

عنوان / موضوع خط مشی: دریافت و رسیدگی به پیشنهادات، انتقادات، شکایات و رضایت مندی بیماران همراهان و کارکنان	
کد خط مشی: NC/QI/1	تاریخ تدوین: ۹۲/۹/۳۰
صفحه: ۱ از ۲	تاریخ آخرین بازننگری: ۹۳/۹/۳۰
	تاریخ آخرین ابلاغ: ۹۳/۱۰/۳۰

شاکی: شخص، سازمان یا نماینده آن که شکایتی را مطرح می کند.

شکایت: بیان ناراضیاتی از یک مرکز ارائه خدمات سلامتی در ارتباط با خدمات آن یا در ارتباط با خود فرآیند رسیدگی به شکایت، جایی که پاسخ یا راه حلی صریح یا تلویحی یا تصریحی انتظار می رود.

رسیدگی به شکایت: ابزاری مؤثر برای شناسایی و کشف نواقص و استخراج اطلاعات مورد نیاز از شکایات صورت گرفته در جهت ارتقاء کیفیت خدمات می باشد.

خط مشی :

- ۱- آشنایی بیماران با سیستم انتقاد و پیشنهاد بیمارستان
- ۲- انتخاب فردی به عنوان کارشناس رسیدگی به شکایات
- ۳- تهیه و توزیع فرم رسیدگی به پیشنهادات و شکایات
- ۴- تهیه و نصب صندوق رسیدگی به شکایات و ارتباط با حراست

هدف : رسیدگی به پیشنهادات و انتقادات در سریعترین زمان ممکن در جهت جلب رضایت و تکریم بیماران و کارکنان

دامنه خط مشی : کلیه بخشهای واحدهای بیمارستان

مخاطبین : کلیه پرسنل شاغل در بیمارستان

فرد پاسخگوی اجرای خط مشی : مسئول رسیدگی به شکایات/پیشنهادات/انتقادات

عنوان / موضوع خط مشی: دریافت و رسیدگی به پیشنهادات، انتقادات، شکایات و رضایت مندی بیماران همراهان و کارکنان	
کد خط مشی: NC/QI/1	تاریخ تدوین: ۹۲/۹/۳۰
صفحه: ۲ از ۲	تاریخ آخرین بازنگری: ۹۳/۹/۳۰
	تاریخ آخرین ابلاغ: ۹۳/۱۰/۳۰

روش اجرایی:

۱- فرم رسیدگی به شکایات/ پیشنهادات/انتقادات و فلوچارت آن در کنار صندوق های رسیدگی به شکایات در ورودی کلیه بخشها موجود می باشد که بیماران و کارکنان می توانند شکایات/ پیشنهادات/انتقادات خود را اعلام کند.

۲-جهت برقراری ارتباط تلفنی، شماره تلفن مستقیم و غیر مستقیم واحد رسیدگی به شکایت در تمام بخشها به صورت تابلو نصب و اطلاع رسانی می شود و شماره تلفن مستقیم (۰۴۱-۳۷۲۴۱۵۸۶) و (شماره داخلی ۳۱۰) در ساعات اداری و(شماره داخلی ۲۱۱) ساعات غیر اداری شکایت مربوطه را دریافت می نمایند.

۳-انواع شکایت / پیشنهادات/انتقادات وارده شناسایی می شود و توسط مسئول رسیدگی به شکایات به هرکدام در فرم مذکور یک کد اختصاص داده می شود.

۴-شکایات/ پیشنهادات/انتقادات براساس مستندات توسط مسئول رسیدگی به شکایت اولویت بندی شده و رسیدگی می شود.

۵-در صورت عدم توجیه شاکی و نیاز به بررسی شکایت توسط مدیر یا معاون درمان بیمارستان مورد، توسط مسئول شکایات به مسئولین رده بالا جهت پیگیری و دریافت جوابیه گزارش می شود.

۶-در صورت عدم توجیه شاکی توسط مسئولین رده بالای بیمارستان و نیاز به بررسی در سطح معاونت درمان دانشگاه مورد، توسط مسئول رسیدگی به شکایات به آن معاونت جهت پیگیری و دریافت جوابیه گزارش می شود.

منابع : تجربه و مقررات بیمارستان – دستورالعمل رسیدگی به شکایات