



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز
مرکز آموزشی درمانی شهید دکتر فقیهی

اعتباربخشی

نام واحد: بخش های بالینی و پاراکلینیکی

عنوان خط مشی: سنجش رضایت گیرنده خدمت

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۲/۴/۱	۹۳/۴/۱	۹۴/۴/۱	۱ از ۲	WRD-PR-59/B

❖ **دامنه کاربرد و مخاطبین:** تمامی بخش های بالینی اعم از بستری، سرپایی، اورژانس، تریاژ، اتاق های عمل و واحدهای

پاراکلینیکی (پزشک، سوپروایزر، سرپرستار، پرستار، بهیار، کمک بهیار، خدمات، پرسنل واحدهای پاراکلینیکی)، مدیریت، مسئول حراست

❖ **تعریف:** -

❖ **خط مشی:**

بیمارستان در راستای ارتقای رضایت بیماران و همراهان و استفاده از نظرات ایشان در جهت بازنگری و بهبود فرایندهای بیمارستان از رعایت و حفظ حقوق گیرندگان خدمت با استفاده از سنجش رضایت بیمار و همراه بیمار کسب اطمینان می نماید.

❖ **روش اجرایی:**

۱- قرارداد سنجش رضایتمندی بیمار و همراه بیمار با شرکت مشاور توسط مسئول واحد امور قراردادها منعقد می گردد.

۲- فرمهای نظرسنجی براساس الزامات سازمانهای بالادستی و مدل‌های مدیریتی مستقر در بیمارستان توسط مسئول واحد بهبود کیفیت بازنگری می گردد.

۳- آمار ورودی بیماران به تفکیک بخش های مختلف از واحد آمار مدارک پزشکی توسط مسئول واحد بهبود کیفیت دریافت می گردد.

۴- برنامه نظرسنجی از واحدها به صورت ماهیانه (هر بخش سه بار در ماه) توسط مسئول واحد بهبود کیفیت و کارشناس نظرسنجی تدوین می گردد.

۵- نظرسنجی از بخش ها به صورت تکمیل فرم نظرسنجی واحد نقل قول روزانه بیماران توسط کارشناس نظرسنجی انجام می گیرد.

۶- گزارش نقل قولهای بیماران به صورت روزانه به تیم مدیریت ارشد و مسئول واحد بهبود کیفیت توسط کارشناس نظرسنجی ارسال می گردد.

۷- گزارش نقل قولها جهت پیگیری و رفع نقاط قابل بهبود توسط کارشناس بهبود کیفیت به مسئولان ارسال می گردد.

۸- نتایج رضایت سنجی بیماران به صورت درصد ماهیانه CSI جهت ثبت در کارت امتیازی متوازن توسط کارشناس نظر سنجی اعلام می گردد.

۹- گزارش تفصیلی نظرسنجی به صورت فصلی و توسط کارشناس نظر سنجی ارائه می گردد.

۱۰- نتایج رضایت سنجی جهت استحضار مسئولین در کمیته بهبود کیفیت توسط مسئول واحد بهبود کیفیت ارائه می گردد.

۱۱- اقدامات بهبود جهت رفع نقاط قابل بهبود توسط واحد بهبود کیفیت و مسئولین واحدها تعیین می گردد.



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز
مرکز آموزشی درمانی شهید دکتر فقیهی

اعتباربخشی

نام واحد: بخش های بالینی و پاراکلینیکی

عنوان خط مشی: سنجش رضایت گیرنده خدمت

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۲/۴/۱	۹۳/۴/۱	۹۴/۴/۱	۲ از ۲	WRD-PR-59/B

مسئول آموزش	مسئول پاسخگوی خط مشی	روش نظارت بر خط مشی	تواتردوره های نظارت و گزارش دهی اجرای خط مشی	توضیحات
مسئول بخش	مدیریت	رضایت سنجی روزانه از بیماران	روزانه- گزارش به مدیریت	

❖ **امکانات و تسهیلات مورد نیاز:** -

❖ **پیوست (ضمائم) و چک لیست کنترل آن:** فرم های رضایت سنجی از بیماران (درانتهای سی و دومین خط مشی حقوق گیرنده خدمت

آورده شده است)

❖ **منابع و مراجع:** تجربیات بیمارستان

تهیه کنندگان	تایید کننده	تصویب کننده و ابلاغ کننده
بیژن فاضل جهرمی- مدیر بیمارستان دکتر حسن سمیعی- معاون اجرایی فریده فیلی زاده- مترون رقیه صادقی نور- مسئول واحد بهبود کیفیت جواد هوشیار- مسئول حراست	کمیته علمی مستند سازی	دکتر پیمان پترام فر ریاست بیمارستان