



بسمه تعالی

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

# اعتباربخشی

نام واحد : تمام بخش های بیمارستان

عنوان خط مشی : نظام کارآمد رسیدگی به شکایتها

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۲/۴/۱	۹۳/۴/۱	۹۴/۴/۱	۱ از ۲	MAN-PR-16/C

❖ **دامنه کاربرد و مخاطبین :** تمامی کارکنان بیمارستان

❖ **تعریف :**

شکایت: درخواست احقاق حق از نقص قوانین و مقررات عدم اجرای ضوابط در دستگاههای اجرایی و میزان کمیت و کیفیت خدمات در مقایسه با استانداردهای ارائه خدمات عمومی است .

رسیدگی به شکایات : ابزاری موثر برای شناسایی و کشف نواقص و استخراج اطلاعات مورد نیاز از شکایات صورت گرفته در جهت ارتقاء کیفیت خدمات می باشد. روشهای ارائه شکایات (تلفنی - مراجعه حضوری - کتبی - الکترونیکی - صندوق رسیدگی به شکایات) می باشد.

❖ **خط مشی :**

۱- شکایات در حداقل زمان و به صورت منصفانه و بی طرفانه پاسخ داده می شود .

۲- محرمانگی اطلاعات شاکیان حفظ می شود .

۳- بیمارستان از فرایند صحیح رسیدگی به شکایات مراجعین اطمینان حاصل می نماید.

❖ **روش اجرایی :**

۱. کارشناس رسیدگی به شکایات بر نصب فرایند رسیدگی به شکایات در قالب پوستر در بخشها در معرض دید کلیه ذی نفعان نظارت می نماید.

۲. کارشناس رسیدگی به شکایات بر نصب صندوق و جمع آوری فرم رسیدگی به شکایات MAN-FO-04 در محل دفتر مدیریت نظارت می نماید.

۳. کارشناس رسیدگی به شکایات فرمهای رسیدگی به شکایات به شماره MAN-FO-04 در کلیه بخشها و دفتر سوپروایزر در دسترس کلیه ذی نفعان قرار می دهد.

۴. شماره تلفن همراه ۰۹۱۷۵۳۹۰۵۷۶ جهت ارسال پیامک و تماسهای شبانه روزی بیماران و مراجعین در مورد انتقال شکایتها اختصاص یافته است.

۵. شکایات واصله در ساعات اداری توسط واحد رسیدگی به شکایات و در ساعت غیر اداری توسط دفتر سوپروایزر مورد بررسی قرار می گیرد.

۶. پس از طرح شکایت توسط مراجعین ، ابتدا فرم مربوط به پیگیری شکایات تکمیل می گردد. این فرم توسط شاکی تکمیل و در صورت شکایت شفاهی به ازای هر مورد یک فرم توسط کارشناس رسیدگی به شکایات یا سوپروایزر تکمیل می گردد.

۷. شکایات واصله توسط کارشناس رسیدگی به شکایات در نرم افزار مربوطه ثبت می گردد و کد رهگیری جهت آن در نظر گرفته می شود.

۸. فرم رسید شکایت به شاکیان حضوری توسط کارشناس رسیدگی به شکایات ارائه می گردد.

۹. شکایات واصله (اعم از شکایات فوری و غیر فوری ) توسط مسئول رسیدگی به شکایات بررسی و با توجه به علت شکایت به واحد های ذیربط ارجاع می گردد و در صورتی که شکایت وارد نباشد ، نتیجه بررسی به شاکی بصورت حضوری ، کتبی و یا تلفنی ارائه می گردد.

۱۰. مسئول هر بخش نتیجه رسیدگی به شکایات فوری را جهت اعلام به فرد شاکی در همان روز به واحد رسیدگی به شکایات ارسال می نماید.

۱۱. مسئول هر بخش نتیجه رسیدگی به شکایات غیر فوری را جهت اعلام به شاکی ظرف مدت ۷۲ ساعت به واحد رسیدگی به شکایات ارسال می نماید.

۱۲. نتایج بررسی شکایات واصله از هر بخش توسط واحد رسیدگی به شکایات به فرد شاکی به صورت تلفنی و یا در صورت مراجعه شاکی به صورت حضوری اعلام می گردد.



بسمه تعالی

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

# اعتباربخشی

نام واحد : تمام بخش های بیمارستان

عنوان خط مشی : نظام کارآمد رسیدگی به شکایتها

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۹۲/۴/۱	۹۳/۴/۱	۹۴/۴/۱	۲ از ۲	MAN-PR-16/C

۱۳. در صورتی که شاکی متقاعد شود نتیجه نهایی در نرم افزار ثبت و فرم مربوطه توسط کارشناس رسیدگی به شکایات بایگانی می گردد.
۱۴. در صورتی که شاکی متقاعد نشود، جهت پیگیری شکایت از طریق سایر مراجع قانونی توسط کارشناس رسیدگی به شکایات راهنمایی می شود.
۱۵. در صورت نیاز به بررسی اساسی شکایت جهت ارائه راهکارها و اقدامات بهبود شکایت های مذکور توسط مسئول رسیدگی به شکایات به کمیته تخصصی رسیدگی به شکایات بیمارستان ارجاع می گردد.
۱۶. در صورت نیاز به پیگیری شکایت در خارج از بیمارستان شکایت مربوطه توسط مسئول رسیدگی به شکایت به واحدهای مربوطه دانشگاه (معاونت درمان - مدیر گروه ها) ارجاع می گردد.
۱۷. واحد رسیدگی به شکایات موارد پزشکی قانونی را بررسی و نتیجه را به پزشکی قانونی ارسال می نماید .
۱۸. گزارش شکایات به انضمام خطاهای استخراج شده از شکایات توسط واحد رسیدگی به شکایات به کمیته ایمنی بیمار اعلام می گردد.
۱۹. کمیته رسیدگی به شکایات جهت بررسی شکایات و تحلیل نقل قولها بصورت منظم و حداقل ماهی یکبار در بیمارستان برگزار می گردد.
۲۰. اقدامات بهبود استخراج شده از کمیته رسیدگی به شکایات جهت اجرایی شدن به واحدها ابلاغ می گردد.

توضیحات	تواتر دوره های نظارت و گزارش دهی اجرای خط مشی	روش نظارت بر خط مشی	مسئول پاسخگویی خط مشی	مسئول آموزش
	فصلی - مدیریت بیمارستان	<ul style="list-style-type: none"> <li>• راند مدیریتی ایمنی بیمار</li> <li>• راند نظارتی ستاد طرح تکریم دانشگاه</li> </ul>	مسئول واحد رسیدگی به شکایات	مسئول واحد رسیدگی به شکایات

❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز: -

❖ پیوست (ضمائم) و چک لیست کنترل آن :

فرم رسیدگی به شکایات به شماره MAN-FO-04

❖ منابع و مراجع:

دستورالعمل کشوری "ارتقاء فرآیند رسیدگی به شکایات در اورژانسهای بیمارستانی" وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی -معاونت سلامت مرکز نظارت و اعتباربخشی امور درمان اداره اورژانس بیمارستانی - خردادماه ۱۳۸۶

تهیه کنندگان	تایید کننده	تصویب کننده و ابلاغ کننده
دکتر حسن سمیعی-معاون اجرایی زهره قنبری-کارشناس معاونت آموزشی زکیه خرمکی-مسئول حاکمیت بالینی	کمیته علمی مستند سازی	دکتر پیمان پترام فر رئیس بیمارستان