

حقوق گیرندگان خدمت

بیمارستان استاد
شهریار بستان
آباد

خلاصه ای از اقدامات انجام شده در راستای رعایت حقوق گیرندگان

خدمت

- ▶ برگزاری منظم کمیته اخلاق بالینی و شورای فرهنگی به صورت ماهانه
- ▶ ارائه فرمهای نظرسنجی از ارباب رجوع و جمع بندی ماهانه فرمها
- ▶ ایجاد بستر مناسب جهت دریافت شکایات و نارضایتی ها از طریق صندوقهای دریافت شکایات/ واحد رسیدگی به شکایات/ سامانه پیامکی
- ▶ ایجاد واحد میز ارتباطات مردمی که به صورت همه روزه دایر میباشد
- ▶ رعایت طرح انطباق در ارائه خدمات درمانی
- ▶ وجود امکانات رفاهی نسبی جهت استفاده همراهان از جمله تلوزیون/ صندلی تخت خواب

صندوق‌های دریافت شکایات و پیشنهادات و انتقادات



سالن انتظار درمانگاه



واحد میز ارتباطات مردمی



منشور حقوق بیمار و پوستر اطلاع رسانی سامانه پیامکی که در تمامی بخشها و سالن ها نصب می باشد. و نوارهای راهنما



نمونه فرم رضایت سنجی ارائه شده به ارباب رجوع

[illegible]

ÜÖ „Ç KÇ•v,ö©,äÑ Ç= vñ uñ zük tüz,z' İw+++üö,İÂÇÄä uñ z,vç%ij,.

điô "z k00B%ó x vñiñcô/ „aiv CẤ v< vñuđz íwí./

[illegible][illegible]

ΔΕΥΤΕΡΟΝ

© 2006 Pearson Education, Inc. All rights reserved.

Ávivo® zÈ “öî• ùÿû≈

ÿûñ v‡ÿÙ• w

yü. üz, v% üz y fiñ
 > Cü > XE ÜC > * ü
 „cävüzE f/ . yüo, İv os öi vüm ' -C

[illegible]

.yùô È í. "ò• w† È ú" î~ È v† È.....

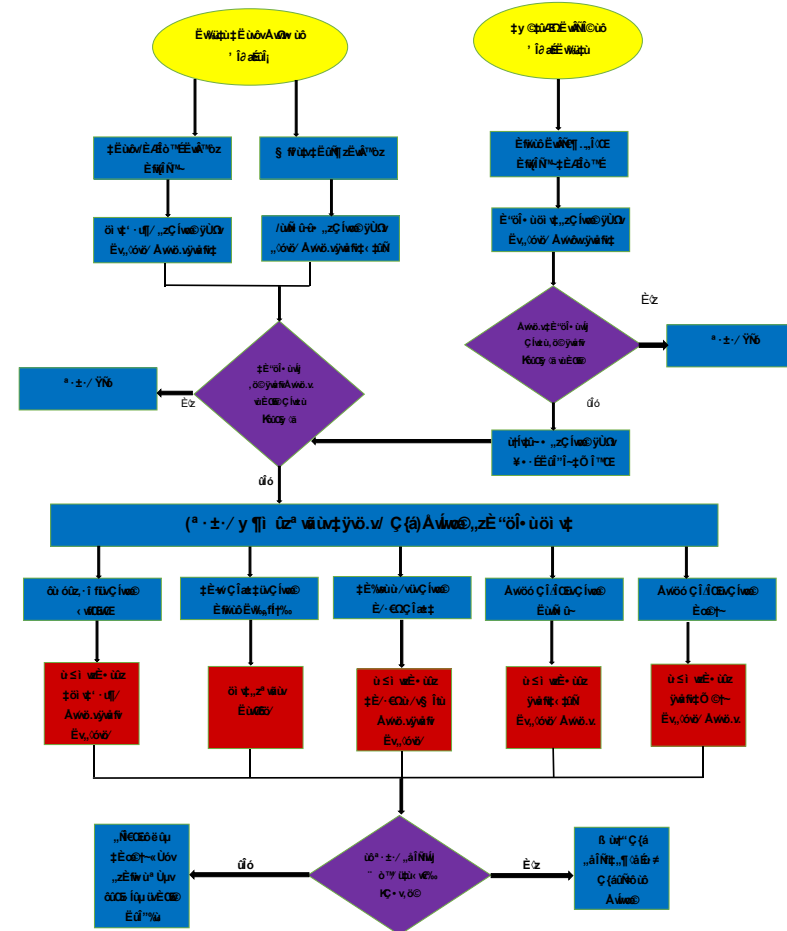
È ~~che~~ ~~ve~~/v

Añves,zē "ōi-u-ŋ / wā ſ# .ōōī' ves,nw - Aū # ,zūmōōv v n̄ wēzAñwes,zē "ōi-u ōt
Ē-"ō-vw! ... / 11+ ē vē ūē ūēōī'cē ĩurĩþo-y cþūBĐ / ... 222, ē vē ūēōōēfũfēwǎj

.ō zōfw o vēē

فرآیند رسیدگی به شکایات

umãcôñ v< ññ ùêzùô Ávíos,zÈ “ôî. ùÀùè. ≈



نمونه ای از تحلیل نظر سنجی ها و دستیابی به 5 علت اصلی نارضایتی

درصد پشیمانی بیمار/ان همراهان به تفکیک محور (6 ماهه اول 1402)					5 علت شايع نارضایتی بیمار/ان همراهان (جهت تدوین برنامه اصلاحی/ 8 دیم - داده‌ها)				
رتبه	عنوان محور	درصد پشیمانی			1- کیفیت غذا				
1	حضور حقوق بیمار و معرفی بخش ها	97.4			2-ارزاج همراه به خارج از بیمارستان				
2	نحوه اعلام شکایات/تذکرات و پیشنهادات	93.1			3- نظافت سرویسهای بهداشتی				
3	سبب استرسی به بخش ها از طریق تابلوهای راهنما	92.8			4-رسودگی به شکایات و اعلام نتیجه به شاکی				
4	نحوه دسترسی به پزشک معالج	98			5- کافایت بودن تابلوهای راهنما جهت دسترسی به بخش ها				
5	امکان شناسایی پرسنل از روی القاب	98.8							
6	حفظ حریم خصوصی بیمار و همراه	100							
7	رضایت از عدم ارزاج همراه به خارج از بیمارستان	79							
8	دستگت و اراضی نظار ها و بیمارستان	98							
9	رضایت از نحوه برخورد پرسنل	97.63							
10	موزشهای ارائه شده جهت مراقبت در منزل	93							
11	رضایت از زمان توزیع و کیفیت غذا	78.2							
12	رضایت از حضور به موقع پزشک جهت ویزیت	95							
13	رضایت از حضور به موقع پرستار بر تابلو بیمار	90							
14	رضایت از رعایت نظافت بخش و سرویس های بهداشتی	88.4							
	رسیدگی به شکایات و اعلام نتیجه به شاکی	86.4							
	درصد کل پشیمانی بیمار/ان همراهان (6 ماهه دوم سال 1402)								

با تشکر از حسن توجه شما
باقری مسئول حقوق گیرندگان خدمت