

بیمارستان امام خمینی (ره) در راستای رسیدگی به شکایات بیماران با تکیه بر اصل مشتری مداری و بهره گیری از شایستگی های کارکنان، به منظور طراحی و بکارگیری فرآیندی کارا و اثربخش و تلاش در جهت رفتار مسئولانه و بهبود مستمر ارائه خدمات و فرآیندهای کاری، اهداف زیر را سر لوحه فعالیت های خویش قرار داده است:

• شناسایی نیازها، انتظارات شاکیان و ارائه اطلاعات لازم و شفاف به آنان در خصوص چگونگی مراحل ثبت، بررسی و اعلام نتیجه شکایات.

• تلاش در جهت فراهم نمودن شرایط لازم به منظور دسترسی ساده، آسان و بدون هزینه برای شاکیان در کلیه مراحل ثبت، بررسی و اعلام نتیجه شکایات.

• رسیدگی موثر به شکایات در کوتاه ترین زمان ممکن.

• تعهد به ارائه پاسخ منطقی و مناسب به شکایات از طریق بررسی همه جانبه شکایات دریافتی و رعایت حفظ بی طرفی.

• دوری جستن از هرگونه برخورد متعصبانه با شاکیان، با هدف حل مشکل و اصلاح فرایند ارائه خدمات

• تلاش در جهت محرمانه نگاه داشتن اطلاعات مربوط به فرد شاکی و موضوع شکایت در تمامی مراحل رسیدگی به شکایت.

• تلاش در جهت بهبود مستمر در ارائه خدمات و جلب رضایت شاکیان از طریق ارزیابی و تحلیل مداوم شاخص های مرتبط با فرآیند.

واحد رسیدگی به شکایات بیمارستان در امور اداری بیمارستان در اتاق شماره ۳۰۹ واقع شده است.

اهداف:

۱. توسعه اجرای استانداردها در نحوه ارائه خدمت به ارباب رجوع و بیماران
۲. ارتقاء سطح مشتری مداری در بیمارستان
۳. افزایش میزان رضایت مندی بیماران و کارکنان از بیمارستان
۴. ایجاد تعهد در پاسخگویی واحدها به شکایات ارباب رجوع.
۵. شناسایی نقاط ضعف و نواقص واحدها از طریق بررسی و ارزیابی شکایات واصله
۶. بازنگری مقررات و ضوابط اجرایی واحدها با مطالعه و تحقیق در خصوص شکایات واصله
۷. کاهش میزان شکایات ارباب رجوع از واحدهای مختلف مرکز.
۸. فعالیت در راستای اهداف استراتژیک بیمارستان

شرح وظایف کارشناس رسیدگی به شکایات:

- ۱- دریافت شکایات کتبی و شفاهی مراجعین از واحدها و کارکنان بیمارستان
- ۲- جمع آوری ماهیانه شکایات از صندوق های رسیدگی به شکایات بیمارستان
- ۳- بررسی شکایات واصله، تحقیق پیرامون صحت و سقم موضوع شکایات و ارائه راه حل‌های قانونی موجود به ارباب رجوع و بیماران

- ۴- تحقیق، بررسی و تکمیل اطلاعات مورد نیاز در اولین فرصت با حضور شاکی و متشاکی
- ۵- شرکت در کمیته های مرتبط در رابطه با شکایات ارباب رجوع و بیماران
- ۶- پیگیری و اخذ نظریات و پیشنهادهای واحدهای تخصصی در ارتباط با شکایات مطرح شده
- ۷- ارائه گزارش پیرامون موضوع شکوائیه به افراد ذیربط
- ۸- ارجاع شکایاتی که مربوط به مراجع ذیصلاح دیگر می باشد و دریافت نتایج انجام شده
- ۹- ارائه راهکار و نقطه نظرات مشورتی به واحدهای ذیربط
- ۱۰- جمع بندی شکایات در مقاطع یک ماهه و ارایه ی گزارش آماری به معاونت محترم درمان
- ۱۱- شرکت در جلسات مربوط به واحد رسیدگی به شکایات

نحوه ی دریافت شکایات:

- ۱- مراجعه ی حضوری به واحد رسیدگی به شکایات
- ۲- تلفنی (۱۵-۱۱-۳۶۲۲۴۰ داخلی ۲۱۴ خانم امیدوار و یا شماره پیامک ۳۶۲۲۴۰۱۴)
- ۳- صندوق رسیدگی به شکایات در ورودی بخش ها