

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 تلویزیون/ صندلی تخت خواب شو/ سالن انتظار در درمانگاه/ نمازخانه در بخشها به تفکیک زن و مرد
- ▶ وجود تابلوها و نوارهای راهنما جهت دسترسی آسانتر به بخشها

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

ردیف	گویه	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱	رضایت از علائم راهنمایی کننده و تابلوها جهت دسترسی شما به بخش ها و واحدهای مختلف					
۲	رضایت از محل انتظار از نظر نور، گرمایش، سروصدا...					
۳	رضایت از انجام به موقع و صحیح واحد تریاژ					
۴	رضایت از پذیرش به موقع و سریع در اورژانس					
۵	رضایت از حضور به موقع پزشک بر بالین بیمار					
۶	رضایت از دریافت به موقع خدمات پرستاری					
۷	رضایت از انجام به موقع اقدامات پاراکلینیکی اعم از عکسبرداری، سونوگرافی، آزمایشات و ...					
۸	رضایت از موجود بودن دارو و تجهیزات پزشکی مورد نیاز					
۹	رضایت از نحوه برخورد کادر مراقبتی و غیر مراقبتی					
۱۰	رضایت از رعایت حریم خصوصی بیمار					
۱۱	رضایت از نحوه ارائه اطلاعات و آموزشات پزشک و پرستار					
۱۲	رضایت از نظافت و تمیزی بخش اورژانس					

۱۳. آیا همراه بیمار جهت تهیه دارو و وسایل به بیرون از بیمارستان فرستاده شده است؟

۱۴. آیا این بیمارستان را جهت مراجعه مجدد انتخاب خواهید کرد؟

۱۵. آیا این بیمارستان را به دوستان و آشنایان خود توصیه خواهید کرد؟

۱۶. عمده ترین عامل رضایت و ناراضیاتی خود را از این واحد ذکر فرمایید.

.....

.....

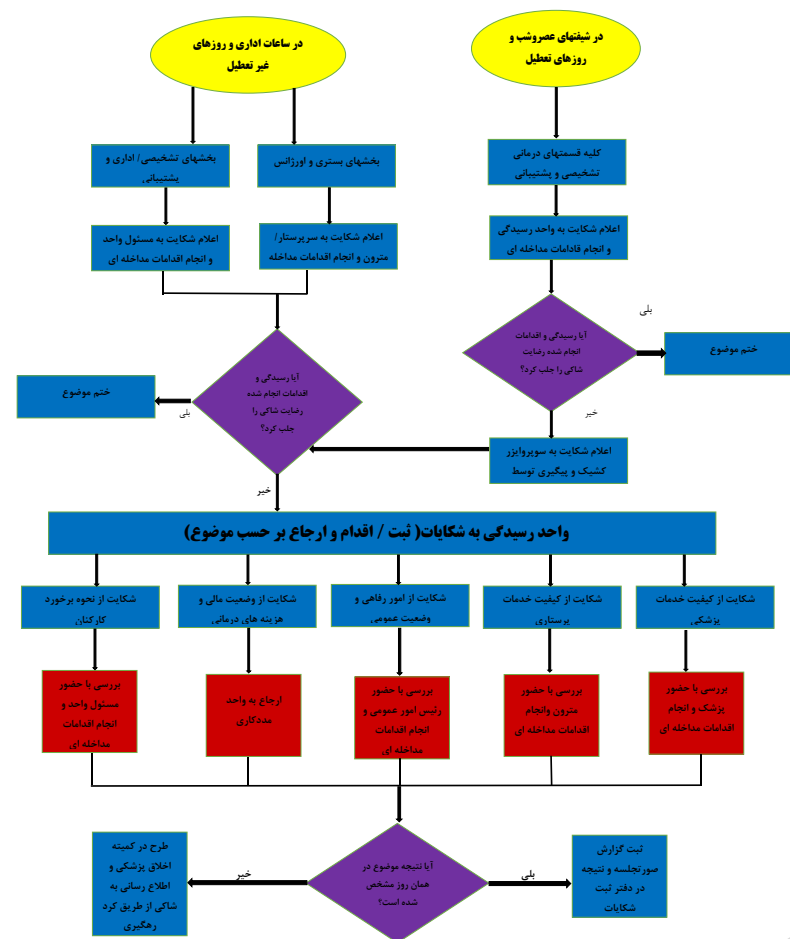
در صورت تمایل مشخصات و شماره تلفن خود را ذکر فرمایید.

با تشکر از همکاری خوب شما

واحد رسیدگی به شکایات بیمارستان استاد شهراپار به صورت ۲۴ ساعته فعال میباشد. صبح ها مسئول رسیدگی به شکایات آقای نیرومند با شماره تماس ۴۳۳۳۷۷۷۱ و عصر و شب سوپروایزرین کشیک با شماره تماس ۴۳۳۳۶۶۶۰ پاسخگوی شما خواهند بود.

فرآیند رسیدگی به شکایات

فلوچارت رسیدگی به شکایات در بیمارستان استاد شهریار



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

درصد رضایتمندی بیماران / همراهان به تفکیک محور (۶ ماهه اول ۱۴۰۲)					۵ علت شاخص نارضایتی بیماران / همراهان (جهت تدوین برنامه اصلاحی / اقدام مداخله ای)				
ردیف	عنوان محور	درصد رضایتمندی			۱- کیفیت غذا				
1	حضور حقوق بیمار و معرفی بخش ها	97.4			۲- ارجاع همراه به خارج از بیمارستان				
2	انجمن شکایت/تذکرات و پیشنهادات	93.1			۳- نظافت سرویسهای بهداشتی				
3	سبقت تسترسی به بخش ها از طریق تابلوهای راهنما	92.8			۴- رسیدگی به شکایات و اعلام نتیجه به شاکی				
4	نحوه تسترسی به پزشک معالج	98			۵- کافای نبودن تابلوهای راهنما جهت دسترسی به بخش ها				
5	امکان شناسایی پرسنل از روی آویز	98.8							
6	حفظ حریم خصوصی بیمار و همراه	100							
7	رضایت از عدم ارجاع همراه به خارج از بیمارستان	79							
8	سکوت و آرامش بخش 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 رضایتمندی بیماران / همراهان (۶ ماهه دوم سال ۱۴۰۱)								

با تشکر از حسن توجه شما
باقری مسئول حقوق گیرندگان خدمت