

کد مستند : BAREKAT-NC-PRO

تاریخ تدوین : تیر ماه 1398

تاریخ آخرین بازنگری : اسفند 99

ابلاغ کننده : دکتر تهمورث پورصفر
رئیس بیمارستان

بیمارستان برکت امام خمینی میانه
فرآیند رسیدگی به شکایات و امور پیگیری بیماران

شناسایی عدم انطباق/ دریافت شکایت

شناسایی غیرفعال

شناسایی فعال

صاحبان فرآیند: مدیر
بیمارستان - مترون
سوپروایزر - سر پرستار
شاخص پایش: تعداد
شکایات حل و فصل

سایت بیمارستان / صندوق شکایات / تلفنی / مراجعه حضوری

رضایت سنجی از بیماران و مراجعین / بازدیدهای میدانی از بخش ها و واحدها

ثبت اولیه شکایات و دریافت کد رهگیری
توسط مسئول رسیدگی به شکایات

تحلیل نتایج توسط مسئول رسیدگی
به شکایات و واحد بهبود کیفیت

بررسی اولیه و اولویت بندی رسیدگی توسط واحد رسیدگی به شکایات / دفتر بهبود کیفیت

فوری

اولویت رسیدگی

آنی

عادی

مداخله اصلاحی حداکثر تا 6 ساعت در شیفت اداری توسط
مسئول رسیدگی به شکایات و غیراداری توسط سوپروایزر

مداخله اصلاحی حداکثر تا 24 ساعت
توسط مسئول رسیدگی به شکایات

مداخله اصلاحی بلافاصله در شیفت اداری توسط مسئول
رسیدگی به شکایات و غیراداری توسط سوپروایزر

ارائه بازخورد به متقاضی

ارجاع به دفتر بهبود کیفیت جهت طرح در جلسه تیم رهبری و مدیریت کیفیت توسط مسئول حقوق گیرنده خدمت

خیر

عدم انطباق فرآیندی است؟

بلی

ناشی از خطای
تعمدی فرد/ افراد

بلی

خیر

بازنگری فرآیند

ارسال نتایج به ریاست

آموزش فرد/ افراد خاطی

ابلاغ و آموزش به کارکنان مرتبط

ارسال نتایج به مراجع انضباطی

اعلام نتایج نهایی به کمیته اخلاق پزشکی و
دلجویی و جبران خسارت احتمالی توسط

مسئول رسیدگی به شکایات:
خانم حکیمه توپچی
(کارشناس روانشناس بالینی)
تلفن تماس: 52235567

ثبت در سوابق و پایان فرآیند