**بسمه تعالی**

**شبکه جامع و همگانی سلامت شهرستان اسکو**

**بیمارستان امام خمینی اسکو**

**فرآیند دریافت و رسیدگی به پیشنهادات، انتقادها و شکایات مراجعین**

|  |
| --- |
| **فرآیند : فرآیند دریافت و رسیدگی به پیشنهادات، انتقادها و شکایات مراجعین** |
| **کد فرآیند : S Processes- L&Q M- 01**  | **تاريخ تدوين: 30/09/98** **تاريخ آخرين بازنگري: 6/02/1404** |

**به صورت حضوری و مراجعه به مسئول رسیدگی به شکایات( قسمت اداری طبقه دوم اتاق مدیر بیمارستان آقای صادق زاده و خانم شریفی)**

**به صورت کتبی و تکمیل فرم پیشنهاد/انتقاد/ شکایات و انداختن در صندوق مربوطه**

**به صورت تلفنی و تماس با شماره 04133225914**

**ثبت موارد در دفتر رسیدگی به پیشنهادات/انتقادها/شکایات توسط مسئول رسیدگی به شکایات**

**پیشنهاد/انتقاد/شکایت اورژانسی / الویت دار می باشد**

**بلی**

**طرح با مدیران ارشد بیمارستان و رسیدگی به مورد مطرح شده زودتر از موعد برگزاری کمیته**

**خیر**

**طرح در کمیته اخلاق بالینی**

**بررسی و طراحی مداخلات برای رفع شکایات/انتقادها/بکارگیری پیشنهادات ارائه شده**

**ارائه پیشنهادات اصلاحی/ تدوین برنامه کمیته اخلاق به تیم مدیریت اجرایی توسط اعضای کمیته اخلاق**

**بررسی گزارش تحليلي ,واقدامات اصلاحي پيشنهادي تدوين شده در کمیته اخلاق بالینی در خصوص شکايات، انتقادات و پیشنهاداتِ بیمار، خانواده و کارکنان توسط تیم مديريت اجرايی**

**تدوین اقدام اصلاحی/ برنامه بهبود/ بازنگری فرآیندها توسط تیم مدیریت اجرایی با مشارکت صاحبان فرآیند**

**شناسايی موارد منجر به خسارات به گیرندگان خدمت / کارکنان و اقدام در راستای جبران خسارت توسط تیم مديريت اجرايی**

**اطلاع نتایج رسیدگی به شکایات به مسئول رسیدگی به شکایات توسط مسئول بهبود کیفیت**

