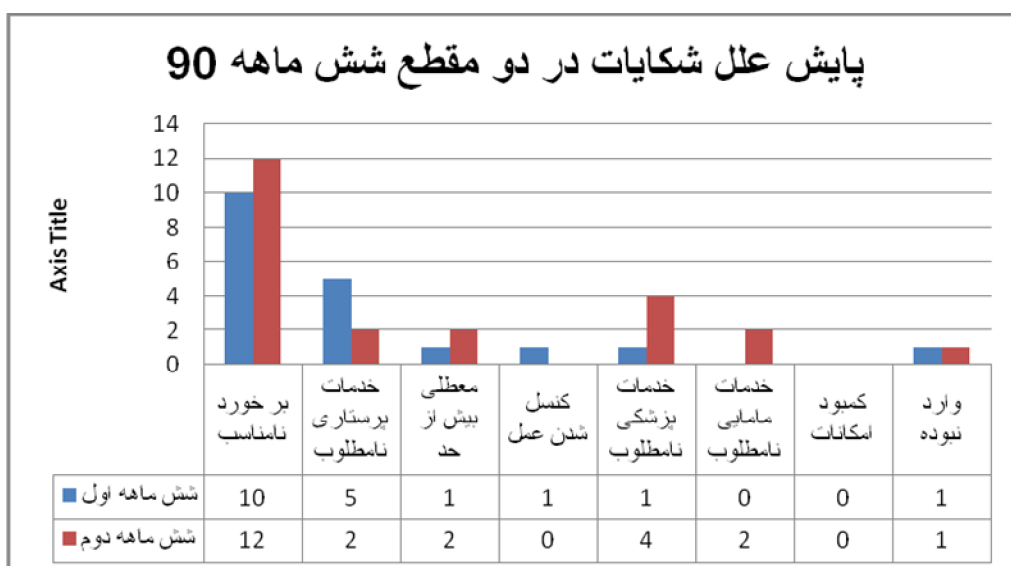
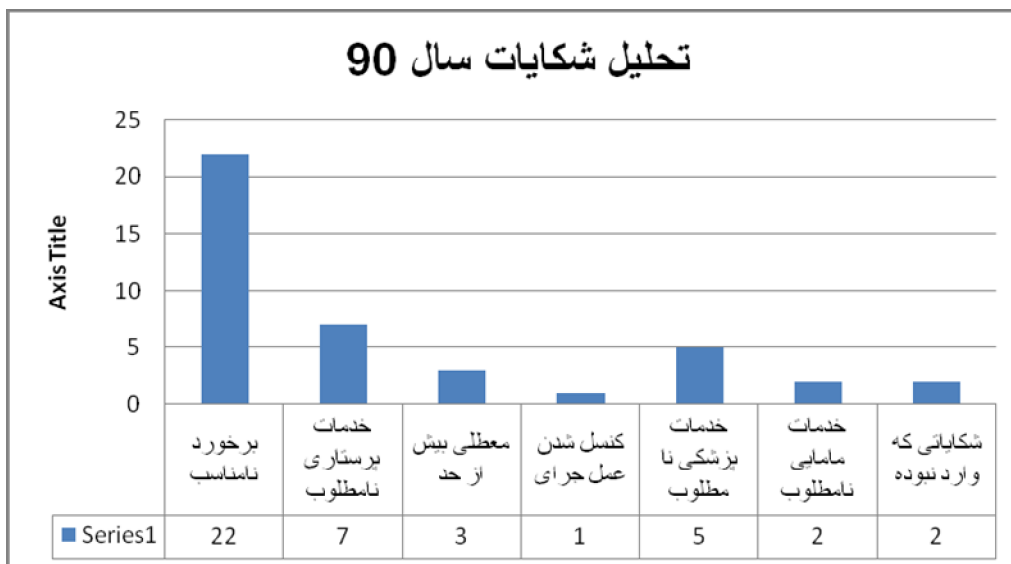


فرآیند رسیدگی به شکایات بیماران

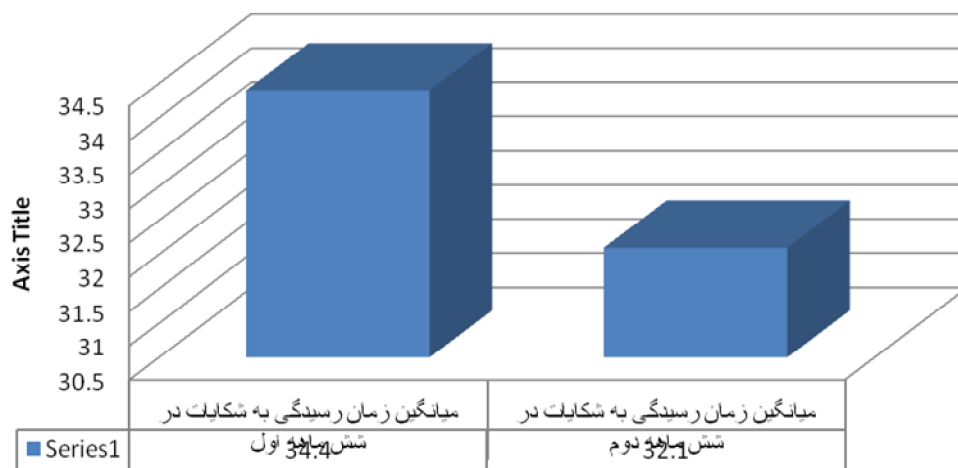
در بیمارستان امدادی اهر

1. مراجعه بیمار یا همراه وی در شیفت های صبح به دفتر مدیریت مرکز یا دفتر رسیدگی به شکایات و در شیفت های عصر و شب به سوپروایزر بالینی.
2. دریافت فرم مربوطه و تکمیل آن.
3. تحویل فرم تکمیل شده به محل دریافت یا دفتر پرستاری مرکز
4. بررسی اجمالی فرم توسط مدیر مرکز و ارجاع آن به مسئول رسیدگی به شکایات
5. ثبت موضوع شکایت در دبیرخانه و تحویل به مسئول مربوطه.
6. بررسی موضوع مورد شکایت و جمع آوری اطلاعات از منابع مختلف در خصوص موضوع
7. اعلام نتیجه و ارجاع ن به مدیریت مرکز.
8. اگر پاسخ مربوطه قانع کننده نباشد ، مجدداً توسط مدیریت مرکز و منابع ذی صلاح بررسی خواهد شد ، در غیر اینصورت پاسخ مربوطه به انضمام کلیه مدارک و مستندات تحویل دبیر کمیته رسیدگی به شکایات می شود.
9. طرح موضوع در جلسه کمیته رسیدگی به شکایات با صلاحدید ریاست محترم بیمارستان
10. اعلام پاسخ به شخص شاکی بصورت تلفنی یا شفاهی توسط دبیر کمیته.
11. بایگانی سوابق توسط دبیر کمیته.
12. در صورت عدم حل مشکل اعلام به مراجع مربوطه (مانند سازمان نظام پزشکی و ...)

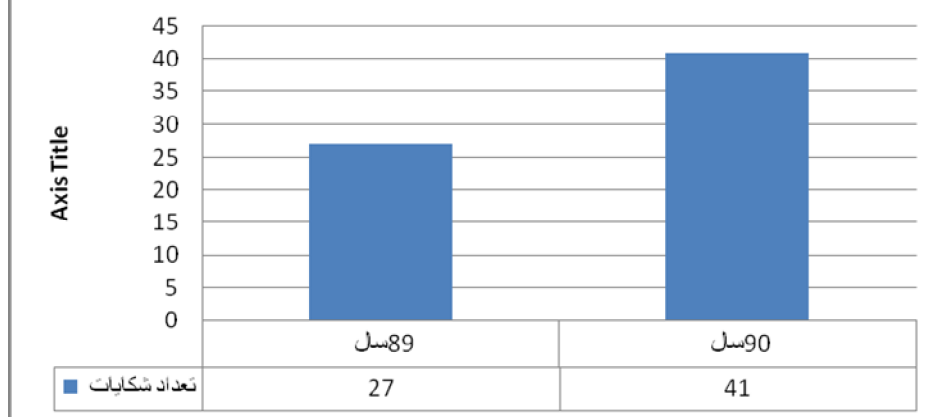
گوشه ای از اقدامات انجام شده:



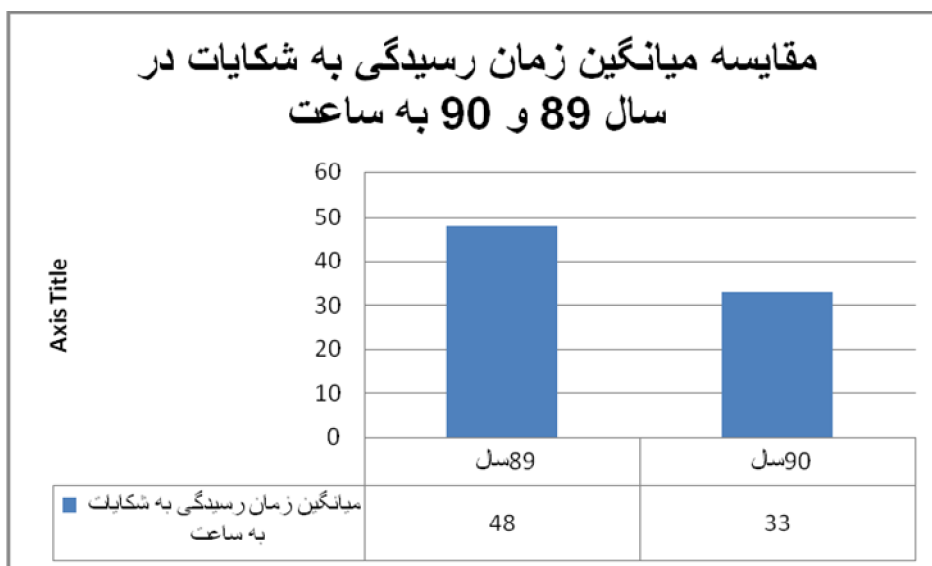
مقایسه میانگین زمان رسیدگی به شکایات (بر حسب ساعت) در دو مقطع شش ماهه 90



مقایسه تعداد شکایات ثبت شده در سال 89 و 90



* کم بودن تعداد شکایات در سال 89 نسبت به سال 90 این است که در سال 89 دفتر رسیدگی به شکایات نبوده و شکایات به صورت
پراکنده ثبت می شده است.



اقدامات انجام شده در خصوص کاهش شکایات:

1. تاسیس دفتر رسیدگی به شکایات و شروع به کار 24 ساعته در سال 90
2. تعیین یک نفر به عنوان مسئول رسیدگی به شکایات
3. تعیین دستور العمل و فرآیند رسیدگی به شکایات
4. بررسی شکایات در کمیته های حاکمیت بالینی
5. ثبت دقیق کلیه شکایات
6. رسیدگی دقیق و در اسرع وقت به شکایات
7. اطلاع رسانی به کلیه واحدها و بیماران در خصوص فرآیند رسیدگی به شکایات
8. تهیه فرم های مخصوص شکایات و در دسترس قرار دادن آن برای بیماران و همراهان
9. درگیر نمودن سوپروایزرین بالینی در امر رسیدگی به شکایات در شیفت های عصر و شب و همچنین جابجایی دفتر سوپروایزری به ساختمان اورژانس برای رسیدگی سریع به شکایات اورژانس
10. اعلام نتایج رسیدگی به شکایات به افراد شاکی و در صورت عدم قانع شدن ارجاع به مراجع ذیصلاح
11. برگزاری کلاس های آموزشی - توجیهی برای کارکنان خدماتی، نگهبانی در خصوص رعایت طرح تکریم ارباب رجوع
12. برگزاری کلاس های آموزشی حاکمیت بالینی و تاکید بر رعایت تکریم ارباب رجوع برای کلیه پرسنل

در طی سال

13. اصلاح برخی فرآیندها از جمله فرآیند انفوزیون داروها، اطمینان از صحت عملکرد رگ گرفته شده

و ...

14. تهیه فرم های رضایت اتوپسی برای نوزادان فوت شده

15. پایش اعمال کنسل شده جراحی

16. تهیه الگوریتم ترانسفوزیون خون

17. انجام RCA (تحلیل علل ریشه ای خطا) در مورد sentinel event ها

18. گردآوری لیست داروهای نکرورز دهنده و تاکید بر دقت بیشتر در انفوزیون آنها

19. پایش حضور آنکال بر بالین بیماران

20. تذکر شفاهی به افرادی که در ارائه خدمت کوناهی نمودند

21. تهیه الگوریتم ترخیص با رضایت شخصی برای شناسایی بهتر مشکلات

22. رسیدگی 24 ساعته به شکایات (درگیر نمودن سوپروایزر بالینی در شیفت های عصر و شب و روز های

تعطیلات به عنوان مسئول رسیدگی به شکایات)

23. تهیه دفتر ثبت شکایات شفاهی برای شناسایی هر چه بیشتر مشکلات و انجام اقدامات مقتضی

24. جهت کاهش رفت و آمد بیماران (کاهش نارضایتی) به پذیرش و بانک جهت پرداخت تعرفه تزیقات

صدور قبضه ها در بخش اورژانس صورت می گیرد

25. پایش رضایتمندی بیماران به صورت ماهانه

26. انجام بازدید های مدیریتی از واحد ها و انجام مصاحبه با بیماران و همراهان در خصوص نحوه

برخورد پرسنل و کیفیت خدمات

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.