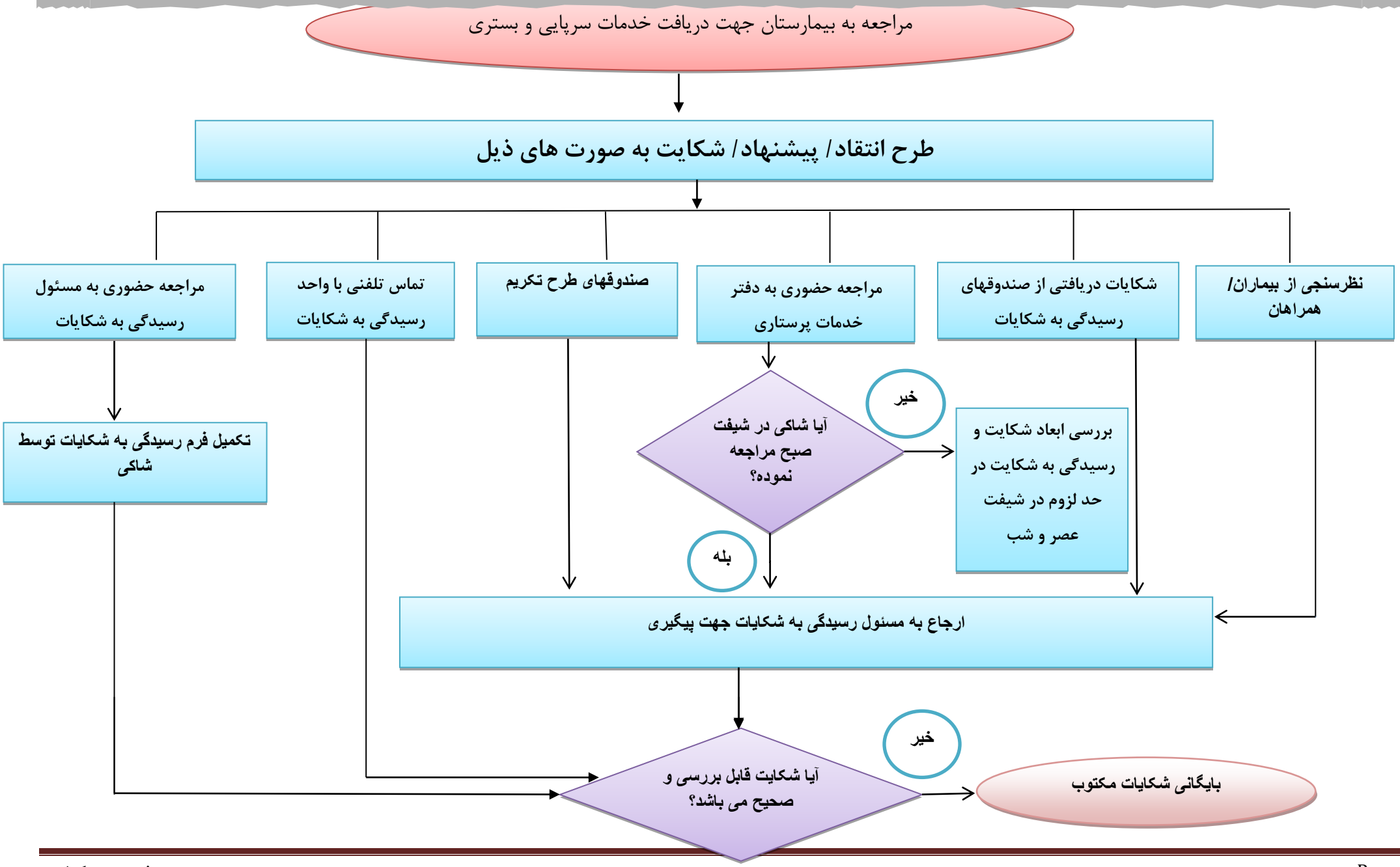
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی خراسان شمالی بیمارستان شهدای فاروج	فرایند رسیدگی به شکایات				بیمارستان فاروج دفتر بهبود کیفیت
	تاریخ تهیه: آذر 95	تاریخ آخرین بازنگری: آذر 97	شماره بازنگری: 04	کد سند: FH.FR.007/002	

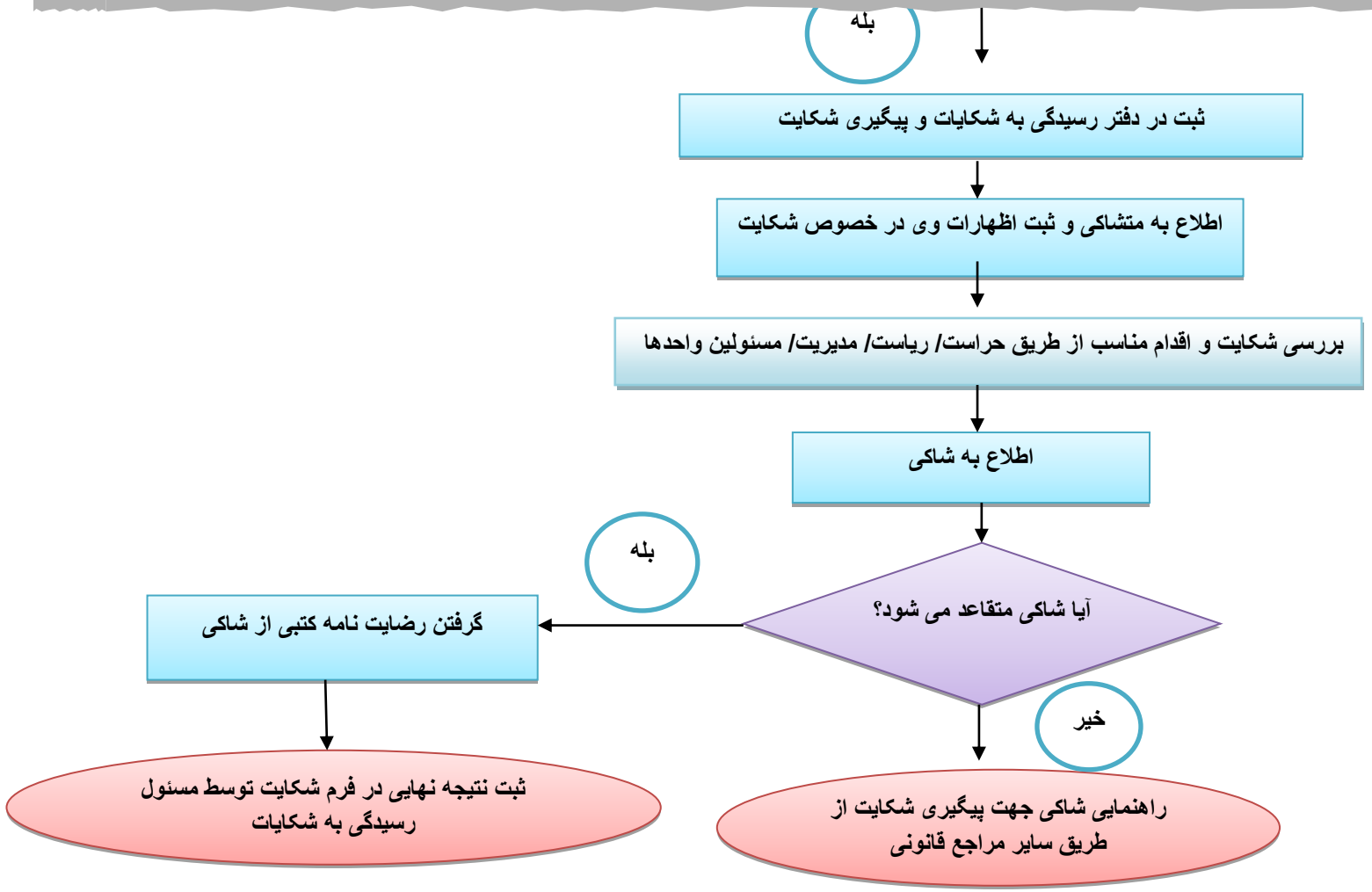
مقدمه:

بررسی نظام مند شکایات یکی از اجزای نظام مدیریت خطا می باشد. نظام سلامت باید فرایند رسیدگی به شکایت در سطوح مختلف را طراحی و اجرا نماید به گونه ای که در آن ویژگی هایی از قبیل رعایت انصاف و عدالت، جمع آوری اطلاعات و تحلیل آنها، شناسایی خطاها و اقدام در جهت رفع کردن آن ها مد نظر قرار گرفته باشد. فلوچارت و شناسنامه شاخص فرایند در ادامه آورده شده است . دکتر کریم ذوقی

ریاست شبکه بهداشت و درمان فاروج

اعضا تیم ارتقاء فرایند رسیدگی به شکایات			
آقای دکتر کریم ذوقی ریاست شبکه بهداشت و درمان		آقای مجید سیاوشی مسئول حراست	
آقای احسان چاره ساز مدیریت بیمارستان		خانم آزاده جعفرپور مسئول بهبود کیفیت	
خانم عطیه حداد علیزاده مدیر خدمات پرستاری		خانم فاطمه فاروجی زاده سوپروایزر آموزشی-کارشناس هماهنگ کننده ایمنی	


مراجعه به بیمارستان جهت دریافت خدمات سرپایی و بستری
طرح انتقاد/ پیشنهاد/ شکایت به صورت های ذیل
مراجعه حضوری به مسئول رسیدگی به شکایات
تماس تلفنی با واحد رسیدگی به شکایات
صندوقهای طرح تکریم
مراجعه حضوری به دفتر خدمات پرستاری
شکایات دریافتی از صندوقهای رسیدگی به شکایات
نظرسنجی از بیماران/ همراهان
تکمیل فرم رسیدگی به شکایات توسط شاکی
آیا شاکی در شیفت صبح مراجعه نموده؟
خیر
بررسی ابعاد شکایت و رسیدگی به شکایت در حد لزوم در شیفت عصر و شب
بله
ارجاع به مسئول رسیدگی به شکایات جهت پیگیری
آیا شکایت قابل بررسی و صحیح می باشد؟
خیر
بایگانی شکایات مکتوب


بله
ثبت در دفتر رسیدگی به شکایات و پیگیری شکایت
اطلاع به متشاکی و ثبت اظهارات وی در خصوص شکایت
بررسی شکایت و اقدام مناسب از طریق حراست/ ریاست/ مدیریت/ مسئولین واحدها
اطلاع به شاکی
بله
آیا شاکی متقاعد می شود؟
گرفتن رضایت نامه کتبی از شاکی
خیر
ثبت نتیجه نهایی در فرم شکایت توسط مسئول رسیدگی به شکایات
راهنمایی شاکی جهت پیگیری شکایت از طریق سایر مراجع قانونی

شاخص(1): شایعترین علت شکایات

تعریف: شایعترین علت منجر به گزارش شکایت از جانب شاکی	**هدف شاخص:** افزایش رضایتمندی مشتریان و از بین بردن زمینه های بروز شکایت
فرمول شاخص: 100* مجموع مدت زمان خروج بیمار از بخش از زمان دستور ترخیص توسط پزشک تا خروج از بخش در بازه زمانی یکماهه / تعداد کل بیماران بررسی شده در شاخص در بازه زمانی یکماهه	**تعریف صورت شاخص:** تعداد شکایات بر حسب یک علت مشخص و منفرد در مدت یک ماه ضربدر 100
تعریف مخرج شاخص: تعداد کل شکایات اخذ شده در بازه زمانی یک ماهه مطابق صورت کسر	**نوع شاخص:** پیامدی
بعد کیفیت: رضایتمندی- به موقع بودن خدمات- ایمنی	**واحد اندازه گیری شاخص:** درصد
تناوب جمع آوری: ماهیانه	**مسئول جمع آوری داده ها:** دبیر واحد رسیدگی به شکایات
نحوه اندازه گیری شاخص:در پایان هر ماه ، دبیر واحد رسیدگی به شکایات ، آمار شکایات را بر حسب نوع شکایت تفکیک می نماید و به دفتر بهبود کیفیت گزارش می کند.	
نحوه و تناوب ارائه بازخورد: نتایج میزان شکایات و شکایات بر حسب علت توسط دبیر واحد رسیدگی به شکایات به صورت ماهیانه به دفتر بهبود کیفیت اعلام می گردد . و در تیم مدیریت اجرایی توسط مسئول بهبود کیفیت طرح میشود.	

شاخص(2): میزان شکایات دریافتی

تعریف: تعداد کل شکایات دریافت شده به هر شکل	**هدف شاخص:** افزایش رضایتمندی مشتریان و کاهش میزان شکایات
فرمول شاخص: جمع کل تعداد شکایات دریافت شده به صورت تلفنی-کتبی-حضوری و الکترونیک	**تعریف صورت شاخص:** ----------
تعریف مخرج شاخص: ----------	**نوع شاخص:** پیامدی
بعد کیفیت: رضایتمندی- به موقع بودن خدمات- اثربخشی	**واحد اندازه گیری شاخص:** میزان/نرخ
تناوب جمع آوری: ماهیانه	**مسئول جمع آوری داده ها:** دبیر واحد رسیدگی به شکایات
نحوه اندازه گیری شاخص:در پایان هر ماه ، دبیر واحد رسیدگی به شکایات ، تعداد کل شکایات را محاسبه می نماید و به دفتر بهبود کیفیت گزارش می کند.	
نحوه و تناوب ارائه بازخورد: نتایج میزان شکایات توسط دبیر واحد رسیدگی به شکایات به صورت ماهیانه به دفتر بهبود کیفیت اعلام می گردد . و در تیم مدیریت اجرایی توسط مسئول بهبود کیفیت طرح میشود.	

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

1- عنوان خدمت:	2- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)

3- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: بیمارستان شهدای فاروج								
	نام دستگاه مادر: دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی								
4- مشخصات خدمت	شرح خدمت	ارائه خدمت به بیماران ، ارباب رجوعان و کارکنان							
	نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)	نوع مخاطبین						
	ماهیت خدمت	■ حاکمیتی		☐ تصدی گری					
	سطح خدمت	☐ ملی	☐ منطقه ای	☐ استانی	■ شهری	☐ روستایی			
	رویداد مرتبط با:	☐ تولد	☐ آموزش	☐ سلامت	☐ مالیات	☐ کسب و کار	☐ تامین اجتماعی	☐ ثبت مالکیت	
		☐ تاسیسات شهری	☐ بیمه	☐ ازدواج	☐ بازنشستگی	☐ مدارک و گواهینامه‌ها	☐ وفات	■ سایر	
	نحوه آغاز خدمت	■ تقاضای گیرنده خدمت	☐ فرارسیدن زمانی مشخص	■ رخداد رویدادی مشخص					
		☐ تشخیص دستگاه	☐ سایر: ...						
	مدارک لازم برای انجام خدمت	فرم رسیدگی به شکایات							
	قوانین و مقررات بالادستی	ارائه گزارش ماهانه عملکرد							
5- جزییات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	خدمت گیرندگان در:	ماه ☐	فصل ☐	سال ☐				
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	مستمر در سال							
	تواتر	☐ یکبار برای همیشه	یکبار بار در:	ماه	فصل	سال			
	تعداد بار مراجعه حضوری								
	هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک					
		ندارد		☐					
				☐					
		...		☐					
6- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در ویگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن								
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:								
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت						
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند ویگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ سایر(شبکه های اجتماعی)	☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☐ پیام کوتاه					
		■ غیرالکترونیکی	در صورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ■ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ■ شهرستانی				

	در مرحله درخواست خدمت	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(سامانه ارزیابی عملکرد)	☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☐ پیام کوتاه
		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:
				مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (سامانه مدیریت ارزیابی) (ERP) ☐ پست الکترونیک	☐ اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ☐ سایر (باذکرنحوه دسترسی)
		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
	درمرحله ارائه خدمت	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☐ پیام کوتاه
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ■ سایر:
				مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ■ شهرستانی

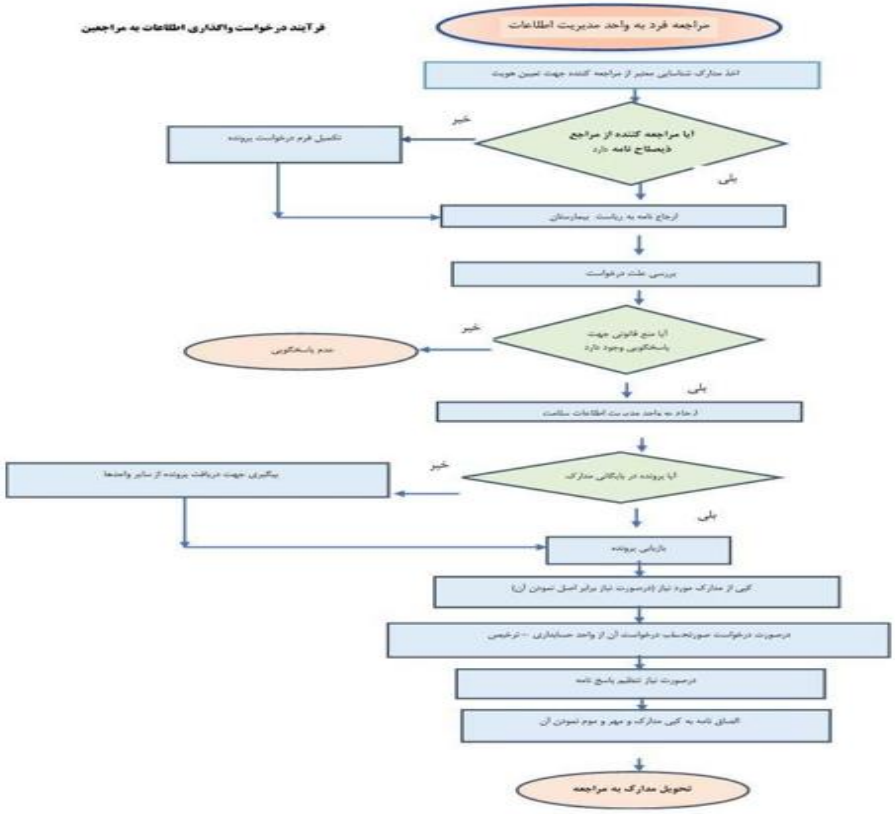
7-ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی: برخط online	استعلام الکترونیکی: دسته‌ای (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐

8-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (درصورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی: برخط online	استعلام الکترونیکی: دسته‌ای (Batch)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
					☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
					☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده

9	1- دریافت درخواستها

	2-بررسی و اقدام لازم
	3-
	. . . .

10- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: سرکار خانم مهدیه رستمی	تلفن: 05832210940	پست الکترونیک: Farui_hospital @nkums.ac.ir	واحد مربوط: واحدبهبود کیفیت