



استانداردهای اعتبار بخشی ملی بیمارستان‌های ایران

ویرایش چهارم / سال ۱۳۹۸



فهرست

صفحه

الف - رهبری و مدیریت

الف-۱	رهبری و مدیریت کیفیت.....	۳ -
الف-۲	مدیریت خطر حوادث و بلایا.....	۶ -
الف-۳	مدیریت منابع انسانی و سلامت حرفه ای.....	۷ -
الف-۴	مدیریت خدمات پرستاری.....	۸ -
الف-۵	فناوری و مدیریت اطلاعات سلامت.....	۹ -
الف-۶	بهداشت محیط.....	۱۰ -
الف-۷	مدیریت تجهیزات پزشکی.....	۱۲ -

ب - مراقبت و درمان

ب-۱	مراقبت های عمومی بالینی.....	۱۳ -
ب-۲	مراقبت های حاد و اورژانس.....	۱۵ -
ب-۳	مراقبت های جراحی و بیهوشی.....	۱۶ -
ب-۴	مراقبت های مادر و نوزاد.....	۱۷ -
ب-۵	پیشگیری و کنترل عفونت.....	۱۸ -
ب-۶	مدیریت دارویی.....	۱۹ -
ب-۷	خدمات تصویر برداری.....	۲۰ -
ب-۸	خدمات آزمایشگاه.....	۲۱ -
ب-۹	طب انتقال خون.....	۲۲ -
ب-۱۰	خدمات سرپایی.....	۲۳ -

ج - حمایت از گیرنده خدمت

ج-۱	تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت.....	۲۴ -
ج-۲	احترام به حقوق گیرنده خدمت.....	۲۶ -



الف - رهبری و مدیریت

الف-۱ رهبری و مدیریت کیفیت

الف-۱-۱-۱	سیاست‌های اصلی ابلاغ شده و برنامه‌های بیمارستان بر اساس آن تدوین و اجرا می‌شود.	سطح
الف-۱-۱-۱-۱	سیاست‌های اصلی بر اساس ماموریت‌های بیمارستان و همسو با سیاست‌های بالادستی تدوین شده است.	سطح دو
الف-۱-۱-۱-۲	شناسایی و تحلیل ذینفعان انجام و سیاست‌های اصلی به ذینفعان کلیدی مرتبط ابلاغ شده است.	سطح دو
الف-۱-۲	رهبری بیمارستان از مشخص بودن ارتباط سازمانی و پاسخگویی مسئولان در حیطه وظایف شان اطمینان حاصل می‌نماید.	سطح
الف-۱-۲-۱	نمودار سازمانی با روابط و سطوح مسئولیت‌ها و اختیارات در بیمارستان تدوین و ابلاغ شده و ارتباط سازمانی بر اساس آن برقرار است.	سطح یک
الف-۱-۲-۱-۱	مدیران / مسئولان بیمارستان از دانش و مهارت لازم برای انجام ماموریت‌های محوله برخوردارند.	سطح دو
الف-۱-۲-۱-۳	مدیران / مسئولان بیمارستان در انجام وظایف محوله متعهد و پاسخگو هستند.	سطح دو
الف-۱-۳	سند استراتژیک بیمارستان تدوین شده و به صورت دوره‌ای بازنگری می‌شود.	سطح
الف-۱-۳-۱	سند استراتژیک بیمارستان هماهنگ با سیاست‌های اصلی تدوین، مصوب، ابلاغ و بازنگری می‌شود.	سطح دو
الف-۱-۳-۱-۲	سند استراتژیک مبنای برنامه‌ریزی‌ها در بیمارستان است.	سطح دو
الف-۱-۴	تصمیمات و اقدامات تیم رهبری و مدیریت مبتنی بر شواهد بوده و بر تحقق نتایج متوازن نظارت می‌نماید.	سطح
الف-۱-۴-۱	تصمیمات و اقدامات تیم رهبری و مدیریت نشان دهنده استفاده از اطلاعات پردازش شده و شواهد سیستمی است.	سطح یک
الف-۱-۴-۱-۲	فرایندهای اصلی بیمارستان شناسایی و مدیریت می‌شوند.	سطح دو
الف-۱-۴-۱-۳	نتایج عملکرد بالینی و غیر بالینی بیمارستان به طور مستمر پایش و مدیریت می‌شوند.	سطح دو
الف-۱-۴-۱-۴	برنامه‌های عملیاتی طراحی، پایش و مدیریت می‌شوند.	سطح دو
الف-۱-۴-۱-۵	چالش‌ها و فرصت‌های بهبود شناسایی و اقدامات اصلاحی / برنامه بهبود مؤثر طراحی و بر اساس آن عمل می‌شود.	سطح دو
الف-۱-۴-۱-۶	سوابق و مستندات مدیریت، تحت کنترل بوده و قابل بازیابی است.	سطح دو
الف-۱-۴-۱-۷	نظرات و پیشنهادات تمامی ذینفعان برای تحقق نتایج مطلوب و متوازن، با روشی مدون اخذ شده و در برنامه‌ریزی‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند.	سطح سه
الف-۱-۵	کمیت‌های بیمارستانی بر اساس ضوابط مربوط و متناسب با شرایط بیمارستان به صورت اثربخش فعالیت می‌نمایند.	سطح
الف-۱-۵-۱	جلسات کمیت‌های بیمارستانی مطابق ضوابط مربوط و متناسب با ابعاد عملکرد مدیریتی بیمارستان برگزار می‌شود.	سطح یک
الف-۱-۵-۱-۲	مصوبات کمیت‌های بیمارستانی شامل راه حل‌های واضح، مشخص و قابل اجرا برای حل مشکلات و تحقق نتایج مطلوب است.	سطح یک
الف-۱-۵-۱-۳	اثربخشی مصوبات کمیت‌های بیمارستانی، ارزیابی و در صورت لزوم اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل می‌آید.	سطح دو
الف-۱-۵-۱-۴	کمیت‌های بیمارستانی در روند ارتقاء کیفیت خدمات و ایمنی بیماران نقش مؤثر ایفا می‌نمایند.	سطح سه
الف-۱-۶	عملکرد تیم رهبری و مدیریت بیانگر تعهد به اجرای برنامه‌های ارتقای کیفیت خدمات و ایمنی بیمار است.	سطح
الف-۱-۶-۱	* تصمیمات و اقدامات تیم رهبری و مدیریت نشان دهنده اولویت بخشی به ارتقای کیفیت خدمات و ایمنی بیماران است.	سطح یک
الف-۱-۶-۱-۲	* تیم رهبری و مدیریت با همراهی مسئولان مرتبط با ایمنی، بازدیدهای مدون ایمنی را مطابق ضوابط مربوط برنامه‌ریزی و انجام می‌دهند.	سطح یک
الف-۱-۶-۱-۳	* مسئول ایمنی و کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار بر اساس شرح وظایف فعالیت می‌نمایند.	سطح یک
الف-۱-۶-۱-۴	* وقایع ناخواسته ناشی از ارائه خدمات / مراقبت سلامت مطابق ضوابط مربوط گزارش می‌شوند.	سطح یک
الف-۱-۶-۱-۵	* وقایع ناخواسته ناشی از ارائه خدمات / مراقبت سلامت، شناسایی، پیشگیری و مدیریت می‌شوند.	سطح یک
الف-۱-۶-۱-۶	* اثربخشی برنامه‌های ارتقاء ایمنی بیمار در فواصل زمانی معین ارزیابی و در صورت لزوم اقدامات اصلاحی / برنامه بهبود مؤثر اجرا می‌شود.	سطح دو
الف-۱-۶-۱-۷	* تیم رهبری و مدیریت در روند ارتقای کیفیت خدمات و ایمنی بیماران نقش مؤثر دارند.	سطح دو
الف-۱-۶-۱-۸	* مدیریت پیشگیرانه خطر برای اجتناب از رخداد وقایع ناخواسته ناشی از ارائه خدمات / مراقبت سلامت، برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.	سطح سه
الف-۱-۶-۱-۹	* استقرار فرهنگ ایمنی بیمار در سطوح عملکردی بیمارستان مشهود است.	سطح سه
الف-۱-۶-۱-۱۰	اولویت بخشی به ارتقاء کیفیت خدمات در سطوح عملکردی بیمارستان مشهود است.	سطح سه

* وجود این نشانه در ابتدای هر یک از سنج‌ها در تمامی محورهای اعتباربخشی به معنی احتساب امتیاز آن در بسته ایمنی بیمار است.



الف-۱-۷	تیم رهبری و مدیریت برای توسعه اخلاق حرفه‌ای و ترویج فرهنگ بیمار محوری برنامه‌ریزی و اقدام می‌نماید.	سطح
الف-۱-۷-۱	تصمیمات و اقدامات تیم رهبری و مدیریت نشان دهنده ترویج فرهنگ بیمار محوری در بیمارستان است.	سطح یک
الف-۱-۷-۲	تصمیمات و اقدامات تیم رهبری و مدیریت نشان دهنده ترویج اخلاق بالینی و رفتار حرفه‌ای در بیمارستان است.	سطح یک
الف-۱-۷-۳	نظارت مستمر و مؤثر بر رعایت حقوق گیرندگان خدمت و رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.	سطح دو
الف-۱-۷-۴	هرگونه تعارض منافع با منشور حقوق بیمار در سطح بیمارستان شناسایی و با رویکرد بیمار محوری مدیریت می‌شود.	سطح سه
الف-۱-۷-۵	اولویت بخشی به حقوق بیمار در تمام سطوح عملکردی بیمارستان مشهود است.	سطح سه
الف-۱-۷-۶	رعایت اصول رفتار حرفه‌ای و اخلاق بالینی در تمام سطوح عملکردی بیمارستان مشهود است.	سطح سه
الف-۱-۸	بیمارستان در خصوص فعالیت و استفاده بهینه از ظرفیت‌های بستری عادی، ویژه و سرپایی اطمینان حاصل می‌نماید.	سطح
الف-۱-۸-۱	استفاده بهینه از ظرفیت تخت‌های بستری عادی، با رعایت اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و بر اساس آن عمل می‌شود.	سطح یک
الف-۱-۸-۲	استفاده بهینه از ظرفیت تخت‌های بستری در بخش‌های ویژه، با رعایت اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و بر اساس آن عمل می‌شود.	سطح یک
الف-۱-۸-۳	فضاهای درمانی مورد نیاز با توجه به ضوابط مربوط و رعایت اصول کیفیت و ایمنی بیمار تامین شده است.	سطح یک
الف-۱-۸-۴	استفاده بهینه از ظرفیت‌های اتاق عمل، با رعایت اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و بر اساس آن عمل می‌شود.	سطح دو
الف-۱-۸-۵	ارائه خدمات در بازه زمانی مورد انتظار، از طریق پیگیری امور بیماران و بر اساس نوع خدمات بستری مدیریت می‌شود.	سطح دو
الف-۱-۸-۶	علل و عوامل بستری مجدد بیماران شناسایی و اقدامات اصلاحی/ برنامه بهبود مؤثر برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.	سطح دو
الف-۱-۸-۷	علل و عوامل ترخیص با رضایت شخصی شناسایی و اقدامات اصلاحی/ برنامه بهبود مؤثر برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.	سطح دو
الف-۱-۸-۸	استفاده بهینه از ظرفیت گروه‌های پزشکی برای توسعه خدمات سرپایی، با رعایت اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.	سطح سه
الف-۱-۹	بیمارستان از تامین منابع مالی و مدیریت هزینه‌ها جهت استقرار و استمرار کیفیت خدمات، اطمینان حاصل می‌نماید.	سطح
الف-۱-۹-۱	منابع و بودجه‌های عملیاتی تخصیصی مطابق اهداف برنامه‌های مربوط هزینه می‌شوند.	سطح یک
الف-۱-۹-۲	* افزایش درآمد بیمارستان در چارچوب ضوابط مربوط و رعایت اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و مدیریت می‌شود.	سطح یک
الف-۱-۹-۳	جذب منابع مالی/ سرمایه‌ای از محل مشارکت‌های مردمی / موسسه‌های خیریه بیمارستانی در چارچوب ضوابط مربوط صورت می‌پذیرد.	سطح دو
الف-۱-۹-۴	* مدیریت هزینه‌های خدمات گلوبال، در چارچوب ضوابط مربوط و رعایت اصول کیفیت و ایمنی بیمار صورت می‌پذیرد.	سطح دو
الف-۱-۹-۵	* مدیریت هزینه‌ها در سهم هتلینگ از خدمات پرستاری، در چارچوب ضوابط مربوط و رعایت اصول کیفیت و ایمنی بیمار صورت می‌پذیرد.	سطح دو
الف-۱-۹-۶	* تامین کالا / ملزومات و تجهیزات با رعایت اصول هزینه‌های اثربخشی، کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.	سطح دو
الف-۱-۹-۷	* هیچ موردی از اختلال / تاخیر در روند ارائه خدمات به دلیل کمبود امکانات و منابع مشاهده نمی‌شود.	سطح سه
الف-۱-۱۰	بیمارستان از مشارکت پیمانکاران و تامین کنندگان در تحقق نتایج مطلوب اطمینان حاصل می‌نماید.	سطح
الف-۱-۱۰-۱	انتخاب پیمانکاران با لحاظ معیارهای کیفی به صورت مدون برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.	سطح یک
الف-۱-۱۰-۲	برای تحقق نتایج مطلوب، نظارت مستمر بر عملکرد پیمانکاران برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.	سطح یک
الف-۱-۱۰-۳	ارزیابی و انتخاب تامین کنندگان با لحاظ معیارهای معین برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن اقدام می‌شود.	سطح دو
الف-۱-۱۰-۴	پیمانکاران و تامین کنندگان مایل به تداوم همکاری و فعالیت در این بیمارستان هستند.	سطح سه
الف-۱-۱۱	بیمارستان در خصوص ارتقای سلامت برنامه‌ریزی و اقدام می‌نماید.	سطح
الف-۱-۱۱-۱	بیمارستان در پیشگیری و کنترل بیماری‌های غیر واگیر مشارکت فعال و مؤثر دارد.	سطح یک
الف-۱-۱۱-۲	بیمارستان برای پیشگیری و ارتقاء سلامت بیماران، برنامه داشته و بر اساس آن عمل می‌نماید.	سطح دو
الف-۱-۱۱-۳	بیمارستان برای پیشگیری و ارتقاء سلامت کارکنان، برنامه داشته و بر اساس آن عمل می‌نماید.	سطح دو
الف-۱-۱۱-۴	بیمارستان در اجرای برنامه‌های بهداشت محیط و مدیریت پسماند با روش‌های نوین پیشگام و فعال است.	سطح سه
الف-۱-۱۱-۵	بیمارستان در راستای اجرای استانداردهای بیمارستان سبز و ارتقاء سلامت در حیطه محیط زیست، برنامه داشته و بر اساس آن عمل می‌نماید.	سطح سه



سطح	الف-۱-۱۲ بیمارستان در اجرای برنامه های ملی سلامت مشارکت می نماید.
سطح یک	الف-۱-۱۲-۱ بیمارستان در زمینه ارتقای شاخص های سلامت و کاهش مرگ و میر مادران، نوزادان و کودکان زیر پنج سال مشارکت فعال و مؤثر دارد.
سطح یک	الف-۱-۱۲-۲ بیمارستان در پیاده سازی برنامه ملی ترویج زایمان طبیعی پیشگام بوده و مشارکت فعال و مؤثر دارد.
سطح دو	الف-۱-۱۲-۳ بیمارستان در اجرای برنامه ملی تغذیه با شیر مادر مشارکت فعال و مؤثر دارد.
سطح دو	الف-۱-۱۲-۴ بیمارستان در اجرای برنامه های دوستدار مادر و دوستدار کودک پیشگام بوده و مشارکت فعال و مؤثر دارد.
سطح دو	الف-۱-۱۲-۵ بیمارستان در اجرای برنامه های ترویج و حمایت از اهدای عضو از بیماران مرگ مغزی با رعایت الزامات اخلاقی و حرفه ای مشارکت مؤثر دارد.
سطح سه	الف-۱-۱۲-۶ بیمارستان در اجرای برنامه ملی درمان سکته های حاد قلبی و مغزی پیشگام بوده و مشارکت فعال و مؤثر دارد.
سطح سه	الف-۱-۱۲-۷ * بیمارستان در راستای طبابت مبتنی بر شواهد، پیشگام بوده و مشارکت فعال و مؤثر دارد.



الف-۲ مدیریت خطر حوادث و بلایا

سطح	الف-۲-۱ ارزیابی خطر حوادث و بلایا انجام شده و بر اساس نتایج آن برنامه‌ریزی و مدیریت می‌شود.
سطح یک	الف-۲-۱-۱ ارزیابی سالیانه و اولویت‌بندی عوامل خطر آفرین داخلی و خارجی بیمارستان انجام شده‌است.
سطح یک	الف-۲-۱-۲ ارزیابی سالیانه ایمنی بیمارستان در حوادث و بلایا در سه حیطه ایمنی عملکردی، سازه‌ای و غیر سازه‌ای انجام شده‌است.
سطح دو	الف-۲-۱-۳ بر اساس ارزیابی خطر و ایمنی بیمارستان و اولویت‌های مشخص شده، اقدامات پیشگیرانه برنامه‌ریزی و اجرا شده‌است.
سطح	الف-۲-۲ اقدامات پیشگیرانه برای ایمنی و امنیت زیرساخت‌های حیاتی و محیط بیمارستان برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح یک	الف-۲-۲-۱ اقدامات پیشگیری و کنترل آتش سوزی در بیمارستان برنامه‌ریزی و اجرا می‌شوند.
سطح یک	الف-۲-۲-۲ ایمن سازی سطوح و دیوارها در محیط بیمارستان برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.
سطح یک	الف-۲-۲-۳ پله فرار با علائم راهنمای واضح، دارای نرده و پلکان در همه طبقات بیمارستان بدون هیچ مانعی قابل دسترسی است.
سطح یک	الف-۲-۲-۴ آسانسورهای فعال تحت نظارت‌های مستمر ایمنی و فنی بوده و دارای گواهینامه استاندارد / گواهی ایمنی از اداره کل استاندارد است.
سطح یک	الف-۲-۲-۵ انبارهای بیمارستان با شیوه ایمن مدیریت می‌شوند.
سطح یک	الف-۲-۲-۶ حوادث در بیمارستان گزارش، بررسی، تحلیل شده و اقدامات اصلاحی/ برنامه بهبود مؤثر طراحی و اجرا می‌شود.
سطح دو	الف-۲-۲-۷ هرگونه تغییر کاربری در بیمارستان با رعایت اصول ایمنی و مقررات مرتبط انجام می‌شود.
سطح دو	الف-۲-۲-۸ بیمارستان در خصوص پدافند غیر عامل اقدامات امنیتی را برنامه‌ریزی و اجرا می‌نماید.
سطح	الف-۲-۳ برنامه ارزیابی، نگهداری و راهبری ایمن سیستم‌های مکانیکی و الکتریکی تدوین شده و اجرا می‌شود.
سطح یک	الف-۲-۳-۱ انرژی الکتریکی مستمر با شرایط ایمن برای بیمارستان برنامه‌ریزی و تامین می‌شود.
سطح یک	الف-۲-۳-۲ توزیع انرژی الکتریکی بیمارستان با رعایت اصول ایمنی و الزامات مربوط برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.
سطح یک	الف-۲-۳-۳ ارزیابی، نگهداری و راهبری سامانه‌های سرمایشی، گرمایشی و تهویه بیمارستان برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.
سطح یک	الف-۲-۳-۴ ارزیابی، نگهداری و راهبری سامانه‌های تامین بخار بیمارستان برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.
سطح یک	الف-۲-۳-۵ ارزیابی، نگهداری و راهبری سامانه‌های آبرسانی بیمارستان برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.
سطح دو	الف-۲-۳-۶ منابع تغذیه بدون وقفه جریان برق جهت تجهیزات حیاتی، تامین شده و استفاده می‌شوند.
سطح	الف-۲-۴ برنامه آمادگی و پاسخ مؤثر و به موقع به حوادث و بلایا تدوین شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح یک	الف-۲-۴-۱ برنامه‌های آمادگی و پاسخ به حوادث و بلایا با شرایط ازدحام مصدومین، برنامه‌ریزی و اجرا می‌شوند.
سطح دو	الف-۲-۴-۲ برنامه‌های آمادگی و پاسخ به عوامل خطر آفرین اولویت دار بیمارستان، برنامه‌ریزی و اجرا می‌شوند.
سطح دو	الف-۲-۴-۳ افزایش ظرفیت بیمارستان در حوزه‌های "فضای فیزیکی، تجهیزات پزشکی و نیروی انسانی" برنامه‌ریزی شده است.
سطح دو	الف-۲-۴-۴ آموزش و تمرین‌های شبیه سازی شده حوادث و بلایا با تدوین سناریو، برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح دو	الف-۲-۴-۵ نحوه فعال سازی برنامه پاسخ در زمان حوادث، برنامه‌ریزی و مدیریت می‌شود.
سطح دو	الف-۲-۴-۶ نحوه تخلیه بیمارستان در زمان حادثه، برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح	الف-۲-۵ تداوم خدمات حیاتی و برنامه بازیابی پس از حوادث و بلایا پیش بینی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح یک	الف-۲-۵-۱ تداوم ارائه خدمات درمانی حیاتی بیمارستان، برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح دو	الف-۲-۵-۲ تحلیل عملکرد بیمارستان پس از انجام تمرین ها و یا بروز حوادث داخلی و خارجی انجام شده و اقدامات اصلاحی مؤثر انجام می‌شود.
سطح سه	الف-۲-۵-۳ برنامه بازیابی و برگشت به حالت عادی پس از حادثه تدوین شده و بر اساس آن عمل می‌شود.



الف-۳ مدیریت منابع انسانی و سلامت حرفه‌ای

الف-۳-۱ کارکنان بر اساس ضوابط و مقررات مربوط و احراز توانمندی‌های لازم برای هر یک از مشاغل بکارگیری می‌شوند.	سطح
الف-۳-۱-۱ بکارگیری کارکنان بر اساس ضوابط و مقررات مربوط، شرح شغل و شرایط احراز صورت می‌پذیرد.	سطح یک
الف-۳-۱-۲ توانمندی‌های عمومی و اختصاصی برای هر یک از مشاغل تعیین شده است و بکارگیری کارکنان بر اساس آن صورت می‌پذیرد.	سطح دو
الف-۳-۱-۳ حداقل مهارت‌های ارتباطی برای کارکنان مرتبط با مراجعین و بیماران، ارزیابی و پیش از بکارگیری آن‌ها احراز می‌شود.	سطح سه
الف-۳-۲ توانمندسازی کارکنان بر اساس آموزش‌های هدفمند، برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.	سطح
الف-۳-۲-۱ برنامه‌ریزی آموزشی سالیانه بر اساس برنامه توسعه فردی و نیازسنجی آموزشی برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.	سطح دو
الف-۳-۲-۲ کتابچه توجیهی برای معرفی شرایط عمومی و موارد اختصاصی هر بخش / واحد و مقررات اداری و مالی در دسترس کارکنان است.	سطح دو
الف-۳-۲-۳ جانشین پروری و انتقال تجربیات و اطلاعات بین کارکنان، برنامه‌ریزی و بر اساس آن اقدام می‌شود.	سطح سه
الف-۳-۲-۴ اثربخشی برنامه‌های آموزشی در حیطه آگاهی و مهارت، ارزیابی و بر اساس نتایج آن اقدامات اصلاحی مؤثر برنامه‌ریزی و اجرا می‌شوند.	سطح سه
الف-۳-۲-۵ کنگره‌ها و همایش‌های علمی اطلاع‌رسانی شده و از حضور کارکنان در دوره‌های بازآموزی و آموزش مداوم پزشکان حمایت می‌شود.	سطح سه
الف-۳-۳ ارزشیابی و نظارت بر عملکرد کارکنان در مسیر ارتقاء و توسعه، برنامه‌ریزی و مدیریت می‌شود.	سطح
الف-۳-۳-۱ کنترل‌های انضباطی بر اساس ارزیابی مستمر کارکنان برنامه‌ریزی شده و با رعایت قوانین و مقررات مرتبط اجرا می‌شوند.	سطح یک
الف-۳-۳-۲ نتایج ارزشیابی سالیانه کارکنان، در طراحی برنامه آموزشی و ارتقاء شغلی کارکنان استفاده می‌شوند.	سطح دو
الف-۳-۳-۳ شایستگی کارکنان بر اساس معیارهای معین ارزیابی شده و نتایج آن ملاک ارتقای شغلی کارکنان است.	سطح دو
الف-۳-۳-۴ کارکنان نمونه، بر اساس عوامل کلیدی معین و مؤثر بر کیفیت کار، شناسایی شده و مورد تشویق قرار می‌گیرند.	سطح سه
الف-۳-۴ بیمارستان برای حمایت از کارکنان برنامه‌های مدون داشته و بر اساس آن عمل می‌نماید.	سطح
الف-۳-۴-۱ اصل محرمانه بودن و امنیت اطلاعات کارکنان و سطح بندی دسترسی به این اطلاعات رعایت می‌شود.	سطح یک
الف-۳-۴-۲ اطلاعات مربوط به مرخصی و سوابق حوادث شغلی احتمالی کارکنان، به تفکیک بخش‌ها / واحد‌ها، در واحد منابع انسانی نگهداری می‌شوند.	سطح دو
الف-۳-۴-۳ عملکرد و تصمیمات تیم مدیریت و رهبری نشان دهنده ارزش‌گذاری، توسعه و حمایت از کارکنان است.	سطح دو
الف-۳-۴-۴ رضایت کارکنان حداقل دو بار در سال و با فاصله شش ماه ارزیابی و بر اساس نتایج آن، اقدامات اصلاحی / برنامه بهبود مؤثر اجرا می‌شود.	سطح دو
الف-۳-۴-۵ رضایت کارکنان در بیمارستان به نحوی است که اشتغال در این مرکز را به سایرین توصیه می‌نمایند.	سطح سه
الف-۳-۴-۶ امکانات رفاهی بر اساس شاخص‌های مبتنی بر شواهد عینی و ضوابط مربوط، به کارکنان تعلق می‌گیرد.	سطح سه
الف-۳-۴-۷ تعلق سازمانی در میان کارکنان مشهود بوده و رده‌های مختلف شغلی نسبت به موفقیت سازمان احساس مسئولیت می‌نمایند.	سطح سه
الف-۳-۴-۸ * بیمارستان در قبال عملکرد/ نقش کارکنان در وقایع ناخواسته ناشی از ارائه خدمات/ مراقبت مبتنی بر فرهنگ ایمنی بیمار اقدام می‌نماید.	سطح سه
الف-۳-۵ بهبود شرایط و سالم‌سازی محیط کار، برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن اقدام می‌شود.	سطح
الف-۳-۵-۱ وسایل حفاظت فردی و راهنماهای تصویری متناسب با فعالیت بخش‌ها / واحد‌های مختلف در دسترس بوده و به نحوه صحیح استفاده می‌شوند.	سطح یک
الف-۳-۵-۲ عوامل زیان‌آور شیمیایی محیط کار شناسایی و مدیریت می‌شوند.	سطح دو
الف-۳-۵-۳ عوامل زیان‌آور فیزیکی محیط کار شناسایی و مدیریت می‌شوند.	سطح دو
الف-۳-۵-۴ عوامل زیان‌آور بیولوژیکی محیط کار شناسایی و مدیریت می‌شوند.	سطح دو
الف-۳-۵-۵ عوامل زیان‌آور ارگونومیک محیط کار شناسایی و مدیریت می‌شوند.	سطح سه
الف-۳-۶ حوادث شغلی در سطح بیمارستان پیشگیری و مدیریت می‌شوند.	سطح
الف-۳-۶-۱ برنامه ایمنی شیمیایی به صورت مدون در سطح بیمارستان اجرا و مدیریت می‌شود.	سطح دو
الف-۳-۶-۲ حوادث شغلی کارکنان با حمایت بیمارستان کنترل و مدیریت می‌شوند.	سطح دو
الف-۳-۶-۳ پیشگیری از وقوع حوادث و شبه حوادث شغلی برنامه‌ریزی و بر اساس آن اقدام می‌شود.	سطح سه
الف-۳-۷ بیماری‌های شغلی در سطح بیمارستان پیشگیری و مدیریت می‌شوند.	سطح
الف-۳-۷-۱ شناسایی و ارزیابی گروه‌های شغلی در معرض بیماری‌های شغلی در بخش‌ها / واحدها برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.	سطح دو
الف-۳-۷-۲ بیماری‌های شغلی شناسایی شده با حمایت بیمارستان مدیریت می‌شوند.	سطح سه



الف-۴ مدیریت خدمات پرستاری

سطح	الف-۴-۱ بکارگیری کارکنان پرستاری بر اساس شرح شغل و شرایط احراز انجام می‌شوند.
سطح یک	الف-۴-۱-۱ * حداقل مهارت‌های عمومی بالینی پرستاران برای اشتغال در بخش‌های بالینی ارزیابی و احراز می‌شوند.
سطح یک	الف-۴-۱-۲ * مهارت‌های تخصصی پرستاران برای اشتغال در بخش‌های بالینی ارزیابی و احراز می‌شوند.
سطح دو	الف-۴-۱-۳ حداقل مهارت‌های ارتباطی کارکنان پرستاری ارزیابی و احراز می‌شوند.
سطح دو	الف-۴-۱-۴ * توزیع و چینش کارکنان گروه پرستاری با استفاده از روش‌های علمی برآورد کمی و کیفی صورت می‌پذیرد.
سطح سه	الف-۴-۱-۵ * شیوه‌های اجرایی و نحوه چیدمان کارکنان پرستاری، مانع مراقبت‌های مستقیم پرستاری نمی‌شوند.
سطح	الف-۴-۲ سیاست‌های آموزشی پرستاران و بیماران تدوین و ابلاغ شده است.
سطح دو	الف-۴-۲-۱ سیاست‌های آموزشی پرستاران توسط مدیریت پرستاری تدوین و ابلاغ شده است.
سطح دو	الف-۴-۲-۲ برنامه‌ریزی آموزشی کارکنان پرستاری در چارچوب سیاست‌های آموزشی مدیریت پرستاری برنامه‌ریزی و اجرا می‌شوند.
سطح دو	الف-۴-۲-۳ سیاست‌های آموزشی بیماران با محوریت مدیریت پرستاری متناسب با سطح و نوع مراقبت‌های بیماران تدوین و ابلاغ شده است.
سطح دو	الف-۴-۲-۴ برنامه‌ریزی آموزشی بیماران در چارچوب سیاست‌های آموزشی مدیریت پرستاری، برنامه‌ریزی و اجرا می‌شوند.
سطح سه	الف-۴-۲-۵ نتایج ارزیابی اثربخشی برنامه‌های آموزشی بیماران و کارکنان در بازنگری سیاست‌های آموزشی و روش‌های آموزش استفاده می‌شوند.
سطح	الف-۴-۳ مدیریت پرستاری بر روند مراقبت و درمان، نظارت مؤثر می‌نماید.
سطح یک	الف-۴-۳-۱ گزارش‌های بیست و چهار ساعته سوپروایزرها به صورت روزانه توسط تیم رهبری و مدیریت بررسی و اقدامات اصلاحی لازم به عمل می‌آید.
سطح یک	الف-۴-۳-۲ نظارت مستمر بر نحوه ارائه مراقبت‌های پرستاری انجام شده و در صورت نیاز اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل می‌آید.
سطح دو	الف-۴-۳-۳ مدیریت پرستاری بر نحوه تکمیل پرونده‌های پزشکی در حین بستری نظارت می‌نماید و در صورت لزوم اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل می‌آورد.
سطح دو	الف-۴-۳-۴ * مدیریت پرستاری بر روند اعزام و ارجاع بیماران برابر ضوابط مربوط و رعایت اصول ایمنی بیمار نظارت می‌نماید.
سطح دو	الف-۴-۳-۵ مدیریت پرستاری برای بهبود روند تعامل بین بخش‌های بالینی و تعامل با سایر واحدها، برنامه‌ریزی نموده و بر اساس آن اقدام می‌نماید.
سطح سه	الف-۴-۳-۶ عملکرد مدیریت پرستاری نشان دهنده استفاده از خرد جمعی و ترویج کارگروهی در دفتر مدیریت پرستاری است.



الف-۵ فناوری و مدیریت اطلاعات سلامت

سطح	الف-۵-۱ سامانه اطلاعات بیمارستان با قابلیت های مورد انتظار فعال است.
سطح یک	الف-۵-۱-۱ سامانه اطلاعات بیمارستانی گواهی ارزیابی عملکرد، مورد تأیید وزارت بهداشت را اخذ نموده است.
سطح یک	الف-۵-۱-۲ سامانه اطلاعات بیمارستانی امکان پشتیبانی و ارائه اقلام اطلاعاتی مطابق ضوابط مربوط را برای بیماران فراهم می‌نماید.
سطح دو	الف-۵-۱-۳ سامانه اطلاعات بیمارستانی امکان ارائه اطلاعات ارائه دهندگان خدمت را فراهم می‌نماید.
سطح دو	الف-۵-۱-۴ سامانه اطلاعات بیمارستان مطابق ضوابط و مقررات با سامانه‌های ملی وزارت بهداشت، تبادل اطلاعات می‌نماید.
سطح دو	الف-۵-۱-۵ سامانه اطلاعات بیمارستانی امکان بازیابی اطلاعات بیماران را فراهم می‌نماید.
سطح دو	الف-۵-۱-۶ سامانه اطلاعات بیمارستانی گواهی تبادل داده با درگاه یکپارچه تبادل اطلاعات سلامت را اخذ نموده است.
سطح سه	الف-۵-۱-۷ سامانه اطلاعات بیمارستانی امکان گزارش‌سازی و گزارش‌گیری از انواع اطلاعات پرونده پزشکی بیماران را فراهم می‌نماید.
سطح سه	الف-۵-۱-۸ سامانه های اطلاعات بیمارستانی امکان گزارش‌سازی و گزارش‌گیری از انواع اطلاعات مدیریتی را فراهم می‌نماید.
سطح	الف-۵-۲ بیمارستان از ورود صحیح و کامل داده ها اطمینان حاصل می‌نماید.
سطح دو	الف-۵-۲-۱ بر اساس شیوه‌ای مدون، ورود صحیح داده‌ها در سامانه اطلاعات بیمارستانی نظارت و کنترل می‌شود.
سطح دو	الف-۵-۲-۲ داده های مرتبط با فقره های اطلاعاتی سامانه آمار و اطلاعات بیمارستانی، بر اساس ضوابط مربوط ثبت و به روز رسانی می‌شود.
سطح	الف-۵-۳ نگهداشت تجهیزات سخت افزاری و نرم افزارها برنامه‌ریزی و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح یک	الف-۵-۳-۱ پشتیبانی از برنامه‌ها و سامانه های نرم افزاری برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح دو	الف-۵-۳-۲ نگهداشت و پشتیبانی از تجهیزات سخت افزاری برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح	الف-۵-۴ امنیت داده ها برنامه‌ریزی و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح یک	الف-۵-۴-۱ سطوح دسترسی به اطلاعات بیماران با شرایط و معیار های معین و مبتنی بر اصل محرمانگی برنامه‌ریزی و رعایت می‌شود.
سطح دو	الف-۵-۴-۲ سامانه اطلاعات بیمارستانی دارای گواهی مورد تأیید وزارت بهداشت در زمینه امنیت برنامه است.
سطح	الف-۵-۵ بیمارستان از فرآیند تشکیل و تکمیل پرونده های پزشکی بیماران اطمینان حاصل می‌نماید.
سطح یک	الف-۵-۵-۱ * پذیرش تمامی مراجعین و بیماران با کد اختصاصی الکترونیک و با قابلیت بازیابی در مراجعه‌های بعدی صورت می‌پذیرد.
سطح یک	الف-۵-۵-۲ ثبت اطلاعات پرونده بیماران با استفاده از فرم‌های ابلاغی دارای شناسه کشوری صورت می‌پذیرد.
سطح یک	الف-۵-۵-۳ محل نگهداری سوابق پرونده‌های پزشکی بر اساس ضوابط مربوط است.
سطح یک	الف-۵-۵-۴ خلاصه برداری و امحاء پرونده‌های پزشکی پس از دوره زمانی مقرر، بر اساس ضوابط مربوط است.
سطح یک	الف-۵-۵-۵ پرونده‌های پزشکی حین فرآیند تریخیص و در بخش های بالینی از نظر کمی بازرسی شده و اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل می‌آید.
سطح یک	الف-۵-۵-۶ بازرسی کمی و کیفی تعداد معینی از پرونده‌های پزشکی، پس از تریخیص انجام شده و در صورت نیاز اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل می‌آید.
سطح یک	الف-۵-۵-۷ فرآیندی معین برای کنترل و صیانت از پرونده‌های بالینی در نقل و انتقال بین بخش ها / واحدها برنامه‌ریزی و بر اساس آن اقدام می‌شود.
سطح یک	الف-۵-۵-۸ کد گذاری پرونده‌های بالینی بر اساس طبقه بندی بین‌المللی بیماری ها و ضوابط مربوط انجام می‌شوند.
سطح دو	الف-۵-۵-۹ قابلیت ردیابی مراجعه‌های قبلی بیماران بر اساس کد ملی در سامانه اطلاعات بیمارستانی در تمامی بخش ها / واحد ها فراهم است.
سطح	الف-۵-۶ بیمارستان در راستای الکترونیک نمودن خدمات برنامه‌ریزی نموده و بر اساس آن عمل می‌نماید.
سطح یک	الف-۵-۶-۱ مراحل پیاده‌سازی برنامه نظام الکترونیک ارجاع بیماران در بیمارستان، مطابق ضوابط مربوط برنامه‌ریزی شده و اجرا می‌شوند.
سطح یک	الف-۵-۶-۲ مراحل پیاده‌سازی برنامه استحقاق سنجی الکترونیک در بیمارستان، مطابق ضوابط مربوط برنامه‌ریزی شده و اجرا می‌شوند.
سطح یک	الف-۵-۶-۳ * مراحل پیاده‌سازی برنامه نسخه نویسی الکترونیک در بیمارستان، مطابق ضوابط مربوط برنامه‌ریزی شده و اجرا می‌شوند.
سطح دو	الف-۵-۶-۴ مراحل پیاده‌سازی برنامه بازخورد الکترونیک بیماران در نظام ارجاع، مطابق ضوابط مربوط برنامه‌ریزی شده و اجرا می‌شوند.
سطح سه	الف-۵-۶-۵ فرایند الکترونیک نمودن فرم ها، ثبت و بایگانی خدمات در بیمارستان برنامه‌ریزی شده و اجرا می‌شود.



الف-۶ بهداشت محیط

سطح	الف-۶-۱ بیمارستان از رعایت اصول بهداشت محیط در تمام بخش‌ها / واحدها اطمینان حاصل می‌نماید.
سطح یک	الف-۶-۱-۱ * نظافت، شستشو و گندزدایی در تمام بخش‌ها / واحدها با رعایت اصول و شرایط بهداشت محیط برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۱-۲ ساختار فیزیکی از جمله کف، دیوار، سقف، درب و پنجره‌های بیمارستان مطابق ضوابط بهداشتی است.
سطح یک	الف-۶-۱-۳ امکانات و سرویس‌های بهداشتی مطابق الزامات مربوط در دسترس کارکنان، بیماران، همراهان و مراجعین است.
سطح یک	الف-۶-۱-۴ کارکنان مشمول آموزش‌های بهداشتی برابر ضوابط مربوط، گواهینامه آموزشی بهداشت معتبر اخذ نموده‌اند.
سطح یک	الف-۶-۱-۵ کنترل حشرات و جانوران موذی با اولویت استفاده از روش‌های تلفیقی و لحاظ نکات بهداشتی و ایمنی برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۱-۶ * در تمام بخش‌ها و واحد‌های بیمارستان سامانه‌های تهویه مطابق ضوابط مربوط و با رعایت اصول بهداشتی به کار گرفته می‌شوند.
سطح دو	الف-۶-۱-۷ وضعیت بهداشت محیط بیمارستان به صورت دوره‌ای ارزیابی شده و اقدامات اصلاحی / برنامه بهبود مؤثر تدوین و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح دو	الف-۶-۱-۸ * بیمارستان برای کاهش آلاینده‌های ناشی از ساخت و ساز همزمان با ارائه خدمت، برنامه معین و مؤثر داشته و بر اساس آن عمل می‌نماید.
سطح دو	الف-۶-۱-۹ قانون ممنوعیت استعمال دخانیات در اماکن عمومی و ضوابط مرتبط آن در بیمارستان رعایت می‌شود.
سطح سه	الف-۶-۱-۱۰ عملکرد بیمارستان نشان دهنده تحقق اهداف بیمارستان بدون دخانیات است.
سطح	الف-۶-۲ مراحل تهیه، آماده‌سازی، طبخ، توزیع و سرو غذا با رعایت اصول بهداشتی انجام می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۲-۱ مواد غذایی مجاز، از مراکز معتبر با رعایت اصول بهداشتی تهیه و مطابق ضوابط بهداشتی به بیمارستان حمل می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۲-۲ نحوه نگهداری و انبارش مواد اولیه غذایی در انبار و سردخانه به صورت ایمن و با رعایت اصول بهداشتی است.
سطح یک	الف-۶-۲-۳ انبار، سردخانه، محل آماده‌سازی، پخت، ظرفشویی در آشپزخانه چیدمان مناسب داشته و مسیر یک طرفه تمیز به کتیف رعایت می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۲-۴ مراحل آماده‌سازی طبخ غذا با رعایت اصول بهداشتی و تحت نظارت کارشناس بهداشت محیط صورت می‌پذیرد.
سطح یک	الف-۶-۲-۵ توزیع و سرو غذا در بیمارستان با رعایت اصول بهداشتی و حفظ زنجیره سرد و گرم برنامه‌ریزی می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۲-۶ صلاحیت بهداشتی کارکنان در واحدهای مرتبط با مواد غذایی ارزیابی و احراز می‌شود.
سطح دو	الف-۶-۲-۷ آبدارخانه بخش‌ها و واحدهای مختلف بیمارستان دارای شرایط بهداشتی و ایمن است.
سطح دو	الف-۶-۲-۸ سالن‌های غذا خوری و محل سرو غذا مطابق ضوابط مربوط است.
سطح دو	الف-۶-۲-۹ محل فروش مواد غذایی یا بوفه بیمارستان مطابق با ضوابط بهداشتی مربوط است.
سطح	الف-۶-۳ مدیریت آب و فاضلاب بیمارستان بر اساس استانداردهای ملی و ضوابط بهداشتی مربوط صورت می‌پذیرد.
سطح یک	الف-۶-۳-۱ کیفیت فیزیکی، شیمیایی و بیولوژیکی آب مصرفی و ذخیره بیمارستان مطابق استانداردهای ملی و بهداشتی است.
سطح یک	الف-۶-۳-۲ مدیریت فاضلاب بیمارستانی بر اساس ضوابط مربوط برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.
سطح	الف-۶-۴ مدیریت پسماند بر اساس ضوابط و دستورالعمل‌های ابلاغی، برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۴-۱ ممنوعیت بازیافت پسماند پزشکی مطابق قانون مدیریت پسماند در بیمارستان رعایت می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۴-۲ تفکیک در مبدا و دفع پسماندهای عادی بر اساس ضوابط مربوط و کدبندی رنگی و برچسب گذاری اجرا می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۴-۳ تفکیک در مبدا و دفع پسماندهای عفونی بر اساس ضوابط مربوط و کدبندی رنگی و برچسب گذاری اجرا می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۴-۴ تفکیک در مبدا و دفع پسماندهای تیز و برنده، بر اساس ضوابط مربوط و کدبندی رنگی و برچسب گذاری اجرا می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۴-۵ تفکیک در مبدا و دفع پسماندهای شیمیایی و دارویی بر اساس ضوابط مربوط و کدبندی رنگی و برچسب گذاری اجرا می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۴-۶ تفکیک، نگهداری و دفع پسماندهای رادیواکتیو/ پرتوزا بر اساس ضوابط مربوط و کدبندی رنگی و برچسب گذاری اجرا می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۴-۷ جمع‌آوری، نگهداری، حمل و نقل انواع پسماندها از بخش‌ها / واحدها تا جایگاه موقت نگهداری طبق ضوابط مربوط اجرا می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۴-۸ شرایط جایگاه موقت نگهداری انواع پسماندها بر اساس ضوابط مربوط است.
سطح یک	الف-۶-۴-۹ اظهارنامه بی‌خطر سازی انواع پسماندهای عفونی و تیز و برنده بر اساس ضوابط مربوط تکمیل و ثبت می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۴-۱۰ تفکیک، جمع‌آوری، نگهداری، حمل و دفع اعضا و اندام قطع شده بدن، جفت و جنین مرده بر اساس ضوابط مربوط انجام می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۴-۱۱ جمع‌آوری و امحاء تجهیزات پزشکی کاشتنی خارج شده از بدن بیماران، بر اساس ضوابط مربوط و رعایت اصول بهداشتی انجام می‌شود.
سطح دو	الف-۶-۴-۱۲ عملکرد دستگاه‌های بی‌خطر ساز پسماندها از نظر مکانیکی، میکروبی و شیمیایی طبق ضوابط مربوط کنترل و ارزیابی می‌شود.
سطح دو	الف-۶-۴-۱۳ برنامه عملیاتی پسماندها تدوین و اجرا می‌شود.



سطح	الف-۶-۵ فرایندهای رختشویخانه با رعایت ضوابط و شرایط استاندارد برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۵-۱ اصول بهداشتی ساختارها و فضاهای فیزیکی رختشویخانه رعایت می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۵-۲ * تفکیک، جمع آوری و حمل البسه و ملحفه های تمیز، کثیف و آلوده به رختشویخانه، جداگانه و با رعایت اصول بهداشتی انجام می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۵-۳ * انتقال البسه و ملحفه تمیز از رختشویخانه به بخش‌ها با رعایت اصول ممانعت از انتقال آلودگی انجام می‌شوند.
سطح یک	الف-۶-۵-۴ * البسه و ملحفه عفونی و غیرعفونی با ماشین لباس‌شویی جداگانه و محلول‌های مناسب و متناسب با ظرفیت مورد نیاز شستشو می‌شوند.
سطح یک	الف-۶-۵-۵ * محل ذخیره البسه و ملحفه تمیز هیچ گونه تداخلی با البسه کثیف ندارد.
سطح دو	الف-۶-۵-۶ رختشویخانه دارای تجهیزات خشک‌کن و اتوی غلطکی یا پرس برقی بوده و دستگاه‌ها سالم هستند.
سطح دو	الف-۶-۵-۷ البسه و ملحفه‌های مورد نیاز بیماران در همه ساعات اعم از ایام تعطیل و غیر تعطیل با شرایط بهداشتی تامین می‌شود.
سطح	الف-۶-۶ اصول بهداشت حفاظت در برابر پرتوها رعایت می‌شود.
سطح یک	الف-۶-۶-۱ * تجهیزات و منابع مولد پرتو در بیمارستان دارای مجوز کار با اشعه از سازمان انرژی اتمی و کنترل کیفی معتبر است.
سطح یک	الف-۶-۶-۲ * حدود مجاز پرتو، ساختار فیزیکی و تجهیزات حفاظت در برابر اشعه مطابق ضوابط مربوط برنامه‌ریزی و رعایت می‌شود.



الف-۷ مدیریت تجهیزات پزشکی

الف-۷-۱	تأمین ایمن گازهای طبی برای استفاده بیماران اطمینان حاصل می‌نماید.	سطح
الف-۷-۱-۱	* در بدو ورود انواع کپسول گازهای طبی به بیمارستان، نوع گاز و خلوص گاز اکسیژن بررسی شده و نتایج آن ثبت می‌شود.	سطح یک
الف-۷-۱-۲	* تهیه، نگهداری و حمل و نقل کپسول‌های طبی مطابق ضوابط ایمنی مربوط انجام می‌شود.	سطح یک
الف-۷-۱-۳	* نحوه نشانه گذاری و رنگ بندی کپسول انواع گازهای طبی، مطابق ضوابط مربوط بررسی شده و از هیچ گونه پوشش استفاده نمی‌شود.	سطح یک
الف-۷-۱-۴	* اکسیژن با فشار، جریان و خلوص مورد انتظار برای بیمار تأمین شده و مدیریت تجهیزات پزشکی بر کیفیت آن نظارت می‌نماید.	سطح دو
الف-۷-۲	تأمین تجهیزات پزشکی بر اساس اصول فنی و رعایت ضوابط مربوط برنامه‌ریزی و مدیریت می‌شود.	سطح
الف-۷-۲-۱	* تجهیزات پزشکی فراخوان شده جمع آوری و از گردش کار خارج می‌شوند.	سطح یک
الف-۷-۲-۲	خرید و ارتقای تجهیزات پزشکی سرمایه ای مبتنی بر صرفه و صلاح و رعایت الزامات قانونی و ملاحظات فنی انجام می‌شود.	سطح دو
الف-۷-۲-۳	* تجهیزات ضروری هر یک از بخش‌ها / واحدها تأمین شده و در صورت نیاز تجهیزات پشتیبان آماده به کار جایگزین می‌شوند.	سطح دو
الف-۷-۲-۴	در راستای افزایش سرعت، دقت و صحت خدمات تشخیصی، از تجهیزات با تکنولوژی پیشرفته و به روز استفاده می‌شود.	سطح سه
الف-۷-۲-۵	در راستای ارتقای کیفیت خدمات بالینی، کاهش عوارض و کاهش مدت مراقبت، از تجهیزات با تکنولوژی پیشرفته و به روز استفاده می‌شود.	سطح سه
الف-۷-۳	پایش، نگهداری، ارزیابی و کاربری صحیح تجهیزات پزشکی برنامه‌ریزی و مدیریت می‌شود.	سطح
الف-۷-۳-۱	اطلاعات شناسنامه‌ای، کنترل کیفی، نگهداری پیشگیرانه، تعمیرات و سرویس‌های دوره‌ای تجهیزات پزشکی به روز بوده و در دسترس است.	سطح یک
الف-۷-۳-۲	انبارش و اسقاط تجهیزات پزشکی مطابق ضوابط مربوط انجام می‌شود.	سطح یک
الف-۷-۳-۳	تعمیرات تجهیزات پزشکی از طریق شرکت‌های نمایندگی / ثالث مجاز انجام می‌شود.	سطح یک
الف-۷-۳-۴	* نگهداری پیشگیرانه براساس بازدهی‌های میدانی دوره‌ای برای تجهیزات پزشکی برنامه‌ریزی و بر اساس آن اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل می‌آید.	سطح دو
الف-۷-۳-۵	سرویس‌های دوره‌ای تجهیزات حیاتی و سرمایه ای توسط شرکت‌های مجاز در قالب قرارداد، برنامه‌ریزی و در تاریخ مقرر انجام می‌شوند.	سطح دو
الف-۷-۳-۶	کنترل کیفی دوره‌ای تجهیزات پزشکی مطابق ضوابط مربوط برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.	سطح دو
الف-۷-۳-۷	* کاربران دائم و موقت در نوبت‌های کاری، بر اساس اصول نگهداشت و کاربری صحیح و ایمن از تجهیزات پزشکی استفاده می‌نمایند.	سطح دو
الف-۷-۳-۸	* تجهیزات پزشکی غیر فعال / معیوب، نشانه‌گذاری شده و از جریان کار خارج می‌شوند.	سطح دو
الف-۷-۴	بیمارستان از انجام دیالیز بیماران با استفاده از تجهیزات استاندارد اطمینان حاصل می‌نماید.	سطح
الف-۷-۴-۱	مشخصات فنی و خدمات پشتیبانی دستگاه‌های همودیالیز، صافی‌های مصرفی و دستگاه‌های تصفیه اسمز معکوس مطابق ضوابط مربوط است.	سطح یک
الف-۷-۴-۲	کنترل کیفیت آب دستگاه‌های تصفیه اسمز معکوس انجام می‌شود و در صورت هرگونه عدم انطباق اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل می‌آید.	سطح یک



ب- مراقبت و درمان

ب-۱ مراقبت‌های عمومی بالینی

سطح	ب-۱-۱ شناسایی بیماران به صورت فعال و مطابق ضوابط مربوط انجام می‌شود.
سطح دو	ب-۱-۱-۱ * قبل از انجام هرگونه اقدام تشخیصی/درمانی، شناسایی بیماران حداقل با دو شناسه و توجه نمودن به رنگ دست‌بند به صورت فعال انجام می‌شود.
سطح سه	ب-۱-۱-۲ * از فن‌آوری‌های نوین جهت شناسایی فعال بیماران استفاده می‌شود.
سطح	ب-۱-۲ ارزیابی اولیه بیماران با رعایت اصول مراقبتی انجام می‌شود.
سطح دو	ب-۱-۲-۱ پرستاران ارزیابی اولیه بیماران را مطابق ضوابط مربوط انجام می‌دهند.
سطح دو	ب-۱-۲-۲ ارزیابی اولیه، طراحی و هدایت برنامه مراقبت و درمان بیماران توسط پزشک معالج و پزشکان ذیصلاح انجام می‌شود.
سطح	ب-۱-۳ مراقبت‌های پرستاری به صورت ایمن، بدون وقفه به بیماران ارائه می‌شود.
سطح یک	ب-۱-۳-۱ ارزیابی و مراقبت‌های پرستاری در هر نوبت کاری توسط پرستار معین برای هر بیمار انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۱-۳-۲ مراقبت‌های پرستاری به صورت مستمر، بدون وقفه، ایمن و متناسب با سطح مراقبتی برای هر بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
سطح یک	ب-۱-۳-۳ * آمادگی بیماران قبل از مداخلات تهاجمی، مراقبت و پایش مستمر حین و پس از آن، برنامه‌ریزی و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح یک	ب-۱-۳-۴ * تزریق خون و فراورده‌های خونی با شیوه ایمن و رعایت ضوابط شناسایی صحیح بیمار و تحت مراقبت‌های مستمر انجام می‌شود.
سطح دو	ب-۱-۳-۵ * الزامات ایمنی بیمار در اقدامات تهاجمی خارج از اتاق عمل برنامه‌ریزی و رعایت می‌شوند.
سطح دو	ب-۱-۳-۶ * مهار شیمیایی با دستور پزشک، به شیوه صحیح و ایمن انجام می‌شود.
سطح دو	ب-۱-۳-۷ * مهار فیزیکی با دستور پزشک، به شیوه صحیح و ایمن انجام می‌شود.
سطح	ب-۱-۴ مراقبت‌های بیماران در معرض خطر و آسیب‌پذیر، برنامه‌ریزی اختصاصی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح یک	ب-۱-۴-۱ * عملکرد کارکنان بالینی پس از دریافت نتایج بحرانی بررسی‌های پاراکلینیک منطبق بر موازین ایمنی بیمار است.
سطح دو	ب-۱-۴-۲ * بیماران آسیب‌پذیر ^۱ شناسایی و مراقبت و درمان با شیوه ایمن متناسب با شرایط آنها ارائه می‌شود.
سطح دو	ب-۱-۴-۳ * بیماران پرخطر / مبتلا به بیمارهای زمینه‌ای شناسایی شده و مراقبت و درمان با شیوه ایمن متناسب با شرایط آنها ارائه می‌شود.
سطح	ب-۱-۵ مراقبت‌های پزشکان به صورت ایمن، به موقع و بدون وقفه به بیماران ارائه می‌شود.
سطح یک	ب-۱-۵-۱ ویزیت روزانه بیماران توسط پزشک معالج/ذیصلاح در زمان بندی منظم به نحوی است که تعللی در روند مراقبت و درمان بیمار ایجاد نمی‌شود.
سطح یک	ب-۱-۵-۲ * در تمام ساعات شبانه روز دسترسی بیماران به پزشک دارای صلاحیت به نحوی است که اختلال/تاخیری در روند درمان ایجاد نمی‌شود.
سطح یک	ب-۱-۵-۳ * مشاوره‌های تخصصی اورژانسی برنامه‌ریزی و در حداقل زمان انجام می‌شود.
سطح دو	ب-۱-۵-۴ * مشاوره‌های تخصصی غیر اورژانسی برنامه‌ریزی و در حداقل زمان انجام می‌شود.
سطح دو	ب-۱-۵-۵ * اقدامات تشخیصی و درمانی با آگاهی و محوریت پزشک معالج انجام می‌شود.
سطح دو	ب-۱-۵-۶ * درد بیماران با شیوه اثربخش و ایمن مدیریت می‌شود.
سطح سه	ب-۱-۵-۷ پزشکان متخصص مرتبط با عملکرد بیمارستان، مقیم بوده و در صورت نیاز بلافاصله بر بالین بیماران حاضر می‌شوند.
سطح	ب-۱-۶ داروهای بیماران با رعایت اصول ایمنی و ضوابط مربوط برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۱-۶-۱ * داروهای مخدر در بخش به صورت حفاظت شده نگهداری و بر اساس تجویز پزشک معالج به صورت ایمن مصرف می‌شوند.
سطح یک	ب-۱-۶-۲ * داروهای با هشدار بالا با تمهیدات ویژه و ایمن در بخش‌ها نگهداری، تجویز و مصرف می‌شوند.
سطح دو	ب-۱-۶-۳ * داروهای با شکل، نام و تلفظ مشابه با تمهیدات ویژه و ایمن در بخش‌ها نگهداری، تجویز و مصرف می‌شوند.
سطح دو	ب-۱-۶-۴ * داروهای بیماران با رعایت اصول صحیح داروهای طبق آخرین روش پیشنهادی سازمان بهداشت جهانی انجام می‌شود.
سطح دو	ب-۱-۶-۵ * تلفیق دارویی بیماران برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.

^۱ بیماران مجهول الهوية، اختلال هوشیاری کم توان ذهنی/ جسمی و روانپزشکی، کودکان و نوزادان، سالمندان و مادران پرخطر



ب-۱-۷	ارزیابی تخصصی تغذیه بیماران بر اساس ضوابط مربوط صورت می‌پذیرد.	سطح
ب-۱-۷-۱	وضعیت تغذیه‌ای بیماران توسط پزشک تعیین تکلیف شده و بر اساس آن برنامه‌ریزی و عمل می‌شود.	سطح یک
ب-۱-۷-۲	بیماران بستری با اقامت بیش از ۲۴ ساعت در بخش‌های ویژه ارزیابی تخصصی تغذیه شده و بر اساس آن رژیم غذایی بیمار تنظیم و اجرا می‌شود.	سطح دو
ب-۱-۷-۳	بیماران سوءتغذیه، سوختگی، دیالیز، پیوند، مبتلا به سرطان ارزیابی تخصصی تغذیه شده و بر اساس آن رژیم غذایی بیمار تنظیم و اجرا می‌شود.	سطح دو
ب-۱-۷-۴	ارزیابی تخصصی تغذیه برای مادران باردار و اطفال برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.	سطح دو
ب-۱-۷-۵	ارزیابی تخصصی تغذیه برای همه گروه‌های هدف طبق ضوابط مربوط برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.	سطح سه
ب-۱-۷-۶	کارشناس تغذیه پاسخ بیمار به مراقبت‌های تغذیه ای را بررسی و در صورت نیاز اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل می‌آورد.	سطح سه
ب-۱-۸	روند تغذیه بیماران تحت نظارت‌های فنی و تخصصی برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.	سطح
ب-۱-۸-۱	رعایت اصول تغذیه‌ای در طبخ و توزیع غذا تحت نظارت کارشناس تغذیه بوده و در صورت لزوم اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل می‌آید.	سطح یک
ب-۱-۸-۲	* تغذیه بیماران نیازمند حمایت تغذیه‌ای (گاوژ) با رعایت اصول بهداشتی و ضوابط مربوط و تحت برنامه‌ریزی کارشناس تغذیه اجرا می‌شود.	سطح دو
ب-۱-۸-۳	تنوع غذا و توزیع میان وعده برای بیماران با رویکرد حمایت تغذیه ای بیماران برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.	سطح سه
ب-۱-۹	بیمارستان از تامین خدمات توانبخشی برای بیماران اطمینان حاصل می‌نماید.	سطح
ب-۱-۹-۱	نیازهای توانبخشی بیماران شناسایی و برنامه‌ریزی می‌شود.	سطح دو
ب-۱-۹-۲	نیازهای توانبخشی بیماران، توسط تامین کننده داخل/ خارج از بیمارستان طبق الزامات مربوط و رعایت اصول کیفیت و ایمنی بیمار تامین می‌شود.	سطح دو
ب-۱-۹-۳	خدمات توانبخشی مورد نیاز بیماران در تمام نوبت‌های کاری و ایام هفته اعم از تعطیل و غیر تعطیل بدون وقفه ارائه می‌شود.	سطح سه
ب-۱-۱۰	آموزش بیماران، برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن اجرا می‌شود.	سطح
ب-۱-۱۰-۱	در بدو ورود و مراحل تشخیص و درمان، توضیحات و آموزش‌های لازم به بیمار/ همراه ارائه می‌شود.	سطح یک
ب-۱-۱۰-۲	آموزش‌های خود مراقبتی به بیماران در حین بستری و ترخیص ارائه می‌شود.	سطح دو
ب-۱-۱۰-۳	اثر بخشی آموزش‌های خود مراقبتی ارائه شده به بیماران ارزیابی و در صورت لزوم اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل می‌آید.	سطح سه
ب-۱-۱۱	مراقبت و درمان بیماران در بخش‌های مختلف به صورت متوازن و قابل مقایسه ارائه می‌شود.	سطح
ب-۱-۱۱-۱	در بخش‌های قابل مقایسه، بیماران از مراقبت‌های پرستاری با سطح یکسان و متوازن برخوردار هستند.	سطح دو
ب-۱-۱۱-۲	در بخش‌های قابل مقایسه، بیماران از مراقبت‌های پزشکی با سطح یکسان و متوازن برخوردار هستند.	سطح دو
ب-۱-۱۱-۳	در بخش‌های قابل مقایسه، بیماران از تجهیزات و امکانات تشخیصی درمانی با سطح یکسان و متوازن برخوردار هستند.	سطح سه
ب-۱-۱۲	ترخیص بیماران به صورت ایمن برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.	سطح
ب-۱-۱۲-۱	* ترخیص بیماران به صورت ایمن انجام می‌شود.	سطح یک
ب-۱-۱۲-۲	در زمان ترخیص، خلاصه پرونده و مستندات مورد نیاز جهت ادامه روند درمان در اختیار بیماران قرار داده می‌شود.	سطح یک
ب-۱-۱۲-۳	آموزش‌های لازم برای بیماران در زمان ترخیص برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.	سطح دو
ب-۱-۱۲-۴	* نتایج معوقه بررسی‌های پاراکلینیک، پس از ترخیص به بیمار اطلاع رسانی می‌شود.	سطح دو
ب-۱-۱۲-۵	ادامه روند درمان و بازتوانی بیماران پس از ترخیص، برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.	سطح سه



ب-۲ مراقبت‌های حاد و اورژانس

سطح	بیمارستان از ارائه مراقبت‌های ویژه به بیماران اطمینان حاصل می‌نماید.
سطح یک	ب-۲-۱-۱ * استفاده از ظرفیت تخت‌های ویژه برای اعمال جراحی غیر اورژانسی مانع از دسترسی بیماران حاد در انتظار بستری در بخش‌های ویژه نمی‌شود.
سطح یک	ب-۲-۱-۲ * نحوه پذیرش و نحوه انتقال ایمن بیماران حاد از اورژانس و سایر بخش‌ها به بخش‌های ویژه برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح یک	ب-۲-۱-۳ * مراقبت‌های فیزیولوژیک و مانیتورینگ مداوم بیماران حاد برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح دو	ب-۲-۱-۴ * اندیکاسیون‌های پذیرش و ترخیص بیماران در بخش‌های ویژه تعیین شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح دو	ب-۲-۱-۵ * جایگاه رهبری بالینی بیماران در بخش‌های ویژه تعریف شده است و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح دو	ب-۲-۱-۶ * تامین امکانات تشخیصی و درمانی قابل ارائه بر بالین بیماران حاد به نحوی است که ضرورتی برای انتقال بیمار به خارج از بخش نیست.
سطح سه	ب-۲-۱-۷ * مراقبت و درمان بیماران در انتظار انتقال به بخش‌های ویژه با شرایط مشابه با بخش‌های ویژه ارائه می‌شود.
سطح	تربیت و هدایت بیماران مراجعه کننده به اورژانس در مسیر تشخیص و درمان برنامه‌ریزی و مدیریت می‌شود.
سطح یک	ب-۲-۲-۱ * تربیت بیماران اورژانس با رعایت ضوابط مربوط، به صورت تسهیل شده برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۲-۲-۲ * فرایندهای اورژانس از تربیت تا تعیین تکلیف، به نحوی برنامه‌ریزی شده که اختلال/ تاخیری در روند تشخیص و درمان بیماران مشاهده نمی‌شود.
سطح دو	ب-۲-۲-۳ * نحوه پذیرش و پرداخت هزینه‌های اورژانس هیچ گونه اختلال/ تاخیری در روند تشخیص و درمان بیماران بدحال ایجاد نمی‌نماید.
سطح	دسترسی بیماران اورژانس به خدمات تشخیصی و درمانی در حداقل زمان برنامه‌ریزی و مدیریت می‌شود.
سطح یک	ب-۲-۳-۱ * پزشک اورژانس به صورت شبانه روزی و بدون وقفه مقیم بخش اورژانس است و نقش فعال، محوری و مؤثر در تشخیص و درمان بیماران دارد.
سطح دو	ب-۲-۳-۲ * داروخانه، تصویربرداری، آزمایشگاه و بانک خون برای ارائه خدمات اورژانس با دسترسی ایمن و آسان در تمام ساعات شبانه روز فعالیت می‌نمایند.
سطح	تعیین تکلیف و انتقال بیماران از اورژانس به بخش‌های بستری در حداقل زمان برنامه‌ریزی و مدیریت می‌شود.
سطح یک	ب-۲-۴-۱ * پزشکان متخصص مقیم و آنکال، در اورژانس بیمارستان در زمینه تعیین تکلیف بیماران مشارکت فعال و مؤثر دارند.
سطح یک	ب-۲-۴-۲ * بیماران اورژانس حداکثر ظرف شش ساعت تعیین تکلیف می‌شوند.
سطح دو	ب-۲-۴-۳ * پذیرش بیماران الکتیو در بخش‌های بستری مانع از انتقال بیماران بدحال از اورژانس به بخش‌های بستری نمی‌شود.
سطح دو	ب-۲-۴-۴ * بیماران اورژانس که نیازمند تداوم مراقبت و درمان هستند حداکثر ظرف دوازده ساعت به بخش‌های بستری منتقل می‌شوند.
سطح دو	ب-۲-۴-۵ * عملکرد اورژانس در حوزه‌های بالینی و غیر بالینی بطور مستمر ارزیابی، روند ارائه خدمات از نظر مؤثر و به‌موقع بودن بازنگری و ارتقاء می‌یابد.
سطح دو	ب-۲-۴-۶ * مراقبت‌های مستقیم پرستاری به صورت مستمر، ایمن و مؤثر برای بیماران تحت نظر در اورژانس برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
سطح سه	ب-۲-۴-۷ * کاهش/ مدیریت ازدحام بیماران در اورژانس بر اساس ظرفیت‌های بیمارستان و دانشگاه برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح	عملیات احیاء و اقدامات نجات دهنده فوری بر اساس دستورالعمل‌های مربوط برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۲-۵-۱ * توالی اورژانس مطابق ضوابط مربوط در دسترس و تحت مدیریت است.
سطح یک	ب-۲-۵-۲ * گروه/ گروه‌های احیاء متناسب، با سرپرستی پزشک دارای صلاحیت در زمان اعلام کد بلافاصله بر بالین بیمار حاضر می‌شوند.
سطح یک	ب-۲-۵-۳ * راهنمای بالینی "احیای قلبی ریوی" اطلاع رسانی شده و کارکنان بالینی در این زمینه مهارت کافی دارند.
سطح دو	ب-۲-۵-۴ * شناسایی و ارائه مراقبت‌های فوری به بیماران بدحال و اورژانسی برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح	مراقبت و درمان بیماران سکته حاد قلبی و مغزی، برابر دستورالعمل ابلاغی ارائه می‌شود.
سطح یک	ب-۲-۶-۱ * شناسایی و تشخیص سکته حاد قلبی و مغزی در زمان طلایی برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح یک	ب-۲-۶-۲ * اقدامات درمانی برای بیماران سکته حاد قلبی، در زمان طلایی طبق ضوابط و الزامات مربوط انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۲-۶-۳ * اقدامات درمانی برای بیماران سکته حاد مغزی، در زمان طلایی طبق ضوابط و الزامات مربوط انجام می‌شود.
سطح دو	ب-۲-۶-۴ * استمرار مراقبت با شیوه ایمن و متناسب با شرایط بیماران سکته حاد مغزی برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
سطح دو	ب-۲-۶-۵ * خدمات آنژیوگرافی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.



ب-۳ مراقبت‌های جراحی و بیهوشی

سطح	ب-۳-۱ آمادگی بیماران و تداوم مراقبت قبل از جراحی برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۳-۱-۱ * نوبت دهی و پذیرش در اتاق عمل، با لحاظ وضعیت اورژانسی، عفونی و پرخطر بودن بیماران صورت می‌پذیرد.
سطح یک	ب-۳-۱-۲ پره آپ بیماران قبل از عمل جراحی به صورت منظم و برنامه‌ریزی شده انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۳-۱-۳ تقویم و برنامه اعمال جراحی غیر اورژانسی، حداقل یک روز قبل از عمل، برنامه‌ریزی و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح یک	ب-۳-۱-۴ * انتقال و تحویل بیمار از بخش به اتاق عمل با حضور پرستار و رعایت اصول ایمنی صورت می‌پذیرد.
سطح یک	ب-۳-۱-۵ بیماران بدو ورود به اتاق عمل توسط پرستار/ کارشناس اتاق عمل/ هوشبری، پذیرش شده و مراقبت‌های بیمار استمرار دارد.
سطح دو	ب-۳-۱-۶ محل پذیرش اتاق عمل، دید مستقیم به اتاق‌های ریکاوری و اتاق‌های عمل ندارد.
سطح دو	ب-۳-۱-۷ چینش نیروهای هر یک از اتاق‌های عمل پیش از شروع عمل جراحی، برنامه‌ریزی و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح سه	ب-۳-۱-۸ برنامه‌ای مدون برای کاهش اضطراب بیماران از لحظه ورود به اتاق عمل تا زمان بیهوشی/ جراحی پیش بینی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح	ب-۳-۲ مراقبت‌های جراحی با رعایت اصول جراحی ایمن برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۳-۲-۱ * قبل از هر مورد القای بیهوشی ارزیابی گازهای طبیعی، اتصالات و تجهیزات بیهوشی، تحت نظارت و تأیید نهایی متخصص بیهوشی انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۳-۲-۲ * تجهیزات و ملزومات مورد نیاز در اتاق پروسیجر جراحی شناسایی شده و هیچ مورد مازاد بر نیاز در این مکان نگهداری نمی‌شود.
سطح یک	ب-۳-۲-۳ * عملکرد پزشکان و کارکنان اتاق عمل قبل، حین و پس از پروسیجر جراحی منطبق بر "دستورالعمل جراحی ایمن" است.
سطح	ب-۳-۳ وضعیت بیماران قبل، حین و بعد از جراحی پایش و مستندات جراحی و بیهوشی بطور کامل تکمیل می‌شود.
سطح یک	ب-۳-۳-۱ پزشک جراح شرح عمل، اقدامات و سایر مشاهدات را در برگ گزارش عمل جراحی به طور خوانا ثبت، مهر و امضاء می‌نماید.
سطح یک	ب-۳-۳-۲ پزشک بیهوشی، وضعیت بیمار را قبل، حین و بعد از جراحی پایش و در فرم بیهوشی و فرم مراقبت بعد از جراحی ثبت، مهر و امضاء می‌نماید.
سطح	ب-۳-۴ ترخیص بیماران از اتاق عمل بر شرایط ایمن برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۳-۴-۱ * بیماران با شرایط ایمن از اتاق عمل ترخیص و با حضور پرستار به بخش مربوط منتقل می‌شوند.
سطح یک	ب-۳-۴-۲ * پزشک بیهوشی تا زمان حضور بیمار در ریکاوری اتاق عمل حضور دارد و دستور ترخیص بیمار را از ریکاوری صادر می‌نماید.
سطح دو	ب-۳-۴-۳ * نگهداری و انتقال ایمن نمونه‌های پاتولوژی از اتاق عمل به آزمایشگاه و تکمیل فرم درخواست مربوط تحت کنترل بوده و مدیریت می‌شود.



ب-۴ مراقبت‌های مادر و نوزاد

سطح	ب-۴-۱ مراقبت از مادران پرخطر با رعایت ضوابط مربوط برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح یک	ب-۴-۱-۱ * نحوه شناسایی مادران پرخطر برنامه‌ریزی شده و مراقبت‌های اختصاصی بلافاصله آغاز می‌شود.
سطح یک	ب-۴-۱-۲ * در زایمان‌های پرخطر، تیم مراقبت پزشکی ذیصلاح بر اساس ضوابط مربوط در اتاق زایمان/ اتاق عمل حاضر شده و ارائه خدمت می‌نماید.
سطح یک	ب-۴-۱-۳ * مراقبت و پایش بارداری‌های پرخطر به صورت مستمر، ایمن و بر اساس ضوابط مربوط ارائه می‌شود.
سطح	ب-۴-۲ بیمارستان از مدیریت مراقبت‌های مادران باردار اطمینان حاصل می‌نماید.
سطح یک	ب-۴-۲-۱ مراقبت‌های حمایتی از مادران باردار از ابتدای بارداری تا ۴۲ روز پس از زایمان در بیمارستان برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح دو	ب-۴-۲-۲ مراقبت‌های معمول مادران باردار بر اساس ضوابط مربوط ارائه می‌شود.
سطح دو	ب-۴-۲-۳ مدیریت درد مادران باردار بر اساس ضوابط مربوط انجام می‌شود.
سطح دو	ب-۴-۲-۴ اثربخشی مراقبت‌های مادر و نوزاد با استفاده از ابزار بررسی کیفیت خدمات بخش زایمان ارزیابی و اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل می‌آید.
سطح	ب-۴-۳ بیمارستان از مدیریت مراقبت‌های نوزادان اطمینان حاصل می‌نماید.
سطح یک	ب-۴-۳-۱ * شناسایی نوزادان بر اساس ضوابط مربوط انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۴-۳-۲ مراقبت نوزادان بر اساس ضوابط مربوط در مراحل زایمان برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
سطح یک	ب-۴-۳-۳ * احیاء نوزادان بر اساس ضوابط مربوط در مراحل زایمان برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
سطح یک	ب-۴-۳-۴ * در اتاق زایمان/ اتاق عمل امکانات و حضور افراد ذیصلاح برای احیاء نوزادان برنامه‌ریزی و تامین می‌شود.
سطح دو	ب-۴-۳-۵ استمرار ارتباط مادر و نوزاد برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.
سطح دو	ب-۴-۳-۶ تسهیلات و امکانات لازم جهت تداوم تغذیه با شیر مادر برای نوزادان بستری فراهم است.
سطح	ب-۴-۴ بیمارستان از آموزش به مادران در خصوص مراقبت از خود و نوزادش اطمینان حاصل می‌نماید.
سطح یک	ب-۴-۴-۱ آموزش لازم در زمینه فرآیند زایمان طبیعی به مادران ارائه می‌شود و مادران در خصوص نقش مشارکتی خود آگاهی دارند.
سطح دو	ب-۴-۴-۲ در زمان ترخیص، آموزش مراقبت‌های مادر و نوزاد پس از زایمان، به صورت شفاهی به زبان قابل درک به مادر و همراه، ارائه می‌شود.
سطح سه	ب-۴-۴-۳ پس از ترخیص میزان رعایت برنامه‌های خود مراقبتی مادر و نوزاد و مراجعه بعدی توسط بیمارستان پیگیری می‌شود.



ب-۵ پیشگیری و کنترل عفونت

سطح	ب-۵-۱ بیمارستان از روش‌های شستشو، پاک سازی و گندزدایی ابزار و وسایل، قبل از استریل نمودن، اطمینان حاصل می‌نماید.
سطح یک	ب-۵-۱-۱ * پاک سازی تجهیزات و ابزارها پیش از ضدعفونی انجام شده و نتیجه کار با استفاده از آزمون‌های کنترل کیفی ارزیابی می‌شود.
سطح دو	ب-۵-۱-۲ * صحت عملکرد و کیفیت محلول‌های گندزدای سطح بالا، با روش‌های کنترل کیفی برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.
سطح دو	ب-۵-۱-۳ * استریل نمودن اقلام حساس به حرارت مطابق با استانداردهای کارخانه سازنده و ضوابط مربوط انجام می‌شود.
سطح	ب-۵-۲ بیمارستان از صحت عملکرد دستگاه‌های استریل کننده اطمینان حاصل می‌نماید.
سطح یک	ب-۵-۲-۱ * آزمون‌های اطمینان از عملکرد دستگاه‌های استریل کننده برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح دو	ب-۵-۲-۲ * قبل از هرگونه استفاده از بسته‌های استریل از نتایج آزمون‌های شیمیایی اطمینان حاصل می‌شود.
سطح دو	ب-۵-۲-۳ * استریل نمودن فوری اقلام خاص مطابق ضوابط مربوط برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح دو	ب-۵-۲-۴ * سوابق عملکرد هر دستگاه استریل کننده موجود است و حداقل برای یک سال نگهداری می‌شود.
سطح سه	ب-۵-۲-۵ * برچسب هر بسته استریل حاوی حداقل اطلاعات مورد نیاز برای فراخوان است.
سطح	ب-۵-۳ بسته‌های استریل با لحاظ الزامات، در برابر آلودگی محافظت می‌شوند.
سطح یک	ب-۵-۳-۱ * در واحد استریلیزاسیون، استقرار نیروی انسانی و فضای فیزیکی کثیف، تمیز و استریل، تفکیک و نشانه‌گذاری شده و مسیر عبور یک طرفه است.
سطح دو	ب-۵-۳-۲ * الزامات و ملاحظات مراقبت از بسته‌های استریل برنامه‌ریزی و مدیریت می‌شود.
سطح سه	ب-۵-۳-۳ * در ساختار فیزیکی اتاق عمل و فضاهایی نیازمند به رعایت موازین استریل، تداخلی در مسیر انتقال وسایل استریل و غیر استریل وجود ندارد.
سطح	ب-۵-۴ بهداشت دست‌ها مطابق ضوابط مربوط رعایت و بر اجرای آن نظارت می‌شود.
سطح یک	ب-۵-۴-۱ * امکانات رعایت بهداشت دست مطابق ضوابط مربوط در بخش‌ها / واحدها فراهم شده است.
سطح دو	ب-۵-۴-۲ * میزان رعایت و پذیرش بهداشت دست با روش‌های استاندارد اندازه‌گیری شده و بر اساس نتایج، اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل می‌آید.
سطح سه	ب-۵-۴-۳ * ارزش‌گذاری و فرهنگ سازی در خصوص رعایت اصول بهداشت دست در بین کارکنان برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح	ب-۵-۵ خطر انتقال عفونت‌های ناشی از ارائه خدمات مراقبتی به صورت برنامه‌ریزی شده پیشگیری و کنترل می‌شود.
سطح یک	ب-۵-۵-۱ * بیماریابی مستمر و گزارش ماهیانه عفونت‌های بیمارستانی از طریق "سامانه مراقبت عفونت‌های بیمارستانی" مطابق ضوابط مربوط انجام می‌شود.
سطح دو	ب-۵-۵-۲ * روش‌های پیشگیری و کنترل عفونت‌های شایع بیمارستانی برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح دو	ب-۵-۵-۳ * بیماریابی در موارد عفونت‌های بیمارستانی برنامه‌ریزی و اجرا شده و نتایج آن نشان‌دهنده اجرای مطلوب فرآیند بیماریابی است.
سطح دو	ب-۵-۵-۴ * نحوه مراقبت و کنترل طغیان عفونت‌های بیمارستانی برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح سه	ب-۵-۵-۵ * اثربخشی برنامه‌های پیشگیری و کنترل عفونت‌های بیمارستانی ارزیابی می‌شود و نتایج آن مؤید کاهش بروز عفونت بیمارستانی است.
سطح	ب-۵-۶ تجویز و مصرف منطقی آنتی بیوتیک‌ها در سطح بیمارستان برنامه‌ریزی و هدایت می‌شود.
سطح دو	ب-۵-۶-۱ * تجویز و مصرف آنتی بیوتیک‌ها با توجه به الگوی مقاومت میکروبی و اعمال محدودیت در موارد خاص برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.
سطح سه	ب-۵-۶-۲ * حداقل سه ماه یکبار، نتایج مقاومت‌های میکروبی گزارش شده و نتایج آن در روند تجویز و مصرف منطقی آنتی بیوتیک مورد استفاده قرار می‌گیرد.
سطح	ب-۵-۷ بیمارستان از انتقال بیماری‌های قابل سرایت پیشگیری می‌نماید.
سطح یک	ب-۵-۷-۱ * بیماری‌های واگیر مشمول نظام مراقبت سندرومیک، مطابق ضوابط مربوط شناسایی و گزارش می‌شوند.
سطح یک	ب-۵-۷-۲ * برای کارکنان و افراد در معرض بیماری‌های واگیر مشمول نظام مراقبت سندرومیک، امکانات حفاظتی و مراقبت‌های لازم فراهم می‌شود.
سطح یک	ب-۵-۷-۳ * جداسازی بیماران عفونی با احتمال سرایت به دیگران طبق ضوابط مربوط برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۵-۷-۴ * بیمارانی که امکان انتقال هیپاتیت از آنها به دیگر بیماران محتمل است، با استفاده از دستگاه جداگانه دیالیز می‌شوند.



ب-۶ مدیریت دارویی

سطح	ب-۶-۱ تامین دارو، ملزومات و تجهیزات مصرفی پزشکی برای بیماران برنامه‌ریزی و مدیریت می‌شود.
سطح یک	ب-۶-۱-۱ داروی مصرفی روزانه و مورد نیاز بیماران در تمام ساعات شبانه روز تامین می‌شود.
سطح یک	ب-۶-۱-۲ * داروهای حیاتی و ضروری در هر یک از بخش‌ها متناسب با دامنه خدمات و فرمولاری، تامین و در تمام ساعات شبانه روز در دسترس فوری است.
سطح دو	ب-۶-۱-۳ در شرایط کمبود دارو، ملزومات و تجهیزات مصرفی پزشکی، اولویت بندی و مدیریت مصرف، برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح سه	ب-۶-۱-۴ معرفی داروهای جدید و آموزش لازم در خصوص این داروها، توسط بخش مراقبت‌های دارویی برای گروه‌های درمانی انجام می‌شود.
سطح	ب-۶-۲ انبارش، آماده سازی و توزیع دارو، ملزومات و تجهیزات مصرفی پزشکی بر اساس ضوابط و به صورت ایمن انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۶-۲-۱ * شرایط انبارش دارو، ملزومات و تجهیزات مصرفی پزشکی، بر اساس الزامات کارخانه سازنده و به صورت حفاظت شده و ایمن انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۶-۲-۲ * توزیع دارو، ملزومات و تجهیزات مصرفی پزشکی، بر اساس الزامات کارخانه سازنده و به صورت حفاظت شده و ایمن انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۶-۲-۳ * فراخوان دارو و تجهیزات مصرفی پزشکی طبق ضوابط مربوط برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۶-۲-۴ * داروهای " با هشدار بالا " به صورت ایمن نگهداری و توزیع می‌شوند.
سطح یک	ب-۶-۲-۵ * آماده‌سازی داروهای پر خطر و سیتوتوکسیک با رعایت ضوابط مربوط و تحت شرایط ایمن آماده سازی می‌شوند.
سطح دو	ب-۶-۲-۶ * انهدام داروها و تجهیزات مصرفی پزشکی تاریخ مصرف گذشته با تدوین صورتجلسه برای هر مورد با حضور مسئول فنی داروخانه انجام می‌شود.
سطح دو	ب-۶-۲-۷ انبار داروخانه فضای فیزیکی مستقل دارد و تحت کنترل است.
سطح سه	ب-۶-۲-۸ * آماده سازی داروهای پرخطر و سیتوتوکسیک با حضور و تحت نظارت مستقیم داروساز، برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح	ب-۶-۳ مسئول فنی بخش مراقبت‌های دارویی بر روند مراقبت‌های دارویی در سطح بیمارستان نظارت می‌نماید.
سطح یک	ب-۶-۳-۱ مراحل خرید، انبارش ایمن دارو، ملزومات و تجهیزات مصرفی پزشکی، تحت نظارت مستقیم مسئول فنی بخش مراقبت‌های دارویی است.
سطح دو	ب-۶-۳-۲ مسئول فنی بخش مراقبت‌های دارویی به اطلاعات بیماران دسترسی داشته و در مدیریت مراقبت‌های دارویی از این اطلاعات استفاده می‌نماید.
سطح دو	ب-۶-۳-۳ * نسخه پیچی و توزیع ایمن دارو، ملزومات و تجهیزات مصرفی پزشکی، تحت نظارت مستقیم مسئول فنی بخش مراقبت‌های دارویی است.
سطح دو	ب-۶-۳-۴ * عوارض و خطاهای دارویی گزارش، تحلیل و اقدامات اصلاحی مؤثر تحت مدیریت مسئول فنی بخش مراقبت‌های دارویی به عمل می‌آید.
سطح سه	ب-۶-۳-۵ * مصرف ایمن دارو، ملزومات و تجهیزات مصرفی پزشکی، تحت نظارت مستقیم مسئول فنی بخش مراقبت‌های دارویی است.
سطح	ب-۶-۴ تجویز و مصرف منطقی دارو، ملزومات و تجهیزات مصرفی پزشکی مدیریت می‌شود.
سطح دو	ب-۶-۴-۱ فرمولاری دارویی بیمارستان در چارچوب فرماکوپه کشوری تدوین و پزشکان به آن دسترسی دارند.
سطح سه	ب-۶-۴-۲ تجویز دارو توسط پزشکان در چارچوب فرمولاری بیمارستان است و هرگونه تجویز خارج از فرمولاری مدیریت می‌شود.
سطح	ب-۶-۵ متخصص داروسازی بالینی داروهای تجویز شده را بازنگری و نظریه خود را در پرونده بیمار ثبت می‌نماید.
سطح دو	ب-۶-۵-۱ * متخصص داروسازی بالینی در بخش‌های ویژه، داروهای تجویز شده را بازنگری و نظریه خود را در پرونده بیمار ثبت می‌نماید.
سطح سه	ب-۶-۵-۲ * متخصص داروسازی بالینی حسب اندیکاسیون، در همه بخش‌ها، داروهای تجویز شده را بازنگری و نظریه خود را در پرونده بیمار ثبت می‌نماید.



ب-۷ خدمات تصویربرداری

سطح	ب-۷-۱ خدمات تصویربرداری با رعایت اصول ایمنی بیماران و مراجعین ارائه می‌شود.
سطح یک	ب-۷-۱-۱ * بخش تصویربرداری دارای فضای مستقل فیزیکی و هشدارهای ایمنی لازم است.
سطح یک	ب-۷-۱-۲ * مداخلات تهاجمی در واحد تصویربرداری با رعایت اصول ایمنی بیمار و ضوابط مربوط انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۷-۱-۳ مسئول فیزیک بهداشت بیمارستان از شرح وظایف محوله طبق ضوابط سازمان انرژی اتمی ایران اطلاع دارد و بر اساس آن عمل می‌نماید.
سطح	ب-۷-۲ بیماران از آمادگی بیماران برای انجام تصویربرداری اطمینان حاصل می‌نماید.
سطح یک	ب-۷-۲-۱ مسئول پذیرش تصویربرداری اطلاعات لازم را در زمان پذیرش بیماران اخذ و ثبت می‌نماید.
سطح دو	ب-۷-۲-۲ برنامه‌ریزی لازم و آموزش در خصوص آمادگی بیماران برای انجام پروسیجرهای مختلف تصویربرداری اجرا می‌شود.
سطح	ب-۷-۳ کیفیت و نحوه گزارش خدمات تصویربرداری برنامه‌ریزی و مدیریت می‌شود.
سطح یک	ب-۷-۳-۱ * اصول ایمنی بیماران در همه مراحل تصویربرداری رعایت می‌شود.
سطح دو	ب-۷-۳-۲ * نتایج تصویربرداری بدون اختلال / تاخیر در روند تشخیص و درمان در اختیار پزشکان قرار می‌گیرد.
سطح دو	ب-۷-۳-۳ کیفیت نتایج تصویربرداری، بررسی و در صورت عدم انطباق، علل و عوامل تحلیل، در سوابق ثبت و از تکرار عدم انطباق پیشگیری می‌شود.
سطح دو	ب-۷-۳-۴ نظارت مستمر مسئول فنی بخش تصویربرداری با حمایت مدیریت و رهبری منجر به اقدامات اصلاحی / برنامه بهبود مؤثر می‌شود.
سطح دو	ب-۷-۳-۵ * موارد بحرانی تصویربرداری شناسایی شده و قبل از هرگونه کنترل مجدد، در خصوص اعلام اضطراری نتیجه به بخش مربوط اقدام می‌شود.
سطح سه	ب-۷-۳-۶ کالیبراسیون اختصاصی <i>CT</i> ، <i>MRI</i> ، فلوروسکوپی و سونوگرافی بر اساس توصیه کارخانه سازنده توسط افراد مجاز اجرا می‌شود.
سطح سه	ب-۷-۳-۷ سامانه اطلاعات بیمارستان امکان اتصال به سامانه ارتباطی ذخیره تصاویر را دارد و تجهیزات تصویربرداری دارای خروجی دیجیتال استاندارد است.



ب-۸ خدمات آزمایشگاه

سطح	ب-۸-۱ نمونه برداری آزمایشگاه بر اساس استانداردها و ضوابط مربوط برنامه‌ریزی و مدیریت کیفیت می‌شود.
سطح یک	ب-۸-۱-۱ * نمونه برداری آزمایشگاه با رعایت الزامات شناسایی و ایمنی بیمار، کنترل عفونت و ضوابط مربوط برنامه‌ریزی و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح یک	ب-۸-۱-۲ * پس از شناسایی فعال بیماران طبق موازین ایمنی، برچسب‌گذاری نمونه‌های آزمایش بر بالین بیمار و با قید حداقل شناسه‌های لازم انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۸-۱-۳ * انتقال نمونه‌های عفونی در داخل و خارج بیمارستان طبق موازین پیشگیری و کنترل عفونت و رعایت ضوابط نمونه‌های ارجاعی، انجام می‌شود.
سطح دو	ب-۸-۱-۴ * معیارهای پذیرش (رد و قبول) نمونه‌های دریافتی از سایر بخش‌ها تعیین شده و بر اساس آن اقدام می‌شود.
سطح سه	ب-۸-۱-۵ * برچسب‌گذاری نمونه‌های آزمایش به صورت هوشمند و بر اساس سیستم اطلاعات بیمارستان برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.
سطح سه	ب-۸-۱-۶ * خون‌گیری از بیماران با شیوه‌ی خلاء و خودکار انجام می‌شود.
سطح	ب-۸-۲ انجام آزمایش‌های پزشکی و کنترل کیفیت آنها در بخش‌های مختلف آزمایشگاه برنامه‌ریزی و مدیریت می‌شود.
سطح یک	ب-۸-۲-۱ * آزمایشگاه بیمارستان در پیاده‌سازی استانداردهای اختصاصی آزمایشگاه مرجع سلامت مشارکت فعال دارد.
سطح یک	ب-۸-۲-۲ * انجام آزمایش‌ها بر اساس روش‌های مدون و با استفاده از کیت و مواد مصرفی معتبر برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۸-۲-۳ * کنترل کیفیت آزمایش‌ها به صورت مدون در هر نوبت کاری انجام و ضمن ثبت و تفسیر نتایج، اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل می‌آید.
سطح دو	ب-۸-۲-۴ * مدت پایداری انواع نمونه و آزمایش‌ها تا زمان انجام آزمایش مشخص شده و رعایت می‌شود.
سطح دو	ب-۸-۲-۵ * آزمایشگاه در برنامه ارزیابی خارجی کیفیت شرکت نموده و از نتایج آن در برنامه‌های بهبود کیفیت خدمات آزمایشگاه استفاده می‌نماید.
سطح دو	ب-۸-۲-۶ * نحوه کسب اطمینان بیمارستان از کیفیت عملکرد آزمایشگاه طرف قرارداد برای آزمایش‌های ارجاعی تعیین شده و بر اساس آن اقدام می‌شود.
سطح	ب-۸-۳ گزارش نتایج آزمایش‌ها تحت نظارت مسئول فنی آزمایشگاه برنامه‌ریزی و مدیریت می‌شود.
سطح یک	ب-۸-۳-۱ * مقادیر بحرانی آزمایش‌ها تعیین شده و در معرض دید است و کارکنان مرتبط از آن آگاهی دارند.
سطح یک	ب-۸-۳-۲ * نتایج بحرانی آزمایش‌ها قبل از هرگونه کنترل مجدد، از طریق خطوط تلفن یک طرفه / خط اختصاصی اعلام نتایج بحرانی گزارش فوری می‌شود.
سطح دو	ب-۸-۳-۳ * زمان‌بندی نتایج آزمایش‌های روتین و اورژانس و ارجاعی تعیین و اطلاع‌رسانی می‌شوند و مسئول فنی بر روند اجرای آن نظارت می‌نماید.
سطح دو	ب-۸-۳-۴ * نتایج آزمایش‌ها قبل از گزارش مورد ارزیابی قرار گرفته و در صورت لزوم بازنگری / تایید می‌شوند.
سطح سه	ب-۸-۳-۵ * گزارش نتایج آزمایش‌ها به نحوی است که هیچگونه اختلال / تاخیری در روند مراقبت و درمان بیماران مشاهده نمی‌شود.



ب-۹ طب انتقال خون

سطح	ب-۹-۱ زنجیره سرد در مراحل انتقال و نگهداری خون و فراورده‌های آن رعایت می‌شود.
سطح یک	ب-۹-۱-۱ * حمل و نقل خون و فراورده‌های خونی از سازمان انتقال خون و در داخل بیمارستان در همه مراحل با رعایت زنجیره سرد و ایمن انجام می‌شود.
سطح یک	ب-۹-۱-۲ * خون و انواع فراورده‌های خونی در شرایط و دمای مناسب در بانک خون، اتاق عمل و بخش‌ها نگهداری می‌شوند.
سطح	ب-۹-۲ کیفیت و احراز هویت نمونه، کیسه خون و فرآورده‌های خونی تحت کنترل است.
سطح یک	ب-۹-۲-۱ * مدیریت کیفیت نمونه‌های بانک خون برنامه‌ریزی و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح یک	ب-۹-۲-۲ * کیسه‌های خون و فراورده‌های خونی برچسب گذاری شده و تحت نظارت و کنترل هستند.
سطح	ب-۹-۳ آزمایش‌های بانک خون تحت برنامه‌های مدیریت کیفیت است.
سطح یک	ب-۹-۳-۱ نحوه انجام آزمایش‌های بانک خون بر اساس روش‌های مدون و با استفاده از کیت و مواد مصرفی معتبر برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح دو	ب-۹-۳-۲ کنترل کیفیت آزمایش‌ها به صورت مدون در بانک خون انجام و ضمن ثبت و تفسیر نتایج، اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل می‌آید.
سطح	ب-۹-۴ بیمارستان سامانه نظام مراقبت از خون را مستقر نموده است.
سطح یک	ب-۹-۴-۱ * وقایع ناخواسته ناشی از انتقال خون و فراورده‌های خونی شناسایی، پیشگیری و مدیریت می‌شوند.
سطح دو	ب-۹-۴-۲ * بیمارستان دارای گواهی استقرار نظام مراقبت از خون از سازمان انتقال خون است.
سطح دو	ب-۹-۴-۳ بیمارستان از فرم‌های استاندارد نظام مراقبت از خون استفاده می‌نماید و مندرجات آن تکمیل می‌شود.
سطح دو	ب-۹-۴-۴ عوارض ناخواسته انتقال خون و فراورده‌های خونی با استفاده از فرم‌های نظام مراقبت از خون گزارش می‌شود.
سطح دو	ب-۹-۴-۵ پزشکان، پرستاران و پرسنل بانک خون، دوره آموزشی نظام مراقبت از خون را گذرانده‌اند.
سطح دو	ب-۹-۴-۶ میزان مصرف و خون‌های برگشتی از بخش‌های بالینی به بانک خون پایش و مدیریت می‌شود.



ب-۱۰ خدمات سرپایی

سطح	ب-۱۰-۱ خدمات سرپایی بیمارستان به صورت برنامه‌ریزی شده و با رعایت حقوق شهروندی ارائه می‌شود.
سطح یک	ب-۱۰-۱-۱ نوبت دهی خدمات سرپایی به نحوی است که بیماران با حداقل زمان انتظار در درمانگاه، خدمات سرپایی را اخذ می‌نمایند.
سطح دو	ب-۱۰-۱-۲ بیماران سرپایی با شناسه اختصاصی پذیرش شده و در مراجعه‌های بعدی قابل بازیابی است.
سطح سه	ب-۱۰-۱-۳ درمانگاه‌های سرپایی دارای نظام کارآمد پاسخگویی به بیماران است.
سطح	ب-۱۰-۲ امکانات و تسهیلات برای ارائه خدمات سرپایی فراهم می‌شود.
سطح یک	ب-۱۰-۲-۱ ورودی درمانگاه‌ها از درب اصلی بیمارستان و اورژانس مستقل و دسترسی آن برای بیماران کم توان جسمی تسهیل شده است.
سطح دو	ب-۱۰-۲-۲ مساحت سالن / سالن‌های انتظار و مبلمان درمانگاه / درمانگاه‌ها، متناسب با تعداد مراجعین است.
سطح دو	ب-۱۰-۲-۳ درمانگاه‌های سرپایی دارای نظام کارآمد راهنمایی به بیماران است.
سطح	ب-۱۰-۳ اقدامات حیاتی و نجات دهنده اورژانس درمانگاه‌های سرپایی با شرایط ایمن و رعایت ضوابط مربوط ارائه می‌شود.
سطح یک	ب-۱۰-۳-۱ تیم احیاء برنامه‌ریزی شده و توالی اورژانس مطابق ضوابط مربوط در دسترس فوری همه قسمت های درمانگاه است.
سطح یک	ب-۱۰-۳-۲ نتایج بحرانی پاراکلینیک بیماران سرپایی، بر اساس روشی مدون اطلاع رسانی می‌شود.
سطح	ب-۱۰-۴ خدمات تشخیصی و درمانی سرپایی با شرایط ایمن و رعایت ضوابط مربوط برنامه‌ریزی و مدیریت می‌شود.
سطح یک	ب-۱۰-۴-۱ پزشکان طبق برنامه زمان‌بندی نسبت به ویزیت بیماران سرپایی اقدام می‌نمایند.
سطح یک	ب-۱۰-۴-۲ سوابق پزشکی بیماران سرپایی ثبت شده و قابل بازیابی است.
سطح یک	ب-۱۰-۴-۳ * تلفیق دارویی برای بیماران سرپایی انجام شده و در سوابق پزشکی آنها ثبت می‌شود.
سطح دو	ب-۱۰-۴-۴ * خدمات تشخیصی و درمانی بیماران خاص با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
سطح دو	ب-۱۰-۴-۵ * خدمات آزمایشگاه برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
سطح دو	ب-۱۰-۴-۶ * خدمات داروخانه سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
سطح دو	ب-۱۰-۴-۷ * خدمات تصویربرداری برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
سطح دو	ب-۱۰-۴-۸ * خدمات اسکوپ با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
سطح دو	ب-۱۰-۴-۹ * خدمات دیالیز با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
سطح دو	ب-۱۰-۴-۱۰ * خدمات شیمی درمانی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
سطح دو	ب-۱۰-۴-۱۱ * خدمات رادیوتراپی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
سطح دو	ب-۱۰-۴-۱۲ * خدمات پزشکی هسته‌ای با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
سطح دو	ب-۱۰-۴-۱۳ * خدمات ناباروری با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
سطح	ب-۱۰-۵ خدمات سرپایی در سطح پیشگیری و توانبخشی با شرایط ایمن و رعایت ضوابط مربوط ارائه می‌شود.
سطح یک	ب-۱۰-۵-۱ مرکز پیشگیری و تشخیص زود هنگام سرطان و بیماری‌های غیر واگیر مطابق ضوابط مربوط ارائه خدمت می‌نماید.
سطح دو	ب-۱۰-۵-۲ خدمات توانبخشی برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.
سطح سه	ب-۱۰-۵-۳ خدمات طب پیشگیری و ارتقاء سلامت برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت برنامه‌ریزی و ارائه می‌شود.



ج- حمایت از گیرنده خدمت

ج-۱- تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت

سطح	ج-۱-۱- بیمارستان تسهیلات لازم برای اطلاع رسانی به گیرندگان خدمت را فراهم می‌نماید.
سطح یک	ج-۱-۱-۱- تسهیلات لازم برای دسترسی بیمار/ ولی قانونی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی فراهم است.
سطح دو	ج-۱-۱-۲- خبرهای ناگوار پزشکی با رعایت اصول اخلاق بالینی و روش‌های از پیش تعیین شده با بیمار/ ولی قانونی در میان گذاشته می‌شود.
سطح دو	ج-۱-۱-۳- اطلاع رسانی و ارتباط مؤثر و اطمینان بخش با بیماران توسط تیم درمان برنامه‌ریزی شده و اجرا می‌شود.
سطح دو	ج-۱-۱-۴- کارکنان مختلف به تفکیک مشاغل بر اساس پوشش و کارت شناسایی برای بیماران و مراجعین قابل شناسایی هستند.
سطح دو	ج-۱-۱-۵- * قبل از اقدامات تشخیصی درمانی تهاجمی اطلاعات لازم در اختیار بیمار/ ولی قانونی قرار می‌گیرد و رضایت آگاهانه اخذ می‌شود.
سطح دو	ج-۱-۱-۶- صدای سیستم اطلاع رسانی بلندگو / پیجر در سراسر بیمارستان به صورت واضح قابل شنیدن است.
سطح سه	ج-۱-۱-۷- * هر گونه خسارت جسمی، روحی-روانی و مالی ناشی از ارائه خدمات، به اطلاع بیمار/خانواده رسیده و در صورت لزوم جبران می‌شود.
سطح سه	ج-۱-۱-۸- در فواصل زمانی مشخص، اثربخش بودن و کفایت اطلاعات ارائه شده به بیماران ارزیابی و اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل می‌آید.
سطح	ج-۱-۲- دسترسی بیماران به مسیرهای ورودی و داخلی بیمارستان تسهیل شده است.
سطح یک	ج-۱-۲-۱- دسترسی بیماران و مراجعین کم توان جسمی در سطح بیمارستان به بخش‌ها / واحدها تسهیل شده است.
سطح یک	ج-۱-۲-۲- دسترسی بیماران و مراجعین در داخل و خارج از اورژانس تسهیل شده است.
سطح	ج-۱-۳- ملاقات خانواده‌ها به صورت تسهیل شده برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.
سطح یک	ج-۱-۳-۱- ملاقات بیماران با محدودیت ورود کودکان و رعایت تکریم انسانی مراجعین و حسن برخورد در چارچوب ضوابط تسهیل شده است.
سطح دو	ج-۱-۳-۲- * ملاقات بیماران بستری در بخش‌های ویژه و ایزوله با رعایت اصول ایمنی بیمار و پیشگیری و کنترل عفونت تسهیل شده است.
سطح دو	ج-۱-۳-۳- * یک محل مطمئن خارج از ساختمان جهت ملاقات بیماران در بخش روانپزشکی و ملاقات کنندگان پیش بینی شده است.
سطح	ج-۱-۴- فرایندهای پذیرش و ترخیص به صورت تسهیل شده ارائه می‌شود.
سطح یک	ج-۱-۴-۱- واحدهای پذیرش و ترخیص در معرض دید مراجعین است و فضای انتظار متناسب با تعداد مراجعین پیش بینی شده است.
سطح دو	ج-۱-۴-۲- ضوابط و هزینه‌های قابل پیش بینی، در زمان پذیرش به بیماران اطلاع رسانی می‌شود.
سطح دو	ج-۱-۴-۳- فرآیند پذیرش، به صورت تسهیل شده و در حداقل زمان برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.
سطح دو	ج-۱-۴-۴- فرآیند ترخیص، به صورت تسهیل شده و در حداقل زمان برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.
سطح سه	ج-۱-۴-۵- ترخیص بدون نیاز به هرگونه مراجعه بیمار / همراه به واحدهای مالی و ترخیص انجام می‌شود.
سطح	ج-۱-۵- مددکاری اجتماعی در بیمارستان برنامه‌ریزی و مدیریت می‌شود.
سطح دو	ج-۱-۵-۱- مددکار اجتماعی نیازهای مددجویان را شناسایی و برای بیماران آسیب پذیر اجتماعی برنامه‌های حمایتی دارد.
سطح دو	ج-۱-۵-۲- جذب و حمایت خیرین برای تامین هزینه مددجویان برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.
سطح سه	ج-۱-۵-۳- مددکاری و حمایت از مددجویان در صورت لزوم و در موارد خاص پس از ترخیص از بیمارستان برنامه‌ریزی و ادامه می‌یابد.
سطح	ج-۱-۶- بیمارستان خدمات تشخیصی و درمانی مورد نیاز بیماران را تامین می‌نماید.
سطح یک	ج-۱-۶-۱- بیمارستان بدون هرگونه گزینش/ انتخاب، به مراجعین و بیماران ارائه خدمت می‌نماید.
سطح دو	ج-۱-۶-۲- بیمارستان در تامین دارو، تجهیزات و ملزومات مورد نیاز بیماران متعهد و پاسخگو است.
سطح دو	ج-۱-۶-۳- بیمارستان در تامین خدمات تشخیصی و درمانی مورد نیاز بیماران متعهد و پاسخگو است.
سطح دو	ج-۱-۶-۴- بیمارستان از بیمار/ همراه در روند مراقبت و پیگیری امور تشخیصی و درمانی در بخش‌های بستری و اورژانس، استفاده نمی‌نماید.
سطح سه	ج-۱-۶-۵- در صورت درخواست گیرنده خدمت، با اطلاع و هماهنگی پزشک معالج، تسهیلاتی برای امکان نظرخواهی از پزشک دوم مهیا می‌شود.



سطح	بیمارستان تسهیلات معنوی لازم برای بیمار و خانواده او را تامین می نماید.
سطح یک	ج-۱-۷-۱ تسهیلات معنوی برای بیماران و مراجعین فراهم می شود.
سطح دو	ج-۱-۷-۲ تسهیلات لازم برای انجام فرایض مذهبی و فرصت دیدار برای خانواده بیمار محضر با رعایت اصول پزشکی، فراهم می شود.
سطح سه	ج-۱-۷-۳ بیمارستان تاثیرات و تألم حاصل از فوت بیماران را برای خانواده، کارکنان و مراجعین کنترل و مدیریت می نماید.
سطح	ج-۱-۸-۱ دکوراسیون، مبلمان، فضاها و نماهای داخلی و امکانات رفاهی، با رعایت اصول چیدمان هماهنگ است.
سطح دو	ج-۱-۸-۱-۱ امکانات رفاهی در فضاهای عمومی و بخش ها / واحدها متناسب با تعداد مراجعین و نوع خدمات طراحی و اجرا شده است.
سطح سه	ج-۱-۸-۲-۱ نماهای داخلی، ظاهری سالم دارند و با استفاده از مصالح متناسب با کاربری مربوط اجرا شده است.
سطح سه	ج-۱-۸-۳-۱ مساحت لابی و امکانات رفاهی آن متناسب با تعداد مراجعین و نوع خدمات در بیمارستان طراحی و اجرا شده است.
سطح سه	ج-۱-۸-۴-۱ دکوراسیون و مبلمان در بیمارستان بر اساس اصول زیبایی شناختی و آسایش و آرامش بیماران و مراجعین طراحی و اجرا شده است.
سطح سه	ج-۱-۸-۵-۱ فضای سبز و امکانات رفاهی لازم برای استفاده بیماران و همراهان متناسب با تعداد بیماران و مراجعین در بیمارستان فراهم است.
سطح	ج-۱-۹-۱ بیمارستان از تامین امکانات و تسهیلات اقامتی در اتاق بستری بیماران اطمینان حاصل می نماید.
سطح یک	ج-۱-۹-۱-۱ * سیستم فراخوان / ارتباط با پرستار فعال بوده و در دسترس بیماران است.
سطح یک	ج-۱-۹-۲-۱ تخت های بستری بیماران دارای حداقل شرایط و ملحقات مورد انتظار است.
سطح یک	ج-۱-۹-۳-۱ شرایط بهداشتی و نظافت اتاق بیمار و لوازم مصرفی آن رعایت می شود.
سطح دو	ج-۱-۹-۴-۱ فواصل و فضای استاندارد بین تخت ها مطابق ضوابط مربوط و امکان انتقال تجهیزات در مواقع اورژانسی است.
سطح دو	ج-۱-۹-۵-۱ کنسول اتاق بستری بیماران دارای حداقل شرایط مورد انتظار است.
سطح دو	ج-۱-۹-۶-۱ تهویه و درجه حرارت اتاق بیمار مطبوع است.
سطح دو	ج-۱-۹-۷-۱ البسه و ملحفه های مورد نیاز بیماران در همه ساعات اعم از ایام تعطیل و غیر تعطیل، با شرایط بهداشتی تامین می شود.
سطح دو	ج-۱-۹-۸-۱ امکانات و سرویس های بهداشتی متناسب با وضعیت افراد کم توان جسمی در دسترس است.
سطح دو	ج-۱-۹-۹-۱ امکانات و تسهیلات اقامت همراه بیمار تامین می شود.
سطح سه	ج-۱-۹-۱۰-۱ ملزومات و امکانات جانبی رفاهی برای اقامت بیماران در اتاق های بستری تامین می شود.
سطح سه	ج-۱-۹-۱۱-۱ نور طبیعی در روز و نور مصنوعی با شدت روشنایی استاندارد بین المللی در شب در اتاق بیمار تامین شده است.
سطح	ج-۱-۱۰-۱ بیمارستان از تامین کیفیت و نحوه سرو غذا برای بیمار اطمینان حاصل می نماید.
سطح یک	ج-۱-۱۰-۱-۱ سرو غذای بیماران با رعایت اصول بهداشتی صورت می پذیرد.
سطح دو	ج-۱-۱۰-۲-۱ توزیع و سرو غذای بیماران با حفظ زنجیره سرد و گرم صورت می پذیرد.
سطح سه	ج-۱-۱۰-۳-۱ در هر وعده، در کنار غذای اصلی، پیش غذا و دورچین برای بیماران سرو می شود.
سطح سه	ج-۱-۱۰-۴-۱ غذا در ظروف چینی سالم سرو شده و از قاشق و چنگال استیل (بجز بخش روانپزشکی) استفاده می شود.



ج-۲ احترام به حقوق گیرنده خدمت

سطح	ج-۲-۱ بیمارستان از رعایت منشور حقوق بیماران اطمینان حاصل می‌نماید.
سطح یک	ج-۲-۱-۱ منشور حقوق بیمار در معرض دید مراجعین است.
سطح دو	ج-۲-۱-۲ کارکنان از منشور حقوق بیمار آگاهی دارند و به آن عمل می‌نمایند.
سطح سه	ج-۲-۱-۳ برنامه‌های آموزشی در زمینه اخلاق بالینی و منشور حقوق بیماران برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.
سطح	ج-۲-۲ بیمارستان از رعایت حریم شخصی بیماران اطمینان حاصل می‌نماید.
سطح یک	ج-۲-۲-۱ از هرگونه علائم یا نوشته‌ای که تشخیص بیماری و یا سایر اطلاعات درمانی محرمانه بیمار را آشکار نماید، استفاده نمی‌شود.
سطح یک	ج-۲-۲-۲ خدمات درمانی و تشخیصی با رعایت حریم شخصی به مراجعین و بیماران ارائه می‌شود.
سطح یک	ج-۲-۲-۳ پوشش بیماران با رعایت موازین شرعی، اخلاق حرفه‌ای و تامین امنیت روانی بیمار و حفظ حریم او تامین می‌شود.
سطح یک	ج-۲-۲-۴ معاینه‌های زنان و زایمان در موارد ضرورت انجام توسط افراد غیر هم جنس، باحضور محارم بیمار یا یک نفر از کارکنان فنی زن انجام می‌شود.
سطح یک	ج-۲-۲-۵ ارابه خدمات به بیماران، با رعایت موازین انطباق توسط کارکنان همگن و با رعایت احترام به منزلت انسانی انجام می‌شود.
سطح یک	ج-۲-۲-۶ اقامت بیماران در بخش‌های بستری عادی بزرگسالان، به صورت تفکیک اتاق‌های بستری خانم‌ها و آقایان است.
سطح دو	ج-۲-۲-۷ حفاظت از اموال گیرنده خدمت برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح سه	ج-۲-۲-۸ در اتاق‌های بیش از یک تخت، با رعایت اصول زیبا شناختی و عدم نقض فاصله استاندارد بین تخت‌ها، حریم هریک از تخت‌ها محفوظ است.
سطح	ج-۲-۳ نظام کارآمد رسیدگی به شکایت در بیمارستان طراحی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح یک	ج-۲-۳-۱ نحوه رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات بیماران در معرض دید مراجعین در سطح بیمارستان است.
سطح دو	ج-۲-۳-۲ شکایت‌های وارده اعم از کتبی و شفاهی، رسیدگی و ضمن ارائه بازخورد به متقاضی در صورت لزوم، جبران خسارت می‌شود.
سطح سه	ج-۲-۳-۳ پیگیری امور بیماران با رویکرد پیشگیری از شکایات و نارضایتی، برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن عمل می‌شود.
سطح	ج-۲-۴ مراجعین، بیماران و خانواده آنها از خدمات بیمارستان رضایت دارند.
سطح یک	ج-۲-۴-۱ رضایت گیرندگان خدمت به صورت فصلی و با فاصله سه ماه، ارزیابی و بر اساس نتایج آن اقدامات اصلاحی/ برنامه بهبود مؤثر اجرا می‌شود.
سطح دو	ج-۲-۴-۲ بیماران استفاده از خدمات این بیمارستان را به بستگان و آشنایان خود توصیه می‌نمایند.
سطح سه	ج-۲-۴-۳ همراه/ خانواده بیمار در صورت نیاز، استفاده از خدمات این بیمارستان را به بستگان و آشنایان خود توصیه می‌نمایند.
سطح سه	ج-۲-۴-۴ بیماران نهادینه بودن اصول بیمار محوری و ارجحیت منافع بیماران را در بیمارستان تایید می‌نمایند.

