

فرم شماره یک :

بسمه تعالی	
تاریخ : ۸۸/۵/۶	کد : ۰۷
دفتر / اداره کل / مرکز : بیمارستان امام خمینی (ره)	نام بخش : دفتر خدمات پرستاری
عنوان روش اجرایی: فرآیند نحوه رسیدگی به شکایات بیماران	
خدمت گیرندگان بیماران بستری	خدمت دهندگان پرسنل بیمارستان امام خمینی (ره)
لیست مدارک و اطلاعات فرم های مورد نیاز : فرم شکایت بیماران	

فرم شماره دو :

بسمه تعالی			
تاریخ : ۸۸/۵/۶		کد : ۰۷	
شرح مراحل انجام کار :		تعداد کل مراحل :	
ردیف	عنوان هر مرحله	نحوه انجام کار در این مرحله	زمان
۱	ثبت شکایات بیماران و همراهیان بصورت روزانه توسط دفتر خدمات پرستاری	حضور	۱۰ دقیقه
۲	بررسی شکایات و خواستن توضیح از فرد متشاککی و بررسی صحت و سقم شکایت	حضور	۲۰ دقیقه
۳	دادن تذکر شفاهی به پرسنل در صورت بروز خطای کوچک	حضور	۱۵ دقیقه
۴	گزارش موارد خطا و مشکلات موجود به ریاست بیمارستان و انجام تمهیدات لازم در زمینه رفع مشکل	حضور	۲۰ دقیقه
۵	نوشتن تذکر کتبی در صورت بروز مشکل و عدم رفع آن جهت پرسنل خاطی	حضور	۲۰ دقیقه
مدت زمان انجام کار : ۸۵ دقیقه			
مسئولیت ها و اختیارات :			
مسئول یا مجری : خانم : مریم لطفی			

فرم شماره سه :

بسمه تعالی	
تاریخ : ۸۸/۵/۶	کد : ۰۷
قوانین و مقررات	فن آوری مورد استفاده
طرح تکریم ارباب رجوع	استفاده از فرم های نظر سنجی بیماران

نمودار گردش کار

```

graph TD
    A([ثبت شکایات بیماران و همراهیان بصورت روزانه توسط دفتر خدمات پرستاری]) --> B[بررسی شکایات و خواستن توضیح از فرد متشاکی و بررسی صحت و سقم شکایت]
    B --> C[دادن تذکر شفاهی به پرسنل در صورت بروز خطای کوچک]
    
```

فرم شماره چهار :

```

graph TD
    A[گزارش موارد خطا و مشکلات موجود به ریاست بیمارستان و انجام تمهیدات لازم در زمینه رفع مشکل] --> B[/نوشتن تذکر کتبی در صورت بروز مشکل و عدم رفع آن جهت پرسنل خاطی/]
    
```