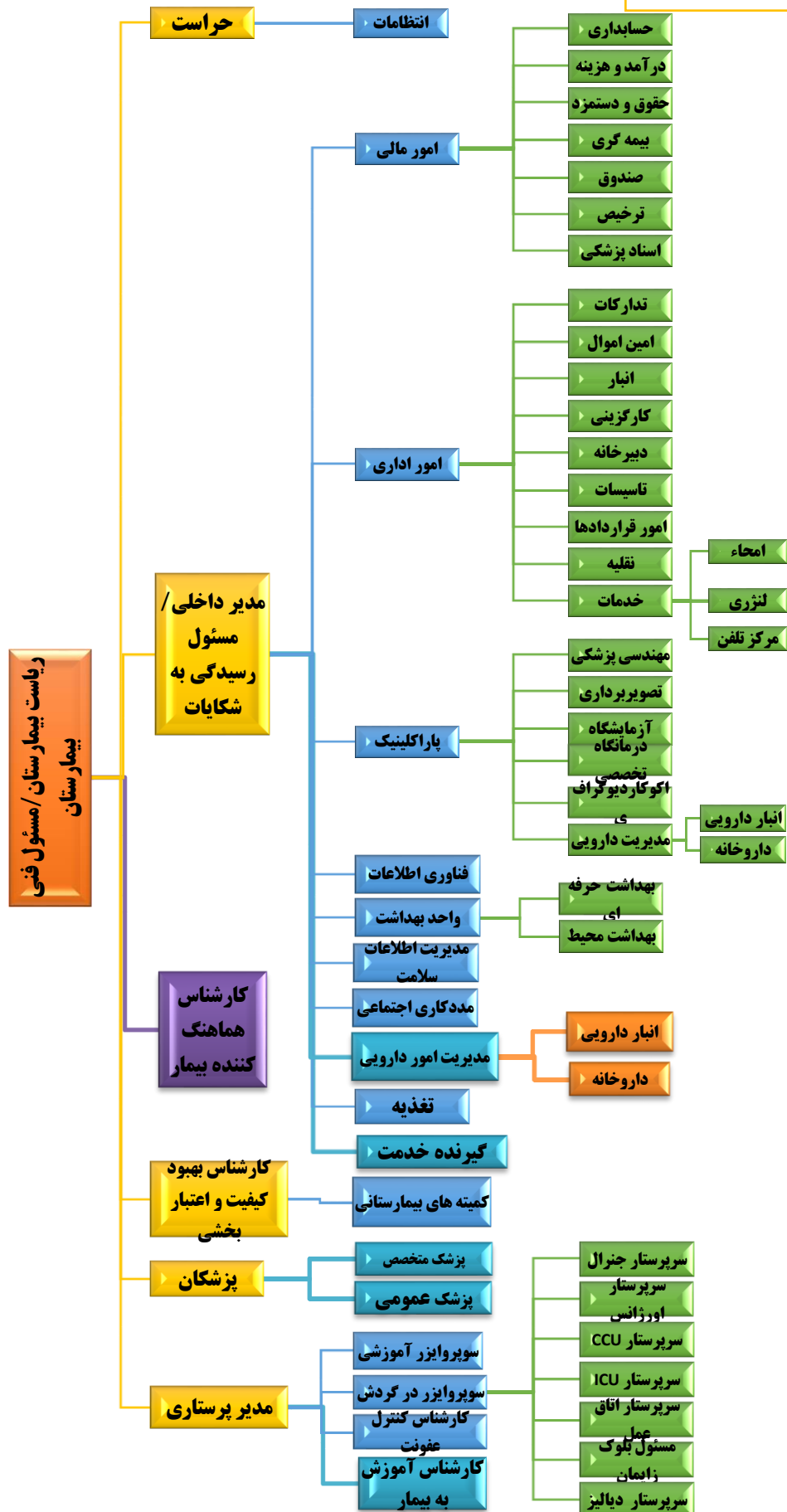
آموزش و ارتقاء مهارت های تخصصی و فردی کارکنان واحد ها و جامعه و افزایش سطح علمی و عملی کارکنان همگام با پیشرفت های علمی در دنیا

وجود ارتباط دو طرفه و مشارکتی با مراجعین و همچنین در میان کارکنان

حفظ کرامت انسانی مراجعین و کارکنان و توجه به نظر هر فرد

رعایت کامل منشور حقوق بیمار و تلاش در راستای منافع بیمار به گونه ای که باعث بهبود در وضعیت سلامتی جامعه تحت پوشش گردد

بیمارستان امام خمینی (ره)



معرفی بیمارستان امام خمینی (ره)
واژه نامه
بیانیه رسالت، چشم انداز و ارزش های مرکز
چارت سازمانی
رسالت، چشم انداز، ارزشهای مرکز
واژه نامه
فهرست ذینفعان درونی و بیرونی، تحلیل ذینفعان
ارزیابی محیط داخلی و ارزیابی محیط خارجی
تحلیل وضعیت موجود و پیش بینی شرایط آتی بیمارستان
سیاست های کلان
اهداف کلی مرکز
اهداف اختصاصی و شاخص ها

سیاست های اصلی بیمارستان

- ✓ محور قرار دادن اخلاق حرفه ای و ارزش های انسانی
- ✓ حفظ و ارتقاء مستمر کیفیت خدمات سلامت
- ✓ بکارگیری تجهیزات به روز و کارآمد با اولویت تولیدات داخلی با کیفیت
- ✓ اولویت بخشی و تخصیص بودجه ارتقاء ایمنی بیماران، همراهان، پزشکان و کارکنان
- ✓ استفاده موثر و بهینه از منابع مالی، انسانی، تجهیزات و هزینه های بیمارستان در راستای سیاستهای کلان کشوری
- ✓ همسویی با اهداف و برنامه های وزارت بهداشت در خصوص ارتقای سلامت مادران و سیاستهای جمعیتی
- ✓ اجرای دوره های آموزشی کاربردی و اثربخشی برای تمامی کارکنان

- ✓ استفاده از پتانسیل خیرین بخش سلامت و جلب مشارکت مردمی
- ✓ جذب نیروی متخصص، کارآمد و با اخلاق حرفه ای منطبق با قوانین بالادستی
- ✓ ارائه خدمات سلامت به بیماران اتباع خارجی و گردشگری سلامت
- ✓ همکاری با بیمه های پایه و مکمل و ارائه خدمات جامع به بیمه شدگان با رعایت تعرفه های ابلاغی
- ✓ استمرار اجرای استانداردهای اعتباربخشی در بیمارستان

اهداف کلی بیمارستان:

G1	ارتقاء و بهبود کیفیت خدمات از طریق استقرار استانداردهای اعتباربخشی
G2	حفظ و ارتقاء ایمنی بیمار و کارکنان
G3	ارتقاء و بهبود مستمر کیفیت خدمات درمانی و آموزشی
G4	ارتقاء و بهبود میزان رضایتمندی بیماران و کارکنان

رعایت حقوق گیرندگان خدمت

بیمارستان امام خمینی (ره) با هدف تأمین حقوق گیرندگان خدمات سلامت، حفظ و ارتقاء و تحکیم رابطه انسانی بین ارائه کنندگان و گیرندگان خدمات سلامت، رعایت موارد ذیل را که بر گرفته از قوانین و مقررات جاری می باشد، برای همه پرسنل الزامی می داند.

تمامی مدیران و کارمندان بیمارستان خدمتگذاران مردم بوده، با رعایت موازین اخلاقی اسلامی و طبق منشور اخلاقی و اداری وظایف خود را به نحو احسن در راه خدمت به مردم و با در نظر گرفتن حقوق و خواسته های قانونی آنها انجام داده، به عنوان کارمند بیمارستان امام خمینی ملزم به رعایت منشور حقوق بیمار می باشند

-تمامی مراجعه کنندگان به بیمارستان از حقوق یکسان برخوردار می باشند و هرگونه بی اعتنائی مراجعین و تخلف از قوانین و مقررات عمومی در این مرکز ممنوع بوده، به شکایات واصله 1به امور از سوی مراجعین رسیدگی خواهد شد.

۲- با توجه به اینکه هدف نهایی مرکز دستیابی به رضایت خدمت گیرندگان از طریق ارتقای مستمر کیفیت خدمات سلامت می باشد رضایت سنجی از مراجعین به صورت ادواری در بیمارستان انجام و در ارزیابی عملکرد پرسنل مربوطه تأثیر گذار می باشد

۳- تمامی کارمندان مرکز موظفند ؛ وظایف خود را با دقت ، سرعت ، صداقت ، امانت ، گشاده رویی ، انصاف و تبعیت از قوانین و مقررات عمومی و اختصاصی مرکز که به آنها ابلاغ گردیده، ارائه نمایند و در مقابل عموم مراجعین به طور یکسان و به مرکز در خصوص انجام وظیفه پاسخگو می باشند.

۴- کارمندان مرکز در انجام وظایف و مسئولیت های قانونی در برابر شاکیان مورد حمایت مرکز می باشند.

منشور حقوق بیمار

دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

- ارائه خدمات سلامت باید:

۱-۱- شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش ها ، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد.

- ۲-۱ - برپایه صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد.
- ۳-۱ - فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.
- ۴-۱ - بر اساس دانش روز باشد.
- ۵-۱ - مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد.
- ۶-۱ - در مورد توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و اولویت های درمانی بیماران باشد.
- ۷-۱ - مبتنی بر هماهنگی اراکان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توانبخشی باشد.
- ۸-۱ - به همراه تامین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیت های غیر ضروری باشد.
- ۹-۱ - توجه ویژه ای به حقوق گروه های آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران روانی، زندانیان، معلولان ذهنی جسمی و افراد بدون سرپرست داشته باشد.
- ۱۰-۱ - در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.
- ۱۱-۱ - با در نظر گرفتن متغیر های چون زبان، سن و جنس گیرندگان خدمت باشد.
- ۱۲-۱ - در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانس) بدون توجه به تامین هزینه آن صورت گیرد. در موارد غیر فوری بر اساس ضوابط تعریف شده باشد.
- ۱۳-۱ - در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانس) در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد.
- ۱۴-۱ - در مراحل پایانی حیات که وضعیت بیماری غیر قابل برگشت و مرگ بیمار قریب الوقوع می باشد با هدف حفظ آسایش وی ارائه گردد. منظور از آسایش، کاهش درد و رنج بیمار، توجه به نیاز های روانی، اجتماعی، معنوی و عاطفی وی و خانواده اش در زمان

احتضار می باشد. بیمار در حال احتضار حق دارد در آخرین لحظات زندگی خویش با فردی که می خواهد همراه گردد.

۱- اطلاعات باید به نحوه مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

- ۱-۲- محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد:

۱-۱-۲ - مفاد منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش

۱-۲-۲- ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیر درمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش

۱-۲-۳- نام و مسئولیت و رتبه حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه ای آنها با یکدیگر

۱-۲-۴- روش های تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن ، تشخیص بیماری ، پیش آگهی و عوارض آن و نیز کلیه اطلاعات تاثیر گذار در روند تصمیم گیری بیمار

۱-۲-۵- نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان

۱-۲-۶- کلیه اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند.

۱-۲-۷- ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان

- ۱-۲-۲- نحوه ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد:

۱-۲-۲-۱- اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب و درد و ویژگی های فردی وی از جمله زبان، تحصیلات و توان درک در اختیار وی قرار گیرد مگر اینکه تاخیر در شروع درمان به واسطه ارائه اطلاعات فوق سبب آسیب به بیمار گردد و یا بیمار علی رغم اطلاع از حق دریافت اطلاعات ، از این امر امتناع نماید که در این صورت باید خواست بیمار محترم شمرده شود مگر اینکه عدم اطلاع بیمار ، وی یا سایرین را در معرض خطر جدید قرار دهد.

۲-۲-۲- بیمار می تواند به کلیه اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی خود دسترسی داشته باشد و تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید.

۲- حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

- ۳-۱- محدوده انتخاب و تصمیم گیری درباره موارد ذیل می باشد:
 - ۳-۱-۱- انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه کننده سلامت در چارچوب ضوابط
 - ۳-۱-۲- انتخاب و نظر خواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور
 - ۳-۱-۳- شرکت یا عدم شرکت در هرگونه پژوهش، با اطمینان از اینکه تصمیم گیری وی تاثیر در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت.
 - ۳-۱-۴- قبول یا رد درمان های پیشنهادی پس از آگاهی از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش یا رد آن مگر در موارد خود کشی یا مواردی که امتناع از درمان شخص دیگری را در معرض خطر جدی قرار می دهد.
 - ۳-۱-۵- اعلام نظر قبلی بیمار در مورد اقدامات درمانی آتی در زمانی که بیمار واجد ظرفیت تصمیم گیری می باشد ثبت و به عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در زمان فقدان ظرفیت تصمیم گیری وی با رعایت موازین قانونی مد نظر ارائه کنندگان خدمات سلامت و تصمیم گیرنده جایگزین بیمار قرار می گیرد.

- ۳-۲- شرایط انتخاب و تصمیم گیری شامل موارد ذیل می باشد:
 - ۳-۲-۱- انتخاب و تصمیم گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع (مذکور در بند دوم) باشد.
 - ۳-۲-۳- پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم گیری و انتخاب داده شود.

۴- ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار(حق خلوت) و رعایت اصل رازداری باشد.

۴-۱- رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد.

۴-۲- در کلیه مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود. ضروری است بدین منظور کلیه امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی بیمار فراهم گردد.

۴-۳- فقط بیمار و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند می توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند.

۴-۴- بیمار حق دارد در مراحل تشخیصی از جمله معاینات ، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد . همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک می باشد مگر اینکه این امر برخلاف ضرورت های پزشکی باشد.

۵-دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

۵-۱- هر بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذیصلاح شکایت نماید.

۵-۲- بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند.

۵-۳- خسارت ناشی از خطای ارائه دهندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات مطابق مقررات در کوتاه ترین زمان ممکن جبران شود.

در اجرای مفاد این منشور در صورتی که بیمار به هر دلیلی فاقد ظرفیت تصمیم گیری باشد اعمال کلیه حقوق بیمار - مذکور در این منشور - برعهده تصمیم گیرنده قانونی جایگزین برخلاف نظر پزشک ، مانع درمان بیمار شود. پزشک می تواند از طریق مراجع ذیربط درخواست تجدید نظر در تصمیم گیری را بنماید.

چنانچه بیماری که فاقد ظرفیت کافی برای تصمیم گیری است اما می تواند در بخشی از روند درمان معقولانه تصمیم بگیرد باید تصمیم او محترم شمرده شود.

منشور حقوق کارکنان بیمارستان امام خمینی :

قال رسول الله: مَنْ سَعَى لِمَرِيضٍ فِي حَاجَةٍ قَضَاهَا أَوْ لَمْ يَقْضِهَا خَرَجَ مِنْ ذُنُوبِهِ كَيَوْمٍ وَلَدَتْهُ أُمُّهُ
هر کس برای برآوردن نیاز بیماری بکوشد، چه آن را برآورده سازد و چه نسازد، از گناهانش خارج می شود، مانند روزی که از مادر زاده شده است.

✓ کارکنان بیمارستان حق دارند، در قبال ارائه مراقبت مطلوب و موثر از جانب بیماران و همراهان مورد احترام کامل قرار گیرند.

✓ کارکنان بیمارستان حق دارند، فقط در چارچوب وظایف قانونی و بر اساس اصول علمی و دستورالعمل های مصوب وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی به ارائه خدمت و روش های درمانی اقدام نمایند.

✓ کارکنان بیمارستان حق دارند، جهت ارائه مراقبت مطلوب و موثر، محیطی آرام و امن داشته باشند.

✓ کارکنان بیمارستان حق دارند، از هرگونه تعرض و پرخاشگری گفتاری و کرداری احتمالی توسط بیماران و یا همراهان در امان باشند. (رعایت ماده ۶۰۸ و ۶۰۹ قانون مجازات های اسلامی)

✓ کارکنان بیمارستان حق دارند، علیرغم درخواست و اصرار بیماران از انجام دادن اعمال خلاف اصول و قواعد حرفه ای که موجب آسیب دیدن جسمی یا روحی بیمار می شود، امتناع نمایند.

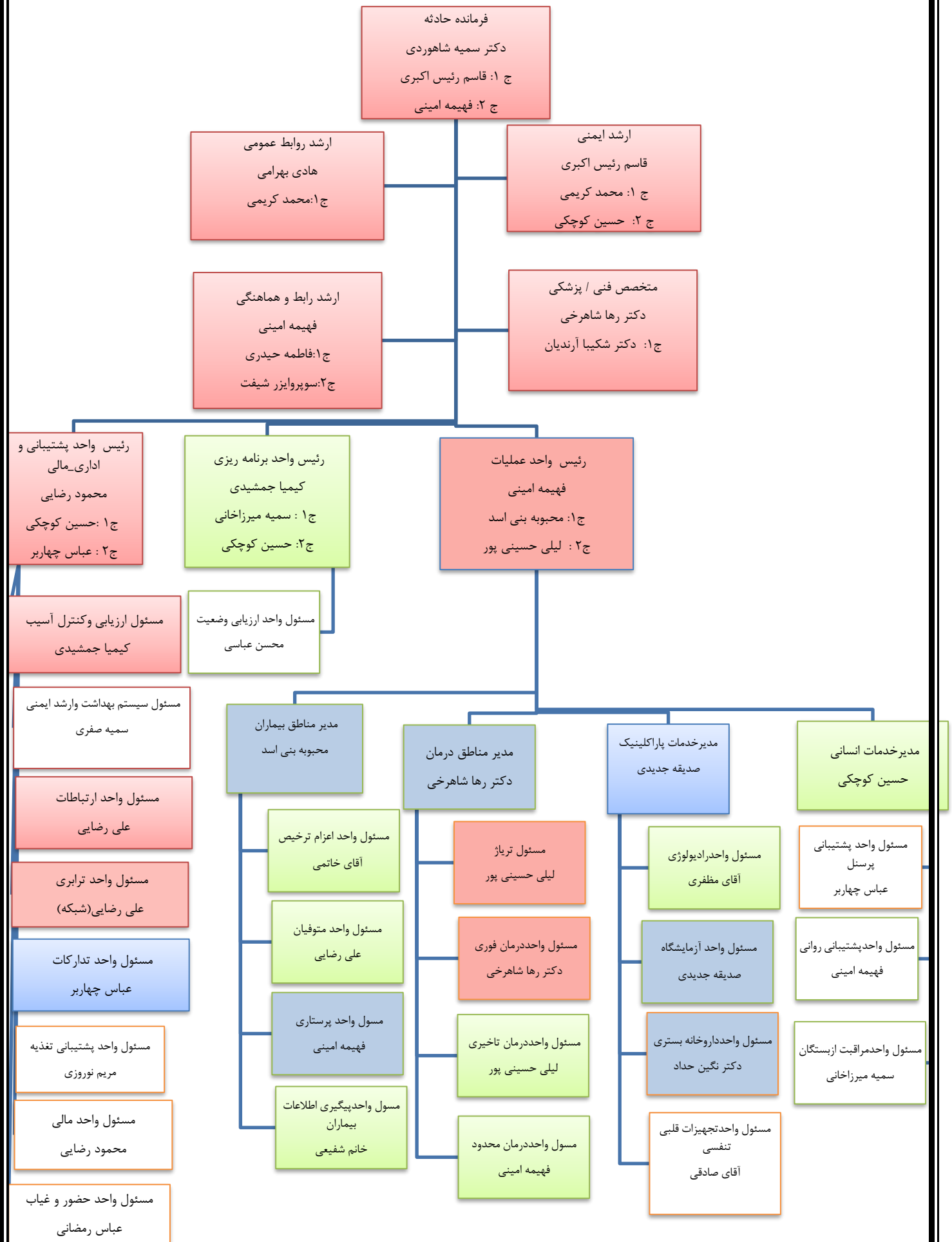
✓ کارکنان بیمارستان حق دارند، از سلوک مناسب و تکریم از سوی مسئولین، کارکنان، مأموران دولتی، بازرسان، بیماران و همراهان ایشان برخوردار شوند.

✓ کارکنان بیمارستان حق دارند، از حمایت و مساعدت قضایی از سوی مسئولین، در مواردی که به دلیل انجام وظایف شغلی مورد پیگرد قرار می گیرند، برخوردار شوند.

✓ کارکنان بیمارستان حق دارند، از آخرین دستورالعمل ها و روش های نوین درمانی و آئین نامه هایی که مرتبط با وظایف شغلی آنان می باشد، در چارچوب مقررات مربوطه بهره مند شده و آن را اجرا نمایند.

ماده ۶۰۸ مجازات اسلامی: توهین عادی به کارکنان دولت دارای مجازات جزای نقدی یا شلاق است.
ماده ۶۰۹ مجازات اسلامی: هر کس به کارمندان دولت توهین کند، علاوه بر جزای نقدی و شلاق به مجازات حبس نیز محکوم می شود.

چارت خطر حوادث و بلایا بیمارستان امام خمینی (ره)



کدهای اعلامی در بیمارستان امام خمینی (ره)

کد ۹۹	احیاء بزرگسال
کد ۵۵	احیاء مادر باردار
کد ۸۸	احیاء نوزاد
کد ۷۲۴	سکته مغزی
کد ۳۲۴	مرگ مغزی
کد ۲۴۷	سکته قلبی
کد ۳۵۰	اعزام هوایی
کد ۶۶	خونریزی
کد ۱۲۵	آتش سوزی
کد ۱۰۰	تخلیه اضطراری
کد ۱۱۰	بحران

قوانین و مقررات داخلی بیمارستان امام خمینی (ره) :

کارمند : شخصی که به موجب حکم سازمانی و یا قرارداد مورد تایید مقام صلاحیت دار در مرکز جهت خدمت پذیرفته می شود به عنوان کارمند شناخته شده، لازم است که مقید به حقوق متقابل سازمان و کارمند باشد.

الف - کارمند رسمی کسی است که به موجب حکم سازمانی برای تصدی یکی از پست های سازمانی ثابت استخدام شده باشد

ب- کارمند پیمانی کسی است که به موجب قرارداد در یکی از پست های سازمانی موقت برای مدت معین اشتغال دارد

تبصره : مشمولین قانون خدمت پزشکان و پیرا پزشکان قانون کار و اتباع خارجی و اعضاء هیئت علمی مشمول قوانین و مقررات خاص خود می باشند.

پست سازمانی : عبارت از جایگاه سازمانی است که در تشکیلات تفصیلی بیمارستان امام خمینی برای انجام مجموعه ای از وظایف و مسئولیتهای مرتبط برای یک کارمند تعریف شده است.

پست ثابت : عبارت است از پست سازمانی که به منظور انجام وظایف مستمر و تمام وقت برای اختصاص به کارمند رسمی در تشکیلات تفصیلی بیمارستان ایجاد می شود و ممکن است با متصدی یا بدون متصدی باشد.

پست موقت : عبارت از پست سازمانی که به منظور انجام وظیفه تمام وقت و غیر مستمر، در مدت معین برای اختصاص به کارمند پیمانی در تشکیلات تفصیلی ایجاد شده است.

شرح شغل یا تجزیه و تحلیل شغل: شرح خلاصه وظایف و مسئولیت های شغل، رابطه آن شغل با مشاغل دیگر دانش و مهارت های لازم برای انجام دادن آن و شرایط کار است.

شرح وظیفه : مجموعه وظایفی است که برای یک پست سازمانی تعیین می گردد و کارمند مکلف به انجام آن می باشد

استخدام : عبارت است از پذیرفتن شخص حقیقی جهت خدمت در بیمارستان امام خمینی ، طبق ضوابط و مقررات مندرج در آیین نامه

حکم سازمانی : عبارت از دستور کتبی رئیس دانشگاه یا اشخاص مجاز از طرف ایشان در حدود مقررات این آیین نامه است

شغل : عبارت است از مجموعه ای از وظایف و مسئولیت های مرتبط و مستمری که براساس طرح طبقه بندی مشاغل به این عنوان شناخته شده باشد.

رسته شغلی : عبارت از تعدادی شغل است که از لحاظ نوع کار مشابه ولی از نظر اهمیت و دشواری وظایف و مسئولیت ها دارای درجات مختلف می باشد

رسته : عبارت است از مجموعه ای از رشته های شغلی است که از لحاظ نوع کار و رشته تحصیلی و تجربی ، شباهت های کلی و عمومی داشته باشند. ایجاد رسته های فرعی در داخل هر رسته بر اساس نوع مشاغل امکانپذیر می باشد

شرایط احراز: عبارت است از حداقل خصوصیات و توانایی های لازم اعم از تحصیلات، مهارت ها، تجربه و دوره های آموزشی مورد نیاز که برای انجام وظایف و قبول مسئولیت های یک شغل لازم است

دوره آموزشی: محتوی آموزش مشخص و معینی که به منظور ایجاد مهارت، افزایش دانش و تغییر نگرش در مدت معین به فراگیران انتقال داده می شود

تشکیلات تفصیلی : به مجموعه پست های سازمانی متشکل از تعداد، نوع و سطح پست های سازمانی بیمارستان امام خمینی اطلاق می گردد هر یک از کارمندان امام خمینی متصدی یکی از پست های سازمانی خواهند بود. استخدام افراد به صورت رسمی و پیمانی بدون داشتن پست سازمانی ممنوع است.

نمودار و تشکیلات تفصیلی حداقل هر ۳ سال یک بار مورد بازنگری قرار خواهد گرفت

شرایط احراز رشته های شغلی رسته های مختلف بر اساس ضوابط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی توسط دانشگاه تعیین و به تصویب هیات امنای دانشگاه می رسد.

کلیه کارمندان پیمانی و قراردادی یا شرکتی از لحاظ برخورداری از مزایای تأمین اجتماعی نظیر بازنشستگی، از کار افتادگی، فوت، بیکاری، درمان با رعایت این قانون مشمول قانون تأمین اجتماعی می باشند و کارکنان رسمی از لحاظ برخورداری از مزایای تأمین اجتماعی با تقاضای خود ، مشمول قوانین بازنشستگی کشوری یا قانون تأمین اجتماعی قرار می گیرند.

کارمندان رسمی دارای پست ثابت سازمانی می باشند و کارمندان پیمانی با توجه به شغل مورد تصدی که در پیمان نامه مشخص می گردد برای مدت معین در پست سازمانی مربوطه ارائه خدمت نموده در صورت داشتن شرایط ورود به استخدام رسمی ، یک دوه آزمایشی حداکثر سه ساله را طی نموده، پس از حصول اطمینان از لیاقت های علمی ، اعتقادی و اخلاقی ، کاردانی، علاقه به کار، خلاقیت، نوآوری، روحیه خدمت به مردم و رعایت نظم و انضباط اداری و تایید گزینش به استخدام رسمی در خواهند آمد.

تمديد قرارداد کارکنان پیمانی و قراردادی

تمديد قرارداد کارمندان پیمانی منوط به تحقق شرایط ذیل می باشد

استمرار پست سازمانی کارمندان ، کسب نتایج مطلوب از ارزیابی عملکرد و رضایت از خدمات - کارمند ، جلب رضایت مردم و ارباب رجوع ، ارتقا سطح علمی و تخصص در زمینه شغل مورد تصدی و برای تمديد قرارداد سایر نیروهای قراردادی که فاقد پست سازمانی هستند، موارد فوق به جز استمرار پست سازمانی ملاک عمل خواهد بود، پرداخت حقوق و مزایای کارمندان بر اساس آئین نامه های ابلاغی پرداخت می گردد.

تکالیف کارمندان:

مدیران و سرپرستان واحدها و بخش ها مسئول نظارت و کنترل و حفظ روابط سالم کارمندان تحت - سرپرستی خود، در انجام وظایف محوله می باشند و در مورد عملکرد آنان باید پاسخگو باشند و در صورتی که کارمندان مزبور با اقدامات خود موجب ضرر و زیان دولت گردند یا تخلف از قوانین داشته باشند، علاوه بر خود کارمند خاطی با مدیران و سرپرستان کارمند که در انجام وظایف سرپرستی و جلوگیری از تخلف اهماًل نموده باشند مطابق قوانین رفتار می شود

-کلیه کارمندان موظفند در ساعات تعیین شده ، به انجام وظایف بپردازند

-کارمندان موظفند در حدود قوانین و مقررات، احکام و اوامر روسای مافوق خود را در امور اداری اطاعت نمایند. اگر حکم مقام مافوق برخلاف قوانین باشد، مکلفند کتباً مغایرت دستور را با قوانین و مقررات به مقام مافوق اطلاع دهند . در صورتی که بعد از این اطلاع، مقام مافوق کتباً اجرای دستور خود را تایید کرده ، کارمندان مکلف به اجراء دستور صادره خواهند بود. از این حیث مسئولیتی متوجه کارمندان نخواهد بود و مسئولیت پاسخگویی به عهده مقام دستور دهنده خواهد بود.

ساعت کار کارکنان:

ساعت کار کارمندان مرکز بر اساس ماده ۷۸ قانون مدیریت خدمات کشوری چهل و چهار ساعت در هفته می باشد و تغییر در ترتیب و تنظیم آن با رعایت سقف مذکور از اختیارات مرکز می باشد.

تبصره ۱ : بر اساس قانون حفاظت از اشعه پرسنل تصویر برداری که در معرض مستقیم اشعه قرار دارند از ۲۵ % کسر ساعت برخوردار خواهند بود ، یعنی ساعت کار آنها در هفته ۳۳ ساعت می باشد.

تبصره ۲ : بر اساس قانون ارتقای بهره وری در بیمارستان ها ، ساعت کار کارکنان درمانی که خدمات بالینی ارائه می نمایند (پرستاران ، بهیاران ، کمک بهیاران ، کاردان های اتاق عمل و هوشبری و ...) به شرط سپردن تعهد برای کار در بخش دولتی با توجه به سختی کار ، سابقه خدمت

و کار در شیفتهای غیر متعارف حداکثر تا ۸ ساعت در هفته کاهش می یابد (در هر صورت ساعت کارکرد هفتگی این گروه از ۳۶ ساعت کمتر نخواهد بود .

تبصره ۳ : ساعت کارکرد کارکنان بالینی که مشمول قانون ارتقای بهره وری می شوند برای تمام 1/5 ضریب محاسبه می گردد شب ها و روزهای تعطیل با

کلیه کارمندان موظفند در ساعات تعیین شده در ماده ۸۷ به انجام وظایف بپردازند و مطابق ماده ۹۳ قانون مدیریت خدمات کشوری در صورتی که در مواقع ضروری خارج از وقت مقرر و یا ایام تعطیل به خدمات آنان نیاز باشد، بر اساس اعلام نیاز بیمارستان مکلف به حضور در محل کار و انجام وظایف محوله در قبال حق الزحمه یا اضافه کاری برابر مقررات مربوط خواهند بود.

حقوق و مزایا : نظام پرداخت کارمندان این مرکز بر اساس عوامل مشخص شده در قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه های مرتبط با آن می باشد.

مرخصی:

الف : استحقاقی / هر مستخدم در طول سال دارای ۳۰ روز مرخصی می باشد، که از اولین ماه خدمت به نسبت مدت خدمت به کارمند تعلق می گیرد و تعطیلات بین مرخصی جز روزهای مرخصی محسوب نشده ، حقوق و مزایای مربوط به کارمند پرداخت می گردد استفاده از مرخصی استحقاقی موکول به تقاضای کتبی مستخدم و موافقت کتبی رئیس واحد مربوطه و یا جانشین وی می باشد

تبصره : بر اساس قانون حفاظت از اشعه ، پرسنل تصویر برداری که در معرض مستقیم اشعه قرار دارند ، دارای یک ماه مرخصی سالیانه مازاد بر مرخصی روتین کارکنان بوده که در صورت عدم استفاده قابلیت ذخیره شدن نخواهد داشت.

۱- به ازای هر ۸ ساعت مرخصی ساعتی یک روز مرخصی روزانه از کارمند کسر می گردد

۲- مرخصی های ساعتی بیش از چهار ساعت در روز به عنوان یک روز مرخصی استحقاقی محسوب می شود.

۳- میزان مرخصی قابل ذخیره برای کارکنان رسمی و پیمانی در طول یک سال ۱۵ روز خواهد بود و برای پرسنل تبصره ۳ چنانچه مرکز از دادن مرخصی خودداری نموده باشد، حداکثر به میزان ۱۵ روز و برای پرسنل تبصره ۴ به میزان ۹ روز قابل خریدن است

هرگاه رئیس مرکز و یا جانشین او بنا به مصالح اداری با تقاضای مرخصی کارمند از حیث مدت و یا موقع استفاده موافقت نکند، اعطای آن را با توافق به وقت دیگری که از تاریخ مورد تقاضای اولیه وی بیش از شش ماه فاصله نداشته باشد ، موکول می کند

۴- حداکثر مدتی که کارمند در یک سال تقویمی می تواند از مرخصی استحقاقی همان سال و مرخصی استحقاقی ذخیره شده استفاده نماید جمعا" از چهار ماه تجاوز نخواهد کرد.

الف- اگر کارمند در مرخصی باشد و تقاضای تمدید مرخصی نماید ، در صورتی که تصمیم رئیس مرکز یا جانشین وی برای تمدید مرخصی به وی ابلاغ نشده باشد ، کارمند مکلف است در پایان مدت مرخصی در پست خود حاضر گردد.

ب : مرخصی بدون حقوق / در صورتی که مستخدم ذخیره مرخصی استحقاقی نداشته باشد و احتیاجش به مرخصی مسلم باشد به دلایلی مانند ادامه تحصیل، مسافرت ضروری به خارج از محل خدمت، اتمام سقف چهارماهه مرخصی استعلاجی و صعب العلاج نبودن بیماری و بنا بر موافقت مرکز می تواند از مرخصی بدون حقوق استفاده نماید. روزهای تعطیل طی مدت مرخصی جز مرخصی محسوب می گردد و حداکثر سه سال در طول خدمت می توان با موافقت دستگاه از این نوع مرخصی استفاده نمود این میزان برای کارمندان زنی که همسر آنها در مأموریت به سر می برد حداکثر ۶ سال خواهد بود.

حداکثر مدت زمان مرخصی استعلاجی در طول یکسال چهارماه می باشد که این محدودیت برای بیماران صعب العلاج که به تایید وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی رسیده باشد وجود نخواهد داشت.

مرخصی زایمان جز مرخصی استعلاجی بوده و برای مادرانی که به فرزند خود شیر می دهند با گواهی پزشک معالج نه ماه می باشد، که تامین حقوق این مدت برای پرسنل قراردادی و پیمانی تا ۹ ماه از سوی تامین اجتماعی است و مادران شیرده پس از شروع به کار مجدد در صورت ادامه شیردهی می توانند حداکثر تا سن ۲۴ ماهگی فرزند روزانه از یک ساعت مرخصی بدون کسر از مرخصی استحقاقی استفاده نمایند.

پ : استعلاجی

به محض بروز مشکل باید به مسئول مربوطه اطلاع بدهد

مستخدم ۲۴ ساعت پس از شروع مرخصی استعلاجی باید به پزشک معتمد مراجعه نموده و پس از تائید پزشک معتمد ، مسئول واحد و مدیریت یا امور اداری تحویل واحد دبیرخانه نماید در صورت عدم تائید پزشک معتمد باید از مرخصی استحقاقی استفاده نماید

تذکر : در صورت عدم رعایت موارد مرخصیها (استحقاقی و استعلاجی) و تکرار آن ، تاریخ مورد نظر غیبت تلقی می گردد

مسئول واحد مکلف خواهد بود که مکتوب به مدیریت گزارش نماید و در صورت مشاهده عدم رعایت موارد فوق الذکر مسئول

تذکر : برای ثبت آن دسته از پرسنلی که ورود و خروجشان ثبت یا مورد مربوطه پاسخگو خواهد بود تائید قرار نگرفت و با درخواست کتبی شخص با قید ساعت و تاریخ و تائید مسئول واحد و مدیریت یا امور اداری تحویل واحد کارگزینی نمایید

اطلاع رسانی و نظارت بر حسن اجرای کلیه موارد قید شده در این نامه بر عهده مسئولین واحدها و سرپرستاران بخشها بوده است و در صورت عدم رعایت موارد فوق برای پرسنل زیر مجموعه ، مسئول واحد مکلف خواهد بود که مکتوب به مدیریت گزارش نموده و در صورت مشاهده عدم رعایت موارد فوق الذکر مسئول مربوطه پاسخگو خواهد بود

با توجه به نظام ارزیابی عملکرد کارکنان و پرداخت مبتنی بر آن و صحت گزارشات ، رعایت موارد ذیل برای مستخدمین الزامی می باشد

پاس شخصی

۱- قبل از خروج از واحد سازمانی برای انجام امور شخصی

۲-ورود پس از ساعت اداری و خروج قبل از ساعت اداری

پاس اداری

جهت انجام امور محوله (امور اداری) در خارج از سازمان قبل از خروج از مرکز باید از پاس اداری استفاده گردد

برای موارد قید شده در بالا باید در دو برگه پاس تکمیل و پس از تائید مسئول واحد مربوطه در واحد اداری ، مالی و پاراکلینیک به تائید مدیریت یا امور اداری و برای بخش درمان به تائید مدیریت پرستاری برسد.

و دو برگه فوق یکی تحویل مسئول مربوطه جهت ثبت در سامانه تردد و دیگری موقع خروج تحویل نگهبان گردد

تذکر : برای پاس های شخصی حتماً موقع خروج ، دکمه خروج و موقع ورود ، ورود زده شود

ضوابط و مقررات خروج از خدمت:

بازنشستگی:

عبارت از آنست که کارمند طبق ضوابط و مقررات قانونی و به موجب حکم رسمی به افتخار بازنشستگی نائل شود و از مستمری بازنشستگی استفاده کند برخی از شرایط بازنشستگی بشرح ذیل می باشد

-موسسه مکلف است کارمندان خود را که سی سال سابقه خدمت دارند بازنشسته نماید.

موسسه می تواند کارمند آقا را با داشتن حداقل سن و حداقل ۲۵ سال سابقه خدمت و کارمند خانم را با ۵۵ سال سن و حداقل ۲۰ سال سابقه و با حداقل ۲۵ روز حقوق بازنشستگی نماید.

به کارکنانی که بازنشسته، از کار افتاده و یا فوت می گردند، به ازاء هر سال خدمت یک ماه آخرین حقوق و مزایای مستمر تا سی سال پرداخت می گردد

انتقال:

عبارتست از جابجایی محل خدمت کارمند با صدور حکم رسمی به واحدهای تحت پوشش دانشگاه و یا سایر موسسات و دستگاههای دولتی با حفظ سوابق خدمت درخواست نیروهای متقاضی نقل و انتقال که واجد شرایط جابجایی طبق آئین نامه نقل و انتقالات دانشگاه می باشند هر ۶ ماه بصورت فصلی (به مدیریت محترم توسعه سازمان و منابع انسانی دانشگاه ارسال می گردد)

بازخرید

عبارت از آن است که رابطه استخدامی کارمند با دستگاه خدمتی قطع گردد و سوابق خدمتی آنان بازخرید شود

اخراج:

عبارت از آنست که کارمند در اجرای احکام هیات های رسیدگی به تخلفات اداری و یا آراء قانونی مراجع ذیصلاح به خدمت وی و در موسسه بطور دائم خاتمه داده شود

نحوه محاسبه حقوق و دستمزد کارمندان رسمی ، پیمانی و طرحی غیر هیئت علمی

نحوه محاسبه هزینه حقوق و دستمزد رسمی ، پیمانی ، طرحی و قراردادی:

هزینه حقوق پرسنل رسمی = کل حکم حقوقی + کسورات بازنشستگی سهم دولت ۱۳/۵ درصد + بیمه خدمات درمانی + بیمه تامین اجتماعی

به این منظور برای هزینه حقوق و دستمزد پرسنل رسمی کل آیتم های حکم حقوقی و هر آنچه که سهم دولت مکلف به پرداخت آن می باشد مانند: کسورات بازنشستگی و بیمه عمر و پس انداز کارکنان دولت و بیمه تکمیلی سهم دولت را هزینه حقوق و دستمزد پرسنل رسمی می باشد.

هزینه حقوق و دستمزد پرسنل پیمانی = کل حکم حقوقی + کسورات تامین اجتماعی سهم دولت ۲۰ درصد

عمر سهم دولت پس انداز کارکنان سهم دولت + بیمه تکمیلی

به این منظور برای هزینه حقوق و دستمزد پرسنل پیمانی و طرحی کل ایتیم های حکم حقوقی و هر آنچه سهم دولت که مکلف به پرداخت آن می باشد مانند: کسورات تامین اجتماعی و بیمه عمر و پس انداز کارکنان دولت و بیمه تکمیلی سهم دولت را هزینه حقوق و دستمزد پرسنل پیمانی و طرحی می باشد.

هزینه حقوق و دستمزد پرسنل قراردادی تبصره ۳ = کل حکم حقوقی + کسورات تامین اجتماعی سهم دولت ۲۰ درصد

هزینه حقوق و دستمزد پرسنل قراردادی تبصره ۴ = کل حکم حقوقی + کسورات تامین اجتماعی سهم دولت ۲۳ درصد

حقوق قابل پرداخت به پرسنل رسمی

حقوق قابل پرداخت به پرسنل رسمی = کل حکم حقوقی - (بازنشستگی سهم کارمند ۱ درصد + بیمه خدمات درمانی)

سهم کارمند + بیمه عمر سهم کارمند + پس انداز کارکنان سهم کارمند + بیمه تکمیلی سهم کارمند + (مالیات + سایر کسورات)

حقوق قابل پرداخت به پرسنل پیمانی و طرحی

حقوق قابل پرداخت به پرسنل پیمانی = کل حکم حقوقی - (بیمه تامین اجتماعی سهم کارمند + بیمه عمر)

سهم کارمند + بیمه تکمیلی سهم کارمند + مالیات + سایر کسورات)

حقوق قابل پرداخت به پرسنل قراردادی

حقوق قابل پرداخت به پرسنل قراردادی = کل حکم حقوقی - (بیمه تامین اجتماعی سهم کارمند + بیمه عمر + سهم)

کارمند + بیمه تکمیلی سهم کارمند + مالیات + سایر کسورات)

حق مسکن کارکنان رسمی ، پیمانی مبلغ ۲۹۶۹۸۳۵ ریال می باشد که خارج از حکم حقوقی می باشد-

- در مورد کارکنان قراردادی، شرکتی حق مسکن جزء ایتیم های حکم حقوقی می باشد

نحوه محاسبه کسور

کسورات بازنشستگی سهم کارمند = کل ایتیم های حکم مشمول بازنشستگی حق اولاد + حق عائله مندی ضربدر ۹ درصد

توضیح اینکه بیمه بازنشستگی سهم کارمند جانبازان و فرزندان شهدا توسط دولت پرداخت می شود

کسورات بازنشستگی سهم دولت = کل ایتیم های حکم مشمول بازنشستگی (حق اولاد + حق عائله مندی) ضربدر ۱۳/۵ درصد

کسورات تامین اجتماعی سهم کارمند کل ایتیم های حکم مشمول بیمه تامین اجتماعی (حق اولاد + حق عائله مندی) ضربدر ۷ درصد

کسورات تامین اجتماعی سهم دولت = کل ایتیم های حکم مشمول بیمه تامین اجتماعی (حق اولاد + حق عائله مندی) ضربدر ۲۰ درصد

نحوه محاسبه کسورات بیمه خدمات درمانی

کسور بیمه خدمات درمانی سهم دولت = کل ایتیم های حکم مشمول بازنشستگی

در سال ۹۵ حق اولاد + حق عائله مندی ضربدر ۲ درصد و همچنین مبلغ ۲ درصد سهم دستگاه اجرایی

کسور بیمه خدمات درمانی سهم کارمند کل ایتیم های حکم مشمول بازنشستگی (حق اولاد + حق عائله مندی) ضربدر ۱/۷ درصد (تبعه یک)

تبعه دو درجه یک بیمه خدمات درمانی

منظور از تبعه دو درجه یک در بیمه خدمات درمانی شامل فرزندان پیش از سه نفر و همچنین فرزندان بالای ۱۸ سال می باشد که در حال تحصیل می باشند است که مبلغ پرداختی در حال حاضر ۳۱۰۰۰۰ ریال برای هر نفر از خود پرسنل کسر می گردد.

تبعه دو درجه دو بیمه خدمات درمانی

منظور پدر و مادر پرسنل و همچنین فرزندان که فارغ التحصیل شده اند ولی هنوز تحت پوشش بیمه ای والدین خود میباشند مبلغ ۳۷۸۸۸۹ ریال از پرسنل کسر و به حساب صندوق بیمه خدمات درمانی واریز می گردد

بیمه عمر

بیمه عمر سالانه می باشند با حقوق فروردین سال ۱۴۰۴ مبلغ ۸۵۵۳۶۰۰ ریال توسط دولت و همچنین مبلغ ۸۵۵۳۶۰۰ ریال از حقوق پرسنل کسر و به حساب صندوق بیمه گر واریز می گردد

بیمه تکمیلی:

بیمه تکمیلی بصورت قرارداد سالانه می باشد که در سال ۱۴۰۴ دو نوع بیمه تکمیلی نوع طلایی به مبلغ ۷۲۵۰۰۰۰ ریال و نوع نقره ای به مبلغ ۶۰۰۰۰۰۰ ریال برای هر نفر می باشد

حقوق قرارداد حرفه ای و غیر حرفه ای

جمع آئیم های حکم حقوقی که در مورد این عزیزان مبلغ بابت بن، خواربار و مسکن پرداخت می گردد.

در مورد کسورات بیمه تامین اجتماعی همانند کارکنان پیمانی می باشد ولی در مورد این افراد حق اولاد و عائله مندی و بن و خواربار و مسکن جمع و از جمع کل ایتیم حکم حقوقی کسر و از آن ۲۰ درصد سهم دولت و همچنین ۷ درصد سهم کارمند محاسبه می شود و سایر موارد همانند کارکنان رسمی و پیمانی می باشد.

ارزیابی عملکرد کارکنان

تمامی دستورالعمل های و نحوه محاسبه پرداخت های مبتنی بر عملکرد در سایت الکترونیکی اعتباربخشی بیمارستان موجود و در دست رس کارکنان می باشد

مسیر ارتقاء شغلی کارکنان

تمامی کارمندان رسمی و پیمانی به دو طریق ارتقاء می یابند

ارتقای کارمندان به طبقه شغلی بالاتر : ارتقاء طبقه شغلی کارکنان براساس دو متغیر سنوات تجربی و میزان تحصیلات

انجام می گیرد. کارکنان کارکنان در طول دوره خدمت خود حداکثر ۳ رتبه مقدماتی، پایه، ارشد، خبره و عالی

را طی خواهند نمود که مشاغل تا سطح کاردانی حداکثر تا رتبه ارشد و مشاغل سطح کارشناسی و بالاتر در صورت کسب امتیازات لازم تا سطح عالی می توانند ارتقاء یابند. ارتقای رتبه کارکنان براساس سهم تغییر اصلی سنوات تجربی، میانگین نمره ارزشیابی سالانه در دوره مورد نظر و میزان ساعت دوره آموزشی در چارچوب نظام آموزشی کارمندان (مصوب هیات امناء دانشگاه) انجام می گیرد

مشاغل کاردانی و کارشناسی به مشاغلی گفته می شود که به رشته های شغلی تحت عناوین کاردانی و کارشناسی تخصیص می یابد و یا اینکه پست سازمانی شاغلین دارای عنوان کاردانی یا کارشناسی باشد. همچنین آن دسته از مشاغلی که به موجب مقررات مربوط، هم تراز مشاغل کاردانی و یا کارشناسی شناخته شده است و از فوق العاده جذب کارشناسی، برخوردار شده اند در زمره مشاغل مذکور محسوب می گردد

برای ارتقاءکارمند به رتبه بالاتر، علاوه بر سنوات تجربی تعیین شده، تحقق شرایط ذیل الزامی است:

الف- برای ارتقاء از رتبه مقدماتی به پایه

کسب حداقل ۶۰٪ امتیاز نمره ارزشیابی از میانگین سالهای ارزیابی.

گذراندن حداقل ۳۰۰ ساعت دوره آموزشی در چارچوب نظام آموزشی کارمندان دولت.

ب- برای ارتقاء از رتبه پایه به ارشد

کسب حداقل ۷۰٪ امتیاز نمره ارزشیابی از میانگین سالهای ارزیابی

گذراندن حداقل ۲۵۰ ساعت دوره آموزشی در چارچوب نظام آموزشی کارکنان دولت

ج) برای ارتقاء از رتبه ارشد به خبره

کسب حداقل ۸۰٪ امتیاز نمره ارزشیابی از میانگین سالهای ارزیابی (۶ سال)

گذراندن حداقل ۲۰۰ ساعت دوره آموزشی در چارچوب نظام آموزشی کارکنان دولت

د- برای ارتقاء از رتبه خبره به عالی

کسب حداقل ۹۰٪ امتیاز نمره ارزشیابی از میانگین سالهای ارزیابی (۶ سال)

گذراندن ۱۵۰ ساعت دوره آموزشی در چارچوب نظام آموزشی کارکنان دولت

کارمندانی ارتقاء به رتبه های خبره و عالی مستلزم مستند سازی تجربیات توسط کارمندان می باشد، که به موجب مقررات با تایید مراجع ذیصلاح با مدرک تحصیلی کمتر از کارشناسی متصدی مشاغل کارشناسی شده اند (کتابدار، حسابدار، کارگزین) با رعایت سایر مقررات مربوط می توانند تا رتبه عالی ارتقاء یابند

ارتقاء دو رتبه همزمان امکانپذیر نمی باشد

امتیازات کسب شده و مستندات ارائه شده درفاصله هر رتبه صرفاً برای ارتقای همان رتبه ملاک عمل خواهد بود و برای ارتقاء بعدی قابل محاسبه نیست

کارکنان قراردادی تبصره ۴ و ۳ مشمول ضوابط ارتقای شغلی فوق نبوده و گروه آنها تا تبدیل وضعیت استخدامی ثابت می باشد و در صورت تبدیل وضعیت به پیمانی یا رسمی بر اساس سوابق تجربی مورد تایید ، از مزایای ارتقای طبقه و ارتقای رتبه بهره مند خواهند شد

ارزشیابی کارکنان

ارزشیابی کارکنان جهت پرسنل رسمی ، پیمانی ، قراردادی بصورت سالیانه انجام می گردد و عوامل امتیاز آور در نمرات ارزشیابی شامل محور ها و شاخص های عمومی ،ارائه پیشنهادات ، شرکت در دوره های آموزشی ،استفاده از فناوری های نوین ، تدریس، تشویقات و رضایتمندی ارباب رجوع و همکاران(و شاخص های اختصاصی در حیطه پست محوله می باشد).

مقررات پوشش کارکنان

نحوه پوشش و ظاهر علاوه بر ایجاد امنیت خاطر برای شخص خودتان و حفظ حریم شخصی و کرامت انسانی بیمار باعث رعایت موازین و ضوابط عرفی، شرعی و اجتماعی ، افزایش ضریب ایمنی و سلامت و ایجاد تصویر مثبت از اخلاق حرفه ای می گردد

پوشیدن لباس فرم برای کلیه کارکنان الزامی است و در صورت استفاده از روپوش سفید، جنس آن ضخیم، بلند و در حد زانو، شلوار گشاد،

مقنعه بلند، جوراب و رنگ کفش بر اساس رده باشد. بدیهی است استفاده از روپوش و شلوار تنگ و چسبان و نپوشیدن جوراب ممنوع میباشد.

. لباس فرم نباید تنگ و کوتاه باشد -

. لباس فرم ، تمیز ، اتوکشیده و مرتب باشد -

دکمه های روپوش ها در تمام مدت حضور در محیط های بالینی به طور کامل بسته نگه داشته شود -

استفاده از کارت شناسایی معتبر عکس دار حاوی نام، نام خانوادگی و سمت در تمام مدت حضور -

. در بیمارستان الزامی است

ناخن ها کوتاه، تمیز، بدون لاک باشد. ناخن بلند باعث انتقال عفونت و احتمال آسیب به بیماران و -

. تجهیزات می شود

خانم ها نسبت به رعایت پوشش کامل موی خود و رعایت دستورات شرعی اهتمام جدی داشته -

. باشند

. موهای آقایان باید تمیز، آراسته و در حد متعارف باشد -

استفاده از وسایل آرایشی و زیورآلات از جمله انگشتر طلا، انگو، دستبند به جز حلقه ازدواج، -
در محیط بیمارستان جایز نیست.

- استفاده از لوازم آرایش و عطرهایی با بوی تند و حساسیت زا در محیط بیمارستان ممنوع می باشد .
از کفش راحت، تمیز، قابل شستشو با ظاهر مناسب و جلوبسته، ساده و بدون سروصدا استفاده نمائید -

- استفاده از دمپایی در کلیه ساعات شبانه روز ممنوع می باشد

- استعمال سیگار و سایر دخانیات در کلیه زمان های حضور فرد، ممنوع است

- تلفن همراه خود را هنگام حضور بر بالین بیمار خاموش نگه دارید و در سایر زمان ها، استفاده در حد ضرورت و با رعایت آرام صحبت کردن و عدم سر و صدای بلند، انجام شود، ضمناً برای زنگ بهتر است از حالت لرزاننده استفاده شود

- رعایت اصول اخلاق حرفه ای، تواضع و فروتنی در برخورد با همکاران نشانه شخصیت اجتماعی شما می باشد

- رعایت حقوق دیگران از جمله پرهیز از مجادله، شوخی های نامناسب و خندیدن با صدای بلند در حضور بیماران و در محیط

های عمومی بیمارستان نظیر آسانسورها و رستوران و غیره ... نشانه بلوغ اجتماعی شماست

(افرادی که اخلاق حرفه ای و اصول آئین نامه را رعایت ننمایند، ابتدا تذکر شفاهی، سپس تذکر کتبی و در صورت اصرار بر انجام تخلف به هیئت رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع داده می شوند).

مصادیق تخلفات اداری

۱- اعمال و رفتار خلاف شئون شغلی یا اداری

۲- نقض قوانین و مقررات مربوط

۳- ایجاد نارضایتی در ارباب رجوع یا انجام ندادن یا تاخیر در انجام امور قانونی آنها بدون دلیل

۴- ایراد تهمت، افترا، هتک حیثیت

۵- اخاذی

۶- اختلاس

- ۷- تبعیض یا اعمال غرض یا روابط غیر اداری در اجرای قوانین و مقررات نسبت به اشخاص
- ۸- ترک خدمت در خلال ساعت موظف اداری و یا تعطیل خدمت در اوقات مقرر اداری
- ۹- تکرار در تاخیر ورود به محل خدمت یا تکرار خروج از آن بدون کسب مجوز
- ۱۰- تسامع در حفظ اموال و اسناد و وجوه دولتی ، ایراد خسارت به اموال دولتی
- ۱۱- افشای اسرار و اسناد محرمانه اداری
- ۱۲- سرپیچی از اجرای دستورهای مقام های بالاتر در حدود وظایف اداری
- ۱۳- کم کاری یا سهل انگاری در انجام وظایف محول شده
- ۱۴- سهل انگاری روسا و مدیران در ندادن گزارش تخلفات کارمندان تحت امر
- ۱۵- ارائه گزارش خلاف واقع در امور اداری
- ۱۶- رعایت نکردن حجاب اسلامی و عدم رعایت شعائر اسلامی
- ۱۷- استعمال یا اعتیاد به مواد مخدر یا اختفاء، نگهداری، حمل ، توزیع و خرید و فروش مواد مخدر
- ۱۸- جعل یا مخدوش نمودن اسناد و اوراق رسمی یا دولتی
- ۱۹- غیبت غیرموجه به صورت متناوب یا متوالی
- ۲۰- کارشکنی و شایعه پراکنی، وادار ساختن یا تحریک دیگران به کارشکنی یا کم کاری و ایراد خسارت به اموال دولتی و اعمال
- ۲۱- فشارهای فردی برای تحصیل مقاصد غیرقانونی

ماده ۸ قانون رسیدگی به تخلفات اداری

- ۱- اعمال و رفتار خلاف شئون شغلی
- ۲- نقض قوانین و مقررات مربوط
- ۳- ایجاد نارضایتی در ارباب رجوع یا انجام ندادن یا تاخیر در انجام امور قانونی آنها بدون دلیل
- ۴- ایراد تهمت و افتراء، هتک حرمت
- ۵- اخاذی
- ۶- اختلاس
- ۷- تبعیض یا اعمال غرض یا غیر اداری در اجرای قوانین و مقررات نسبت به اشخاص

- ۸- ترک خدمت در خلال ساعات موظف اداری
- ۹- تکرار در تاخیر ورود به محل خدمت یا تکرار خروج از آن بدون کسب مجوز
- ۱۰- تسامح در حفظ اموال و اسناد و وجوه دولتی، ایراد خسارات به اموال دولتی
- ۱۱- افشای اسرار و اسناد محرمانه اداری
- ۱۲- ارتباط و تماس غیرمجاز با اتباع بیگانه
- ۱۳- سرپیچی از اجرای دستورهای مقامهای بالاتر در حدود وظایف اداری
- ۱۴- کم کاری یا سهل انگاری در انجام وظایف محول شده
- ۱۵- سهل انگاری روسا و مدیران در ندادن گزارش تخلفات کارمندان تحت امر
- ارائه گواهی یا گزارش خلاف واقع در امور اداری
- ۱۶- گرفتن وجوهی غیر از آنچه در قوانین و مقررات تعیین شده یا اخذ هرگونه مالی که در عرف رشوه خواری تلقی می گردد
- ۱۷- تسلیم مدارک به اشخاصی که حق دریافت آن را ندارند یا خودداری از تسلیم مدارک به اشخاص که حق دریافت آن را دارند
- تعطیل خدمت در اوقات مقرر اداری
- ۱۸- رعایت نکردن حجاب اسلامی
- ۱۹- رعایت نکردن شئون و شعایر اسلامی
- ۲۰- اختفاء، نگهداری، حمل، توزیع و خرید و فروش مواد مخدر
- ۲۱- استعمال یا اعتیاد به مواد مخدر
- ۲۲- داشتن شغل دولتی دیگر به استثنای سمتهای آموزشی و تحقیقاتی
- ۲۳- هر نوع استفاده غیرمجاز از شئون یا موقعیت شغلی و امکانات و اموال دولتی
- ۲۴- جعل یا مخدوش نمودن و دست بردن در اسناد و اوراق رسمی یا دولتی
- ۲۵- دست بردن در سوالات، اوراق، مدارک و دفاتر امتحانی، افشای سوالات امتحانی یا تعویض آنها
- ۲۶- دادن نمره یا امتیاز، برخلاف ضوابط
- ۲۷- غیبت غیر موجه به صورت متناوب یا متوالی
- ۲۸- سوءاستفاده از مقام و موقعیت اداری

۲۹- توقیف، اختفاء، بازرسی یا بازکردن پاکتها و محصولات و محمولات پستی یا معدوم کردن آنها و استراق سمع بدون مجوز قانونی.

۳۰- کارشکنی و شایعه پراکنی، وادار ساختن یا تحریک دیگران به کارشکنی یا کم کاری و ایراد خسارت به اموال دولتی و اعمال فشارهای فردی برای تحصیل مقاصد غیر قانونی.

۳۱- شرکت در تحصن، اعتصاب و تظاهرات غیرقانونی، یا تحریک به برپایی تحصن، اعتصاب و تظاهرات غیرقانونی و اعمال

فشارهای گروهی برای تحصیل مقاصد غیرقانونی

۳۲- عضویت در یکی از فرقه های ضاله که از نظر اسلام مردود شناخته شده اند

۳۳- همکاری با ساواک منحل به عنوان مامور یا منبع خبری و داشتن فعالیت یا دادن گزارش ضدمردمی

۳۴- عضویت در سازمانهایی که مرامنامه یا اساسنامه آنها مبتنی بر نفی ادیان الهی است یا طرفداری و فعالیت به نفع آنها

۳۵- عضویت در گروه های محارب یا طرفداری و فعالیت به نفع آنها

۳۶- عضویت در تشکیلات فراماسونری

ارتقاء سلامت کارکنان

کارکنان شاغل در هر سازمان جزء سرمایه های آن سازمان محسوب می شوند. در نتیجه حفظ این سرمایه ها و ارتقای سلامت پرسنل از اهداف این مرکز می باشد در این راستا به صورت سالیانه معاینات سلامت شغلی پرسنل در درمانگاه تخصصی امام خمینی (ره) انجام می گیرد. و همچنین کلاسهای آموزشی در خصوص ارگونومی، بیماریهای شغلی و مخاطرات شغلی برگزار می گردد.

معرفی مسئولین بیمارستان امام خمینی (ره):

ریاست بیمارستان: دکترسمیه شاهوردی

مدیریت بیمارستان: قاسم رئیس اکبری

مدیر مالی: محمود رضائی

مدیر خدمات پرستاری: فهیمه امینی

مسئول بهبود کیفیت: سمیه میرزاخانی

کارشناس هماهنگ کننده ایمنی: زهرا آبخیز

سوپروایزر کنترل عفونت: زهرا آبخیز

سوپروایزر آموزشی: سمیه میرزاخانی

مسئول اورژانس: لیلی حسینی پور

مسئول بخش جنرال: مریم معصومی

مسئول بخش ویژه : مرتضی صادقی

مسئول اتاق عمل : فاطمه کریمی

مسئول زایشگاه : سمیرا جامه دار

مسئول دیالیز : فاطمه رئیس صفری

مسئول رادیولوژی: محمود مظفری

مسئول آزمایشگاه: صدیقه جدیدی

مسئول مددکاری : مریم نوروزی

مسئول کارگزینی:عباس رمضانی

مسئول حراست: محمد کریمی

مسئول مدارک پزشکی : مینا شفیعی

خدمات پرستاری

دفتر پرستاری : یکی از مهمترین واحدهای مدیریتی مرکز می باشد که زیر نظر مدیر پرستاری اداره می گردد . پرسنل این واحد پرستاران مجرب و توانمندی هستند که با طی دوره های آموزشی و حرفه ای و مدیریتی تحت عنوان سوپروایزر ، کنترل و نظارت عملکرد پرسنل بخشهای درمانی و هدایت فرآیندهای اصلی مرکز (فرآیندهای پرستاری و درمانی) را بر عهده دارد . سوپروایزر بالینی و سوپروایزر آموزشی معاونت مدیر پرستاری را در فرآیندهای بالینی و آموزشی پرسنل پرستاری بر عهده دارند. ضمناً با توجه به فعالیت شبانه روزی مرکز ، در شیفت های عصر و شب ، سوپروایزرین، به عنوان جانشین رئیس بیمارستان، نظارت بر کل فرآیندهای جاری مرکز و عملکرد فنی و اداری پرسنل (مرخصی ساعتی ، مرخصی ، ورود و خروج و ...) و همچنین پذیرش ، ترخیص و انتقال بیماران را بر عهده دارد و در اختلاف نظر پیش آمده بین واحدها و بخشها ، نظر سوپروایزر بیمارستان لازم الاجرا خواهد بود).

واحد کنترل عفونت : یکی از واحدهای زیر مجموعه مدیریت پرستاری می باشد که کنترل و

نظارت بر عملکرد بخشها را برای پیشگیری از شیوع عفونت ، تهیه و تدوین دستورالعملهای مربوطه و همچنین ارتقای ایمنی پرسنل را مدیریت می نماید . پرسنل در هنگام مواجهات باید برای قرار گرفتن در چرخه درمان براساس فرآیند استاندارد با کارشناس کنترل عفونت هماهنگی نمایند.

بخش اورژانس: این بخش با ۱۰ تخت در طبقه همکف بیمارستان واقع شده و پذیرش بیماران را

بر عهده دارد. بخش اورژانس هم اکنون مجهز به دستگاه ونتیلاتور، مانیتورینگ قلبی، دی سی شوک، ترالی اورژانس، اتاق عمل سرپایی و تریاژ می باشد، و علاوه بر بیماران اورژانسی و آسیب دیده به سایر بیماران سرپایی نیز خدمات بهداشتی درمانی ارائه می دهد.

خدمات پاراکلینیکی

آزمایشگاه: انجام تمامی آزمایشات مرکز بر عهده این واحد می باشد

رادیولوژی: در این واحد عکس برداری از تمام بیماران سرپایی و بستری انجام می شود

سونوگرافی: در تمام ایام هفته فعال است.

داروخانه : تهیه و توزیع کلیه اقلام دارو و تجهیزات مصرفی برای درمان بیماران و نظارت فنی بر کیفیت اقلام وارده و میزان مصرف داروها بر عهده این واحد می باشد.

دفتر بهبود کیفیت: مدیریت و نظارت بر انجام درست کلیه نظام های مدیریتی از جمله اعتبار بخشی، مدیریتی کارکنان، هماهنگی و برگزاری کمیته های بیمارستانی، پیگیری و نظارت بر شاخص های عملکردی، مدیریت بر انجام نظرسنجیهای مشتریان و کارکنان، نظارت بر اجرای درست فرایندهای بیمارستانی و... توسط این واحد انجام می شود.

کارگزینی: صدور احکام کارگزینی در طی سال، مرخصی ها (استحقاقی، استعلاجی)، انتقال خروجی، انتقال ورودی، حضور فیزیکی پزشکان، بازنشستگی امور قراردادهای تایمکس (ورود و خروج پرسنل) و غیره از وظایف واحد کارگزینی می باشد.

دبیرخانه: ثبت و شماره گذاری کلیه نامه های ورودی، خروجی، ارجاعی و توزیع اطلاعاتی ها و نامه های مهم داخلی و خارجی توسط این واحد انجام می پذیرد.

دفتر مدیریت: مسئولیت هدایت و پاسخگویی مقدماتی به مراجعان حوزه مدیریت و برنامه ریزی. برای دیدار با مدیریت را بر عهده دارد.

حسابداری: کلیه امور مربوط به هزینه ها، درآمد، پرداخت ها، حقوق و مزایای کارکنان، بیمه تکمیلی، بیمه خدمات درمانی، تامین اجتماعی و غیره... مربوط به این واحد می باشد.

تدارکات: متولی اصلی خرید در بیمارستان می باشد. در این زمینه کلیه امور مربوط به خرید، تعمیرات، ساخت و نصب از طریق کارپرداز واحد صورت می پذیرد.

انبار: این واحد مسئول ثبت تمامی کالاهای وارده به بیمارستان می باشد. گفتنی است با توجه به نیاز و درخواست بخشها و واحدها بابت حواله خروج کالا در اختیار درخواست کنندگان قرار می گیرد.

فناوری اطلاعات: تمامی فعالیت های فنی و نرم افزاری مربوط به امور رایانه بیمارستان، اینترنت، باشد. مربوط به این واحد می.

تجهیزات پزشکی: این واحد یکی از واحدهای کارشناسی مهم مرکز است که وظیفه اصلی آن مدیریت بر نگهداشت تجهیزات پزشکی، شناسی تجهیزات پزشکی مرکز و دستگاه های جدید پزشکی و نظارت فنی برای انتخاب آنها و همچنین تهیه گزارش های دوره ای از وضعیت آنها و ارائه آن به مدیر عامل می باشد.

بهداشت محیط: نظارت و کنترل بر امر تفکیک، جمع آوری، حمل و دفع مواد زائد جامد، نظارت و پیگیری برنامه های مستمر گندزدایی و شستشوی قسمت های مختلف بیمارستان برابر ضوابط و دستورالعمل های ابلاغی و کنترل بهداشتی آب و سیستم تصفیه فاضلاب، برنامه ریزی، نظارت و پیگیری بهسازی محیط بیمارستان و اجرای برنامه های آموزشی بهداشت برای کارکنان بیماران مراجعین و کارآموزان از مهمترین وظایف این واحد می باشد.

روابط عمومی و امور ذی نفعان : اطلاع رسانی، تهیه چاپ و انتشار فصلنامه و سایر فعالیت های انتشاراتی، تهیه و تدوین اخبار، بیانیه ها، اطلاعیه ها، آگهی ها و پیام ها، ارسال خبر در سایت های خبری و سایر رسانه ها، مدیریت سایت مرکز و برگزاری گردهمایی ها و نمایشگاه های پیگیری امور امامی و اجتماعی بر عهده این واحد می باشد. همچنین امور رفاهی و تفریحی پرسنل بیمارستان از قبیل سفرهای استانی و خارج از استان، تهیه بلیط های مختلف (شنا ، باشگاه های ورزشی و ...) از طریق این واحد انجام و در اختیار کارکنان قرار می گیرد.

دفتر ریاست: مدیریت ملاقات های حضوری مراجعان و همچنین ملاقات های خصوصی پرسنل با ریاست ، پیگیری و آرشیو نامه های وارده به دفتر ریاست. اطلاع رسانی کمیته های بیمارستانی ، مدیریت جلسات برگزار شده در سالن ریاست بر عهده مسوول دفتر ریاست می باشد.

مدارک پزشکی : وظیفه مدیریت بر فرآیند چرخش مدارک پزشکی (پرونده های پزشکی) ، حفظ و نگهداری اسناد پزشکی ، ایجاد شرایط مناسب برای انجام تحقیقات براساس اطلاعات پرونده های پزشکی و همچنین پاسخگویی به مراجعان و مراجع قانونی در خصوص مدارک پزشکی بر عهده این واحد می باشد.

HIS پذیرش : تشکیل پرونده برای بیماران بستری و ثبت آن در از وظایف این مرکز می باشد.

مددکاری : این واحد تسهیل کننده شرایط مناسب برای کادر درمانی در ارائه خدمات به بیماران دارای مشکلات اقتصادی و اجتماعی ، ارائه مشاوره به بیماران مذکور ، تخفیف به بیماران بی بضاعت ، تعیین تکلیف و پیگیری بیماران مجهول الهویه ، کمک ، هدایت و راهنمایی بیماران در تکمیل پرونده های تصادفات از جمله اموری است که توسط واحد مددکاری انجام می گیرد.

نگهبانی و نیروی انتظامی : این واحد وظیفه حراست فیزیکی از مرکز و نظم بخشیدن به ورود و خروج مراجعان به مرکز را بر عهده دارد.

واحد رسیدگی به شکایات، پیشنهادات و انتقادات: اتخاذ هر گونه خط مشی و تصمیم گیری مرتبط به خدمات بهداشتی درمانی،

در نهایت بر جان و زندگی بیماران مؤثر است. در بیمارستان امام خمینی نیز جهت ارتقاء پاسخگویی و ایجاد رضایتمندی بیماران از نحوه خدمات بهداشتی درمانی و برداشتن بن بست هایی که متأسفانه در برخی موارد و بنا به سرویس دهی نا مطلوب بر سر راه مراجعین قرار می گیرد ، مسئولین این مرکز در صدد راه اندازی واحد رسیدگی به شکایات، پیشنهادات و انتقادات برآمدند.

فرآیندهای اصلی بیمارستان امام خمینی (ره)

ردیف	فرآیندهای اصلی بیمارستان	شاخص	فرمول شاخص
۱	فرآیند رسیدگی به شکایات بیماران	۱- تعداد شکایتهای دریافتی ۲- درصد شکایات و انتقادات رسیدگی شده	تعداد کل شکایات رسیدگی شده *۱۰۰ کل شکایات دریافت شده
۲	رضایت سنجی بیماران	درصد رضایتمندی بیماران	میانگین نمرات نظرسنجی های انجام شده *۱۰۰ کل نمره قابل حصول در نظرسنجی
۳	پذیرش بیمار	نسبت بیماران پذیرش شده به کل مراجعه کنندگان	تعداد بیماران پذیرش شده کل مراجعه کنندگان
۴	ترخیص بیمار	میزان بیماران ترخیص شده با رضایت شخصی	تعداد بیماران ترخیص شده با رضایت شخصی *۱۰۰ کل بیماران ترخیص شده
۵	فرآیند اعزام بیمار به بیمارستان دیگر	۱- تعداد بیماران اعزام شده ۲- کل بیماران مراجعه کننده	تعداد بیماران اعزام شده *۱۰۰ تعداد کل بیماران