

(فرم ثبت خط مشی و روش اجرایی))

عنوان خط مشی : دریافت انتقادات و پیشنهادات از بیماران و همراهان	
تاریخ تدوین: ۱۳۹۲/۰۸/۱۲	کد خط مشی : Sh.IQ/۱/۱
تاریخ بازنگری اولیه : ۱۳۹۲/۱۲/۱۱	تعداد صفحات : ۲
تاریخ بازنگری ثانویه : ۱۳۹۳/۰۹/۱۱	دامنه خط مشی : کلیه واحدهای بیمارستان
تعاریف :	
<p>شکایت: درخواست احقاق حق از نقض قوانین و مقررات عم اجرایی ضوابط در دستگاههای اجرایی و میزان کمیت و کیفیت خدمات در مقایسه با استانداردهای ارائه خدمات عمومی است.</p> <p>رسیدگی به شکایات: ابزاری مؤثر برای شناسایی و کشف نواقص و استخراج اطلاعات مورد نیاز از شکایات صورت گرفته در جهت ارتقاء کیفیت خدمات می باشد.</p>	
محتوای خط مشی :	
<p>۱. استفاده از پیشنهادات سازنده و مفید بیماران در فرآیندهای مختلف بیمارستانی</p> <p>۲. بررسی شکایات دریافت شده و بررسی آنها و تلاش در جهت حل مشکلات موجود ( تسهیل سریع و راحت دریافت پیشنهاد، انتقاد و یا شکایتی از هر کدام از واحدها و پرسنل توسط بیماران)</p>	
مخاطبین : مدیران ارشد بیمارستان، کمیته رسیدگی به شکایات، سرپرستاران بخشها و بیماران بعنوان عوامل وجودی سیستم	
امکانات و تسهیلات : فرم رسیدگی به شکایات	
روش اجرایی :	
<p>۱. بیماران در صورت داشتن هر گونه شکایت و... می توانند در شیفت کاری صبح (ساعت ۸-۱۴) به آقای شیخی، سرپرستار اورژانس مراجعه نموده و شکایت یا انتقاد خود را مطرح نمایند.</p> <p>۲. در ساعات غیراداری میتوانند به دفتر سوپروایزر عصر و شب واقع در طبقه همکف مراجعه نمایند.</p> <p>۳. بیماران بستری در بخش میتوانند فرمهای رسیدگی به شکایات را از سرپرستاران بخشها دریافت نموده و ضمن تکمیل آنها فرمها را یا تحویل سرپرستاران و یا دفتر پرستاری داده.</p> <p>۴. در قسمت اداری بیمارستان صندوق دریافت رسیدگی به شکایات وجود دارد که بیماران در صورت تمایل می توانند شکایات و یا انتقادات خود را از این طریق مطرح کنند.</p>	

(فرم ثبت خط مشی و روش اجرایی))

عنوان خط مشی : دریافت انتقادات و پیشنهادات از بیماران و همراهان	
کد خط مشی : Sh.IQ/۱/۱	تاریخ تدوین: ۱۳۹۲/۰۸/۱۲
تعداد صفحات : ۲	تاریخ بازنگری اولیه : ۱۳۹۲/۱۲/۱۱
دامنه خط مشی : کلیه واحدهای بیمارستان	تاریخ بازنگری ثانویه : ۱۳۹۳/۰۹/۱۱
<p>❖ کمیته رسیدگی به شکایات بیمارستان پس از دریافت هرگونه شکایتی بسته به نوع شکایت و میزان حساسیت موضوع در زمان مقتضی اقدام به تشکیل جلسه داده و پس از بررسی موضوع نتیجه بررسی را هم به شاکی و هم به متشاکی اطلاع می دهد. و در صورت لزوم نیز اقدام اصلاحی مناسب را بعمل خواهد آورد.</p>	
مسئول آموزش خط مشی : مسئول رسیدگی به شکایات	
پاسخگوی اجرای خط مشی : مسئول رسیدگی به شکایات	
مکانیسم نظارت بر اجرای صحیح خط مشی : چک لیست ضمیمه می باشد.	
منابع : مصوبات داخلی بیمارستان	
تهیه کنندگان:	
الهه آرش	سمت: مدیر خدمات پرستاری
امضاء:	امضاء:
الهام بختیاری	سمت: کارشناس امور بیمارستان
امضاء:	امضاء:
لطف اله شیخی	سمت: مسئول رسیدگی به شکایات
امضاء:	امضاء:
تأییدکننده:	
بهزاد خیرخواهیان	سمت: مدیر بیمارستان
امضاء:	امضاء:
ابلاغ کننده:	
دکتر سعید حمزه ای	سمت: رئیس بیمارستان
امضاء:	امضاء:

(فرم ثبت خط مشی و روش اجرایی))

عنوان خط مشی : دریافت انتقادات و پیشنهادات از بیماران و همراهان	
تاریخ تدوین: ۱۳۹۲/۰۸/۱۲	کد خط مشی : Sh.IQ/۱/۱
تاریخ بازنگری اولیه : ۱۳۹۲/۱۲/۱۱	تعداد صفحات : ۲
تاریخ بازنگری ثانویه : ۱۳۹۳/۰۹/۱۱	دامنه خط مشی : کلیه واحدهای بیمارستان

ردیف	چک لیست ضمیمه می باشد	بلی	خیر
۱	آیا مسئول رسیدگی به شکایات در بیمارستان مشخص است؟		
۲	آیا شکایات مطرح شده به مدیران ارشد مطرح می شود؟		
۳	آیا محرمانگی اطلاعات حفظ می شود؟		
۴	آیا گزارش تحلیلی و اقدامات اصلاحی در رابطه با شکایت مورد نظر انجام می شود؟		

عنوان خط مشی : دریافت پیشنهادهای، انتقادات کارکنان	
کد خط مشی : Sh.IQ/۱/۲	تاریخ تدوین: ۱۳۹۲/۰۸/۱۲
تعداد صفحات : ۲	تاریخ بازنگری اولیه : ۱۳۹۲/۱۲/۱۱
دامنه خط مشی : کلیه واحدهای بیمارستان	تاریخ بازنگری ثانویه : ۱۳۹۳/۰۹/۱۱
تعاریف :	
<p>شاکای : شخص، سازمان یا نماینده آن که شکایتی را مطرح می کند.</p> <p>شکایت کارکنان: بیان نارضایتی کارکنان از مرکز ارائه کننده خدمات سلامتی در ارتباط با خود فرآیند یا در ارتباط با فرآیند رسیدگی به شکایات، جایی که پاسخ یا راه حلی صریح یا تلویحی یا تصریحی انتظار می رود.</p>	
محتوای خط مشی :	
<p>۱. فرآیند رسیدگی به شکایات بایستی به سهولت قابل دسترسی برای تمامی شاکیان باشد.</p> <p>۲. با شاکای مؤدبانه رفتار شود و از طریق فرآیند رسیدگی به شکایات از پیشرفت شکایات مطلع نگهداشته شود.</p> <p>۳. استفاده از پیشنهادات سازنده و مفید کارکنان در فرآیندهای مختلف بیمارستانی.</p>	
مخاطبین : کلیه پرسنل بیمارستان	
امکانات و تسهیلات :	
روش اجرایی :	
<p>۱. هر کدام از پرسنل بیمارستان در صورت داشتن هر گونه شکایت و ... میتوانند در شیفت کاری صبح (ساعت ۸-۱۴) به سرپرستار، مدیر خدمات پرستاری و یا به مدیریت بیمارستان مراجعه نموده و شکایت یا انتقاد خود را مطرح نمایند.</p> <p>۲. در ساعات غیر اداری میتوانند به دفتر سوپروایزر عصر و شب واقع در سالن اداری مراجعه نمایند.</p> <p>۳. دفتر مدیریت بیمارستان در تمام ساعات اداری با توجه به نوع مدیریت آن (مشاوره ای و برروی کلیه همکاران باز بوده و آماده دریافت هرگونه انتقاد و پیشنهادی میباشد.</p> <p>۱. با توجه به فعال بودن تمامی کمیته های بیمارستانی همکاران بصورت مستقیم و یا غیرمستقیم میتوانند نظرات و یا پیشنهادهای خود را برای بررسی مطرح نمایند.</p>	

(فرم ثبت خط مشی و روش اجرایی))

عنوان خط مشی : دریافت پیشنهادهای، انتقادات کارکنان	
تاریخ تدوین: ۱۳۹۲/۰۸/۱۲	کد خط مشی : Sh.IQ/۱/۲
تاریخ بازنگری اولیه : ۱۳۹۲/۱۲/۱۱	تعداد صفحات : ۲
تاریخ بازنگری ثانویه : ۱۳۹۳/۰۹/۱۱	دامنه خط مشی : کلیه واحدهای بیمارستان
مدیریت بیمارستان ضمن بررسی انتقادات و پیشنهادات اقدام به بررسی آنها نموده و در صورت قابلیت اجرایی بودن پیشنهادات آنها را به کار برده و بصورت مناسب نیز از کارکنانی که پیشنهادات سازنده و مفید را ارائه نموده اند تقدیر بعمل میآورد.	
مسئول آموزش خط مشی : مسئول بهبود کیفیت	
پاسخگوی اجرای خط مشی : مدیریت بیمارستان	
مکانیسم نظارت بر اجرای صحیح خط مشی : مصاحبه با پرسنل	
منابع : مصوبات داخلی بیمارستان	
تهیه کنندگان:	
الهه آرش	سمت: مدیر خدمات پرستاری
امضاء:	امضاء:
الهام بختیاری	سمت: کارشناس امور بیمارستان
امضاء:	امضاء:
تأییدکننده:	
بهزاد خیرخواهیان	سمت: مدیر بیمارستان
امضاء:	امضاء:
ابلاغ کننده:	
دکتر سعید حمزه ای	سمت: رئیس بیمارستان
امضاء:	امضاء:

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.