

## کارشناس مسئول : فرشته فرزانه

واحد رسیدگی به شکایات بیمارستان در طبقه همکف واقع شده است.

### نحوه ی دریافت شکایات:

مراجعه ی حضوری به واحد رسیدگی به شکایات

شماره تماس - شماره داخلی : ۰۵۱۳۳۶۸۲۱۳۵ - ۸ داخلی ۲۲۴۸

صندوق رسیدگی انتقادات، پیشنهادات و شکایات

نامه های ارجاعی

ثبت از طریق سایت به ادرس الکترونیکی:

### فرآیند رسیدگی به انتقادات، پیشنهادات و شکایات

#### اهداف:

۱. توسعه اجرای استانداردها در نحوه ارائه خدمت به ارباب

رجوع

۲. ارتقاء سطح رضایت مندی مراجعه کنندگان در بیمارستان

۳. افزایش میزان رضایت مندی بیماران و کارکنان از بیمارستان

۴. ایجاد تعهد در پاسخگویی واحدها به شکایات فرد مراجعه کننده و کارکنان .

۵. شناسایی نقاط ضعف و قوت واحدها و بخش های بستری از طریق بررسی و ارزیابی شکایات

۶. بازنگری مقررات و ضوابط اجرایی واحدها با مطالعه و تحقیق در خصوص شکایات واصله

۷. کاهش میزان شکایات ارباب رجوع از واحدها.

۸. فعالیت در راستای اهداف استراتژیک

### **شرح وظایف کارشناس رسیدگی به شکایات:**

- دریافت شکایات کتبی و شفاهی مراجعین از واحدها و کارکنان
- جمع آوری روزانه ی شکایات از صندوق رسیدگی به شکایات
- بررسی شکایات واصله، تحقیق پیرامون صحت و سقم موضوع شکایات و ارائه راه حل های قانونی موجود به ارباب رجوع
- تحقیق، بررسی و تکمیل اطلاعات مورد نیاز در اولین فرصت با حضور شاکی و متشاکی

- مراجعه به واحدهای درمانی در رابطه با شکایات ارباب رجوع و تهیه گزارش

- پیگیری و اخذ نظریات و پیشنهادهای واحدهای تخصصی در ارتباط با شکایات

- ارائه گزارش پیرامون موضوع شکوائیه به افراد ذیربط

- ارجاع شکایاتی که مربوط به مراجع ذیصلاح دیگر می باشد

- ارائه راهکار و نقطه نظرات مشورتی به واحدهای ذیربط

- جمع بندی شکایات در مقاطع یک ماهه و ارائه ی گزارش

عملکرد به واحد آمار

- پاسخ به استعلام واحدهای دیگر دانشگاه در رابطه با شکایات

- شرکت در جلسات مربوط به واحد رسیدگی به شکایات

- تهیه و تدوین شاخص های تعیین شده

- تهیه لیست کارکنانی که خدمتشان برجسته تشخیص داده می

شود و ارائه به دفتر مدیریت.

- ارائه ی پسخوراند آماري شکایات به دفتر مدیریت