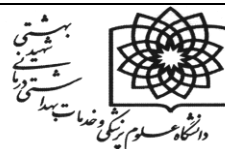




## روش اجرایی (Procedure)



تاریخ تدوین: آبان و آذر ۹۸

تاریخ آخرین بازنگری: اردیبهشت ۱۴۰۱

تاریخ آخرین ابلاغ: اردیبهشت ۱۴۰۱

شماره بازنگری: ۰۳

عنوان: نظارت بر رعایت حقوق گیرندگان خدمت و رعایت اصول اخلاق حرفه ای

محور مرتبط: رهبری و مدیریت - رهبری و مدیریت کیفیت

دامنه: کلیه بخشهای بالینی

فرد پاسخگو: مسئول ارتباط مردمی - دبیر کمیته اخلاق حرفه ای

### اهداف:

- ارتقاء بهبود کیفیت خدمت رسانی به بیماران
- پیشگیری از نارضایتی بیماران
- بهبود روند سیردرمان بیماران
- کاهش رنج و اضطراب بیماران

### تعاریف:

منظور از گیرندگان خدمت تمام بیماران و همراهان آنها می باشند.

### شیوه انجام کار:

#### روش اول:

۱. چک لیست اختصاصی و عمومی حقوق گیرندگان خدمت توسط مسئول واحد ارتباط مردمی تهیه گردید.
۲. چک لیستها توسط مدیر پشتیبانی و رئیس گروه تعالی سازمانی تایید گردید.
۳. بازدید بخشها به صورت سرزده توسط مسئول واحد ارتباط مردمی انجام می گردد.
۴. فرمها در فایل مربوطه توسط مسئول واحد ارتباط مردمی ثبت و آنالیز می گردد.
۵. میانگین رعایت حقوق گیرندگان خدمت توسط مسئول واحد ارتباط مردمی محاسبه می گردد.
۶. میزان رعایت حقوق گیرندگان به تفکیک بخشها توسط مسئول واحد ارتباط مردمی محاسبه می گردد.
۷. مشکلات حاصل از بازدید حقوق گیرنده در کمیته اخلاق توسط مسئول واحد ارتباط مردمی طرح می گردد.
۸. بازخورد مشکلات از طریق نامه به مدیریت مرکز، مدیر پرستاری، معاونت آموزشی و معاونت درمان توسط مسئول واحد ارتباط مردمی انجام می گردد.
۹. اقدام اصلاحی توسط مسئول مربوطه انجام می گردد.

#### روش دوم: تعبیه صندوق در کلیه بخشهای بالینی

۱. بیماران می توانند شکایات خود را نوشته و در صندوق بیندازند.
۲. صندوق هر هفته یکبار توسط مسئول پیگیری امور بیماران باز می شود و در لیست شکایات ثبت می گردد.
۳. در صورت لزوم شکایت بیمار بر حسب موضوع جهت اطلاع و رفع مشکل به پیوست نامه ای از طرف مسئول پیگیری امور بیماران در فرم مخصوص به دفتر پرستاری، معاونت درمان و یا مدیریت ارسال می شود.



## روش اجرایی (Procedure)



۴. اگر بیمار جهت رسیدگی به شکایات خود تلفن و مشخصات ثبت نموده باشد، پس از حل شکایت توسط مسئول پیگیری امور بیماران با ایشان تماس حاصل شده و بیمار در جریان پیگیری شکایت و نتیجه آن قرار می گیرد.

### روش سوم: واحد پیگیری امور بیماران

۱. زمانی که بیمار جهت رفع مشکل خود به صورت حضوری به واحد پیگیری امور بیماران مراجعه میکند ابتدا مشخصات بیمار در لیست شکایات ثبت می شود.
۲. اگر شکایت در همان لحظه قابل حل باشد مسئول پیگیری امور بیماران همان موقع با پیگیری، مشکل را برطرف میکند و بیمار با رضایت از واحد خارج می شود.
۳. اگر شکایت همان موقع قابل حل نباشد بیمار شکایات خود را بصورت کتبی ثبت میکند و کد رهگیری به بیمار یا همراه جهت پیگیری داده می شود
۴. شکایت بیمار برحسب موضوع جهت اطلاع و رفع مشکل به پیوست نامه ای از طرف مسئول پیگیری امور بیماران در فرم مخصوص به دفتر پرستاری، معاونت درمان و یا مدیریت ارسال می شود.
۵. واحد مربوطه نتیجه پیگیری شکایت را در ذیل فرم ارسالی نوشته و به واحد پیگیری امور بیماران بر میگردداند.
۶. مسئول پیگیری امور بیماران با بیمار تماس حاصل نموده و ایشان را در جریان پیگیری شکایت و نتیجه آن قرار میدهند. همین روند برای بیمارانی که شکایاتشان را به صورت تلفنی باز گو میکنند نیزصورت می گیرد.
۷. در روزهای تعطیل وساعات غیراداری کشیک اداری وسوپروایزرها آمادگی پاسخگویی به درخواستها وشکایات احتمالی بیماران وهمراهان را دارند.

### روش چهارم:

اعضای اصلی کمیته اخلاق بازدید از بخشهای بالینی را انجام می دهند.

### روش پنجم:

سوپروایزرها با مراجعه حضوری در کلیه بخشهای بالینی بر رعایت حقوق گیرندگان خدمت نظارت می نمایند.

### مراجع:

تجربه شخصی

### منابع:

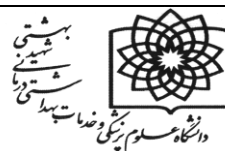
( امکانات و تسهیلات ) : نیروی انسانی، کامپیوتر، صندلی

### ذینفعان:

کلیه بخشهای بالینی - بیماران / همراهان - کلیه پرسنل بالینی



## روش اجرایی (Procedure)



امضاء	سمت	نام و نام خانوادگی	نقش
	معاون درمان	دکتر سارا سالاریان	تهیه کننده
	معاون آموزشی	دکتر سهیلا صادقی	تهیه کننده
	مدیر پرستاری	سیده خدیجه اشرف نژاد	تهیه کننده
	سوپروایزر ارشد	زهره شریفی	تهیه کننده
	مدیر پشتیبانی	سید سعید میرصانع	تهیه کننده
	مسئول حقوق گیرنده خدمت	نرگس پوررفعتی	تهیه کننده
	مسئول رسیدگی به شکایات	سمیرا رضوانی زاده	تهیه کننده
	دبیر کمیته اخلاق حرفه ای	دکتر شایسته خلیلی	نایب کننده
	مدیرعامل مرکز	دکتر علیرضا منافی	ابلاغ کننده

کد روش اجرایی: ۷۵ - PR - QI