



بسمہ تعالیٰ

سازمان اورژانس کشور

ادارہ نظارت، بازرسی و رسیدگی به شکایات

دستور العمل نحوه رسیدگی به شکایات

فهرست

3	مقدمه
3	اهداف کلی
3	اهداف اختصاصی
3	واژه ها و تعاریف
4	موارد شکایت اورژانس
4	موارد شکایت غیر اورژانس
4	هدف رسیدگی به شکایت
5	اصول رسیدگی به شکایات
6	چارچوب رسیدگی به شکایات
7	شرح وظایف مسئول رسیدگی به شکایات
9	انتظارات سازمان اورژانس کشور از مراکز
10	شاخص های اورژانس پیش بیمارستانی در راستای رسیدگی به شکایات
11	اهداف مدیریت شکایات
12	مصادق های شکایات اورژانس پیش بیمارستانی
12	مراحل رسیدگی به شکایات



مقدمه:

با توجه به ضرورت انسجام و وحدت رویه و افزایش سطح پاسخگویی به شکایات، انتقادات مردمی و از آنجائیکه بازخورد نقطه نظرات خدمات گیرندگان علاوه بر تکریم ارباب رجوع، نقش مهمی در ارتقاء کیفیت خدمات فوریت‌های پزشکی ایفاء می نماید سازمان اورژانس کشور اقدام به تدوین دستورالعمل جامع در خصوص رسیدگی به شکایات را نموده است.

هدف کلی:

کیفی سازی خدمات فوریت‌های پزشکی پیش بیمارستانی.

اهداف اختصاصی:

- پیگیری مطالبات و شکایات و همچنین پیشنهادات خدمات گیرندگان در راستای ارتقاء خدمات فوریت‌های پزشکی.

- توسعه کمی و کیفی خدمات فوریت‌های پزشکی، از طریق تحلیل داده های ثبت شده در سامانه رسیدگی به شکایات

- افزایش رضایتمندی خدمات گیرندگان

واژه ها و تعاریف:

شاکلی: شخص حقیقی یا حقوقی که شکایتی را مطرح می نماید.

شکایت: بیان نارضایتی از یک مرکز ارائه خدمات فوریت‌های پزشکی در ارتباط با خدمات آن یا در ارتباط با خود فرآیند رسیدگی به شکایات .

بیمار یا متقاضی دریافت خدمت: شخص حقیقی یا حقوقی که خدمت را دریافت می کند.



رضا یتمندی بیمار یا متقاضی دریافت خدمت: تلقی بیمار یا متقاضی دریافت خدمت از میزانی که درخواست های وی برآورده شده است .

خدمات: به هر گونه فعالیت یا اقدامی که از طرف ارائه خدمت (مرکز فوریت های پزشکی) به مددجو در راستای ارتقاء وضعیت سلامتی ارائه میگردد اطلاق می شود.

موارد شکایت اورژانسی:

شکایت اورژانسی به مواردی اطلاق می گردد که سرعت عمل در رسیدگی به شکایت و رفع نقص احتمالی بر سلامت بیمار به صورت مستقیم اثر گذار بوده و در صورت تاخیر در رسیدگی به آن شکایت، خسارت جانی و یا مالی یا حیثیتی به بیمار وارد می گردد .

موارد شکایات غیر اورژانسی:

به مواردی اطلاق می گردد که عدم رسیدگی سریع به آن هیچگونه خسارت مالی و جانی به بیمار وارد نکرده و صرفاً به دلیل عملکرد نادرست در یکی از مراحل خدمات رخ داده و بیمار یا همراه بیمار با انگیزه اصلاح مشکل اقدام به شکایت نموده است.

هدف: رسیدگی به شکایات .

خط مشی: مقاصد و جهت گیری کلی مرکز ارائه خدمات فوریت های پزشکی در رابطه با رسیدگی به شکایات که به صورت رسمی به وسیله شاکی که میتواند بیمار یا وکیل قانونی و یا هر شهروندی باشد.

فرآیند: مجموعه اقدامات مرتبط به هم یا متعادل که دروندادها را به بروندادها تبدیل میکند و از مرحله ای شروع گردیده و به مرحله ای دیگر خاتمه می یابد.

اصول رسیدگی به شکایات:

1- شفاف سازی:



موضوع طرح شکایات و حائز اهمیت بودن پیگیری مطالبات شاکی و کلیه ذینفعان بایستی به نحو شایسته به اطلاع تماس ذینفعان رسانده شود.

2-دسترسی:

مراحل رسیدگی به شکایات بایستی به سهولت برای تمامی شاکیان در دسترس بوده و به سادگی قابلیت فهم و انجام را داشته باشد به نحوی که احدی از شاکیان به دلیل عدم دسترسی دچار ضرر و زیان نشوند.

3-پاسخ دهی:

براساس طرح تکریم ارباب رجوع، شکایت اعلام شده به سامانه پس از ثبت در سامانه و ارائه کد رهگیری به فرد شاکی، براساس فوریت و حائز اهمیت بودن در اولویت بررسی قرار گرفته و پس از طی مراحل رسیدگی شاکی از نتیجه رسیدگی به شکایت مطلع گردد.

4-واقع بینی

هر شکایات بایستی منصفانه، عینی و با بی طرفی از طریق فرایند رسیدگی به شکایات بررسی شود.

5-هزینه ها:

استفاده از فرایند رسیدگی به شکایات بایستی برای شاکی رایگان باشد.

6-محرمانگی:

اطلاعات شخصی شاکی در ارتباط با شکایت بایستی در صورت نیاز در دسترس باشد. اما فقط برای مقاصد بررسی شکایت در داخل سازمان بوده و بایستی به جد از افشای آن جلوگیری شود، مگر آن که شاکی به صراحت نسبت به افشای آن رضایت داده باشد و یا از طریق مراجع ذیصلاح اطلاعات مربوطه درخواست گردد.

7-رویکرد بیمار محور:



مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی دانشگاه مورد نظر می‌بایستی رویکرد بیمار محور اتخاذ کرده باشد و پذیرای بازخورد، از جمله شکایات باشد و تعهد خود را نسبت به رفع شکایات در عمل نشان دهد.

8- بهبود کیفیت:

بهبود مستمر فرایند رسیدگی به شکایات و ارتقای کیفیت ارائه خدمات فوریت‌های پزشکی می‌بایستی بعنوان یک هدف ارزشمند و مستمر مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی باشد.

چارچوب رسیدگی به شکایات :

1- تعهد:

مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پیش بیمارستانی دانشگاه می‌بایستی بطور فعال و شفاف متعهد به رسیدگی به شکایات باشد. این تعهد به ویژه بایستی توسط رئیس مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پیش بیمارستانی نشان داده شده و اثبات گردد.

2- خط مشی:

رئیس مرکز مدیریت حوادث دانشگاه می‌بایستی ترتیبی اتخاذ فرماید تا خط مشی محور رسیدگی به شکایات به طور واضح در دسترس کارکنان و ارباب رجوع قرار گیرد.

مصادق آن نصب عنوان تلفن پیشنهادات و شکایات 190 (1590) بر روی تمامی آمبولانس‌های 115 و خصوصی تحت پوشش آن دانشگاه می‌باشد.

3- مسئولیت و اختیار:

رئیس محترم مرکز مدیریت حوادث دانشگاه می‌بایستی مسئول موارد ذیل باشد:

- تعیین نماینده مدیریت برای رسیدگی به شکایات و تعریف روشن مسئولیت‌ها و اختیارات وی .



- حصول اطمینان از وجود فرایندی برای مطلع کردن سریع و موثر رئیس مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی از شکایات بارز و مهم.
- حصول اطمینان از استقرار سیستم و سامانه جامع ثبت و رسیدگی به شکایات.
- احصاء و شناسائی عوامل و علل تاثیر گذار در ایجاد شکایت و نارضایتی در ذینفعان اعم از بیماران و یا کارکنان و انجام مداخلات مدیریتی در جهت ارتقاء کیفیت خدمات فوریت‌های پزشکی.

- شرح وظایف مسئول رسیدگی به شکایات:

- 1- حفظ محرمانه بودن و امانتداری اطلاعات.
- 2- ابلاغ فرآیندها و دستورالعمل رسیدگی به شکایات به حوزه های مرتبط.
- 3- رسیدگی به شکایات در حوزه های مربوطه
- 4- فراهم نمودن امکانات دریافت شکایات از کانالهای مختلف نظیر تلفن - کتبی -مراجعه حضوری-اینترنتی-پیامکی و صندوق رسیدگی به شکایات
- 5- مراجعه روزانه به دیسپچ و سامانه ثبت شکایت ثبت شکایت وزارت بهداشت(190) و پیگیری و بررسی شکایات و اعلام نتیجه بررسی به شاکی و ثبت در سامانه 190.
- 6- بررسی و تکمیل اطلاعات مورد نیاز شکایت در اولین فرصت در صورت امکان با حضور شاکی و متشاکی
- 7- اطلاع رسانی به شاکی در خصوص نتیجه رسیدگی به شکایت و یا ادامه روند رسیدگی در صورت عدم حصول نتیجه.
- 8- پیگیری و پاسخ به شکوائیه های وصولی از حوزه سامانه 190 و بازرسی دانشگاه و سایر ارگانها (نظام پزشکی و)
- 9- اقدام در جهت تشکیل کمیته رسیدگی به شکایات.
- 10- ارجاع شکایاتی که در درون مرکز مدیریت حوادث قابل حل و فصل نمی باشد به رئیس مرکز جهت ارجاع به سایر حوزه های نظارتی دانشگاه علوم پزشکی.



11- ارجاع شکایاتی که در حیطه های کیفی می باشد و جرم آنها کیفی عمومی داشته باشد با هماهنگی رئیس مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی به دفتر حقوقی دانشگاه.

صفحه 7

- 12- ارائه گزارش شکایات واصله به واحد رسیدگی به شکایات دانشگاه به صورت ماهیانه به رئیس مرکز مدیریت حوادث دانشگاه.
- 13- اطلاع رسانی روزانه شکایات دریافت شده از طریق سایر طرق به سامانه 190 و دریافت کد رهگیری شکایات و اطلاع آن به ذینفعان شکایت.
- 14- ارائه گزارش ماهیانه و ثبت در سامانه پورتال سازمان اورژانس کشور.
- 15- ارائه گزارش در خصوص مخاطرات و موارد مهم و حیاتی که منجر به بروز و رخداد شکایت گردیده در بازه های زمانی مختلف به رئیس مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی دانشگاه.
- 16- جمع بندی و گردآوری موارد مهم و ارسال آن موارد به معاونت عملیات جهت استفاده و الگو گیری در رفتار سازمانی در حوزه عملیات.
- 17- تمامی کارکنان و پرسنلی که به نحوی با بیماران و مردم در ارتباط می باشند بایستی متناسب با نیاز با اصول و فرآیند رسیدگی به شکایت آشنا و آموزش دیده باشند

انتظارات سازمان اورژانس کشور از مراکز در راستای رسیدگی به شکایات

- مراکز می بایستی فرایند رسیدگی به شکایات را به منظور رضایت بیماران و خدمات گیرندگان ، ارتقاء و بهبود کیفیت خدمات راطراحی و اجرا نمایند.
- رئیس مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی می بایستی اطمینان یابد که اهداف رسیدگی به شکایات به اطلاع حوزه های مربوطه رسانده شده است.
- شکایات بایستی با یک کد شناسایی منحصر به فرد ثبت شود (سامانه 190).



- شرح شکایات قابل فهم باشد.

صفحه 8

- شکایات بایستی در تمام مراحل فرایند و تا جلب رضایت شاکی یا اتخاذ تصمیم نهایی پیگیری شود و آخرین وضعیت شکایت در سامانه 190 ثبت گردد.

- دریافت هر شکایت بایستی به شاکی اعلام شود (برای مثال از طریق تلفن، پیامک و ...). این مورد در حوزه ستادی سامانه 190 می بایستی انجام پذیرد.

- ارزیابی اولیه شکایت

- هر شکایت پس از دریافت بایستی ابتدا از نظر محتوایی از قبیل فوریت بودن و نوع شکایت مورد بررسی اولیه قرار گیرد. (حوزه ستادی سامانه 190).

به دنبال بررسی شکایات، مرکز مربوطه پس از ارائه پاسخ، اقدامات لازم در جهت رفع مشکل و همچنین جلوگیری از تکرار آن رخداد در آینده اقدامات لازم و موثر انجام دهد و اگر نتواند شکایت را به صورت فوریت رفع نماید به سمت تصمیم اثر بخش هدایت گردد.

- تصمیم یا هر اقدام در رابطه با شکایت که به شاکی یا کارکنان دخیل مربوط می شود بایستی به محض تصمیم گیری یا اقدام به اطلاع ایشان رسانده شود.

اگر شاکی تصمیم یا اقدام پیشنهادی را بپذیرد در این صورت تصمیم یا اقدام مورد نظر بایستی اجرا و ثبت گردد.

- اگر شاکی تصمیم یا اقدام پیشنهادی را نپذیرد در آن صورت شکایت بایستی مفتوح بماند و مرکز مکلف است بررسیهای بیشتری را در خصوص نحوه رسیدگی به شکایت انجام دهد.

همه شکایات بایستی طبقه بندی و سپس تحلیل شده، تا مشکلات و مواردی را که بصورت ساختاری یا سازمانی تکرار شونده و به صورت منفرد رخ داده اند به منظور کمک به رفع علل اصلی شناسایی و اعلام گردند. برای تعیین و ارزیابی سطح رضایت شاکیان نسبت به فرایند رسیدگی به شکایات بایستی اقدامات



دوره ای انجام شود. برای این منظور می توان از بررسی های تصادفی و دوره ای استفاده نمود. (کنترل نمودن دوره ای و اتفاقی ماموریت ها).

صفحه 9

نتایج ممیزی ها طی گزارشی که در سامانه پورتال سازمان اورژانس کشور ثبت میگردد اعلام گردد.

- در فرآیند رسیدگی به شکایات بهترین روش را احصاء و شناسایی نموده و انرا به کار گیرد.
- نوآوری در توسعه فرایند رسیدگی به شکایات را مدنظر قرار دهد.
- رفتار شاخص و نمونه در مورد رسیدگی به شکایات را شناسایی و مورد تشویق قرار دهد.

شاخص های اورژانس پیش بیمارستانی در حوزه رسیدگی به شکایات

فرمول شاخص: شکایتهای رسیدگی شده بر کل شکایات .

تعریف صورت شاخص: کلیه شکایاتی که مورد بررسی و رسیدگی واقع شده است.

تعریف مخرج شاخص: کل شکایات ثبت شده.

هدف شاخص: افزایش رضایتمندی خدمات گیرندگان

دوره جمع آوری شاخص: 6 ماهه (برحسب نیاز تغییر می یابد)

منبع گرد آوری شاخص: واحد رسیدگی به شکایات

اهداف مدیریت شکایات:

- پاسخگویی و درس آموزی از هر شکایت در راستای ارتقاء خدمات درمانی بهتر

- یادگیری و بکارگیری درسهای آموخته شده از شکایات و فرهنگ سازی آن

- افزایش پاسخگویی به شکایات



صفحه 10

واحد رسیدگی به شکایات مسئول رسیدگی و پاسخدهی به شکایات براساس دستورالعمل های موجود بوده و علاوه بر بایگانی شکایات و سوابق فردی و ارجاع موارد به واحد کنترل کیفیت، در صورت نیاز، ارجاع شکایت به کمیته نظارت، ارزشیابی و بررسی عملکرد آن مرکز می باشد.

کمیته نظارت و ارزشیابی: محل بررسی نتایج رسیدگی به شکایات واصله و تصمیم گیری و تصمیم سازی در این خصوص می باشد.

مهم ترین روش اطلاع رسانی به خدمات گیرندگان در خصوص ارائه نظرات، پیشنهادات، تقدیر در حوزه فوریت های پزشکی نصب شماره تلفن 190(1590) بر روی تمامی آمبولانسهای مراکز شامل آمبولانس-موتور آمبولانس-اتوبوس آمبولانس-آمبولانسهای خصوصی تحت پوشش و... می باشد و سایر روشها شامل ارسال پیامک و قرار دادن فرم شکایت در سایت مرکز از سایر روشهای ممکن می باشد.

مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی دانشگاه موظف است در خصوص محل دفتر رسیدگی به شکایات، اطلاع رسانی لازم و موثر را به نحوی که تمامی مراجعان به مرکز مدیریت حوادث از آن مطلع باشند، انجام دهد. و برای افزایش سطح پاسخگویی چنانچه شماره تلفن شکایات و پیشنهادات به مردم محلی اعلام گردیده، ترتیبی اتخاذ گردد که در ساعات اداری حداقل یک نفر پاسخگو و در ساعات غیر اداری از طریق تلفن پیامگیر، پیام تماس گیرندگان را ثبت و ضبط نماید.

برخی مصداقهای موارد شکایت حوزه اورژانس پیش بیمارستانی عبارتند از:

الف: دیسپچ:

- برخورد نامناسب اپراتور



- عدم اعزام کد
- قطع خط ارتباطی
- مشاوره ناکافی

صفحه 11

-ماندن پشت خط تماس گیرنده

ب: عملیات:

- برخورد نامناسب تکنیسن
- تاخیر در رسیدن آمبولانس
- نداشتن تجهیزات کافی
- عدم اقدام درمانی مناسب
- عدم انتقال مناسب
- اخذ وجه
- شکایت از رفتارهای غیر حرفه ای و غیر مسئولانه
- عدم انتقال بیمار به مرکز درمانی

مراحل رسیدگی به شکایات

پس از ثبت شکایت وارده در سامانه 190 مسئول رسیدگی به شکایات در مرکز مربوطه مکلف است در اولین روز کاری نسبت به مشاهده، ارجاع، و بررسی شکایت مربوطه اقدام نموده و پس از طی مراحل قانونی و رسیدگی همه جانبه و کامل به شکایت وارده به نحوی که هیچگونه حقی از پرسنل و یا بیمار (خدمت گیرنده) تضییع نگردد در صورت نیاز و ضرورت در کمیته بررسی عملکرد و نظارتی مرکز مطرح گردد و چنانچه شکایت وارده با دقت کافی مورد ارزیابی قرار گرفته و منطبق با پروتکل های مرکز بوده که منجر به براءت و یا ناوارد بودن شکایت گردد می بایستی نتیجه بررسی در سامانه 190 ثبت و اعلام گردد. همچنین

شکایتی که چند موضوعی بوده و از پیچیدگی لازم برخوردار بوده با نظر کمیته بررسی عملکرد و رئیس مرکز پس از ارزیابی لازم چنانچه تخلف پرسنل معزز گردید منطبق با ضوابط و مقررات اداری با فرد خاطی برخورد قانونی نموده و مستندات مربوطه از طریق سامانه نظارتی کشور 190 در اختیار سازمان و احیاناً شاکی قرار گیرد.

صفحه 12

در خصوص پیامهایی که درخواست تقدیر و تشکر از پرسنل خدوم فوریت را می نمایند میبایست مسئول رسیدگی به پیامهای سامانه پس از رسیدگی، بررسی، و ارجاع پیام مربوطه به حوزه های ذیربط و معزز شدن اقدامات ارزشمند پرسنل مربوطه جهت ارجح نهادن به اینگونه خدمات موارد به کمیته بررسی عملکرد و نظارتی آن مرکز ارجاع گردد.

چنانچه پیامهای ثبت شده و ارجاع شده به آن مرکز شامل پیشنهادات مردمی در خصوص بهینه نمودن نحوه ارائه خدمات باشد مسئول سامانه نیز مکلف به ارجاع پیشنهادات به کمیته فوق الذکر می باشد.

اعضاء پیشنهادی کمیته بررسی عملکرد و نظارت مراکز:

1- رئیس مرکز

2- معاون مرکز

3- مسئول واحد کنترل کیفیت

4- مسئول حراست مرکز

بدیهی است سایر افراد بنا بر تشخیص رئیس مرکز به کمیته دعوت خواهند شد.

اداره نظارت، بازرسی، رسیدگی به شکایات

سازمان اورژانس کشور

