



وزارت صحت و تندرستی
حکومت پنجاب

شناسنامه فرآیند

سازمان:	دانشگاه علوم پزشکی مشهد	معاونت:	درمان
مدیریت:	مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث	بخش/واحد:	واحد نظارت و کنترل کیفیت

عنوان:

«فرآیند رسیدگی به شکایات (ارباب رجوع داخلی و خارجی)»

کد مدرک: MP ۲۴۰۴۰۱

شماره بازنگری: ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

ردیف

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات
۱	۰۱	۱۳۹۸/۳/۱۵	درصد رسیدگی به شکایات سه ماهه و با ارسال گزارش می باشد.
۲	۰۱	۱۳۹۸/۳/۱۵	در قسمت نمودار گزارش از پایگاه نیز اضافه شد
۳	۰۳	۱۴۰۰/۳/۳۰	بازبینی شاخص ها انجام شد.

توزیع نسخ:

مرکز اورژانس پیش بیمارستانی نظارت و کنترل کیفیت	کمپته فنی اورژانس	پایگاه اورژانس
مدیریت حوادث		

تهیه کننده:	مسئول واحد نظارت و کنترل کیفیت	تایید کننده:	رئیس مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث	تصویب کننده:	معاون درمان
تاریخ:		تاریخ:		تاریخ:	
امضاء:		امضاء:		امضاء:	

کد مدرک: MP۲۴۰۴۰۱ شماره بازنگری: ۰۲ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۰۳/۳۰ صفحه ۱ از ۲	شناسنامه فرآیند رسیدگی به شکایات (ارباب رجوع داخلی و خارجی)	
--	--	---

۱- تعریف / هدف فرآیند:

کلیه فعالیت هایی که در خصوص رسیدگی به شکایت تلفنی / مکتوب / گزارش مسئولین در چارچوب خدمات فوریت های پیش بیمارستانی صورت می گیرد و پیگیری و رفع علل رسیدگی به شکایات

۲- مالک/صاحب فرآیند : مسئول واحد نظارت و کنترل کیفیت

۳- خدمت گیرندگان / خدمت دهندگان فرآیند:

شرح خدمت گیرندگان	شرح خدمت دهندگان
۱ - شاکی	۱- مرکز اورژانس پیش بیمارستانی ۲- نظارت و کنترل کیفیت ۳- کمیته فنی اورژانس ۴- پایگاه اورژانس ۱۱۵

۴- شرایط انجام فرآیند :

تماس تلفنی مردمی با شماره رسیدگی به شکایات / مراجعه حضوری / ارسال گزارش مسئول، همکار / اینترنتی / دورنما Fax

۵- شروع و خاتمه فرآیند:

شروع فرآیند: شکایات دریافتی

خاتمه فرآیند : اقدام پیرو نتیجه رسیدگی به شکایات

۶- لیست مستندات مورد نیاز

- ۶-۱ فرم شکایات
- ۶-۲ فرم اتوماسیون
- ۶-۳ دریافت اطلاعات Gps آمبولانس
- ۶-۴ سوابق مکالمات
- ۶-۵ گزارش مکتوب مورد شکایت (باحضور پرسنل مربوطه)

۷- قوانین ، مقررات و دستورالعمل ها

- ۱-۷ طرح تکریم
- ۲-۷ قوانین حقوق کار
- ۳-۷ دستورالعمل های داخلی
- ۴-۷ شرح وظایف وزارتخانه ای



شناسنامه فرآیند
رسیدگی به شکایات (ارباب رجوع داخلی و خارجی)

کد مدرک: ۲۴۰۴۰۱ MP
شماره بازنگری: ۰۲
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰
صفحه ۲ از ۲

۸- سیستم ها و نرم افزارهای مرتبط

۱-۸ اتوماسیون اداری

۹- تعاملات و ارتباطات :

خروجی ها:			ورودی ها:		
شماره	نام ورودی نام	تامین کننده ورودی	شماره	نام خروجی	مشتري / مخاطب خروجی
۱	شکایات (تلفنی / کتبی / حضوری)	شاکی	۱	اقدامات تعریف شده	مسئول نظارت و کنترل کیفیت
۲			۲		
۳			۳		
۴			۴		
۵			۵		
۶			۶		

۱۰- مستندات پیوست شناسنامه :

شماره مدرک	نام مدرک	شماره
		۱
		۲
		۳
		۴
		۵
		۶
		۷
		۸
		۹
		۱۰



نمودار جریان فرآیند (FPC)

شماره نمودار: MP۲۴۰۴۰۱

شماره بازنگری: ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

عنوان فرآیند: رسیدگی به شکایات (اریاب رجوع داخلی و خارجی)

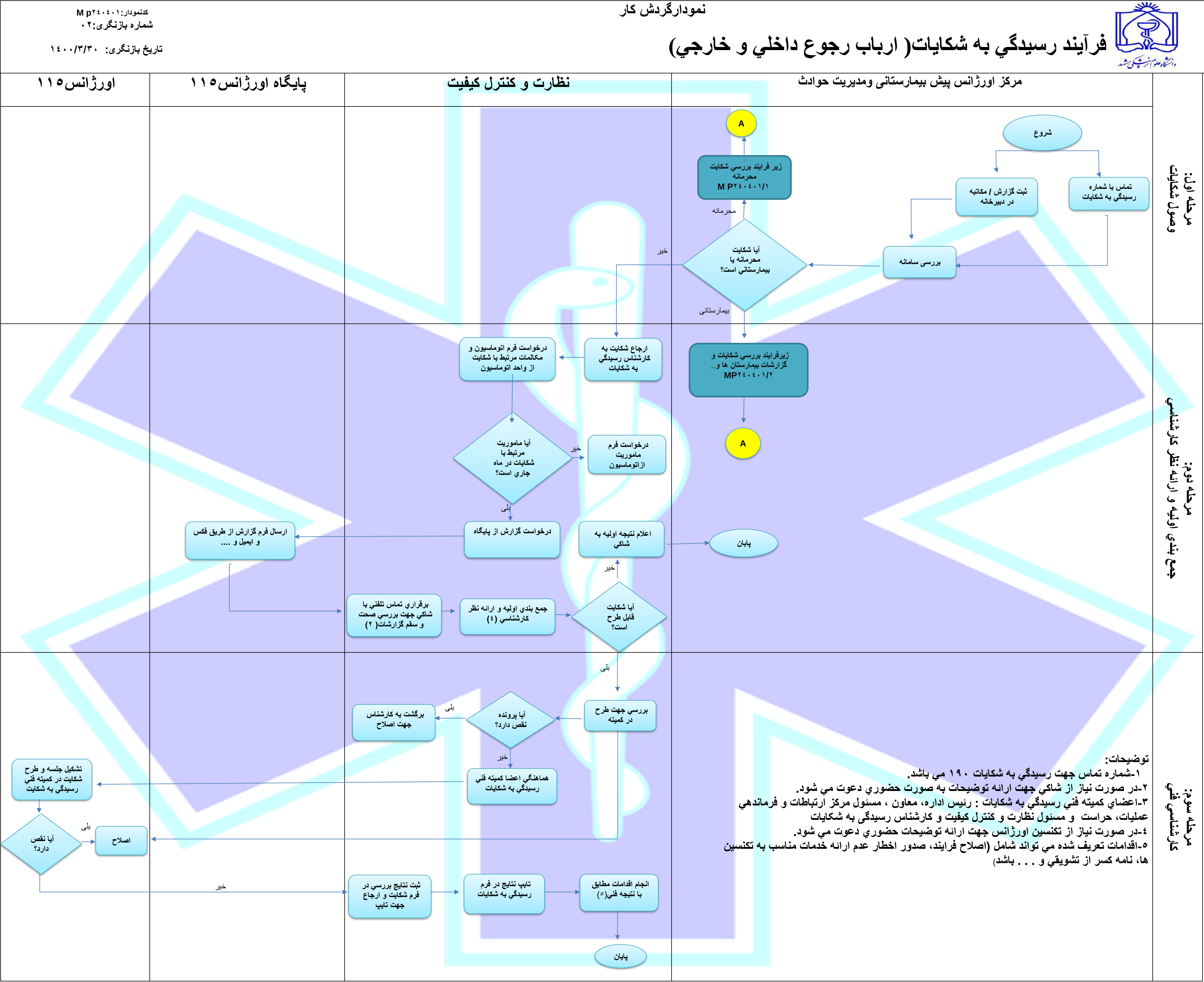
سازمان دانشگاه علوم پزشکی مشهد													معاونت: درمان					کد		شرح زیرفرآیند / فرآیند :		ردیف مرتبط				
مدیریت مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث													بخش/ واحد:					واحد نظارت و کنترل کیفیت					۱	فرآیند بررسی شکایات محرماته		۵
مالک/صاحب فرآیند:													مسئول واحد نظارت و کنترل کیفیت					۲	فرآیند بررسی شکایات و گزارشات بیمارستانها و درمانگاهها		۵					
شرح کلی و هدف از انجام فرآیند :																										
کلیه فعالیت هایی که در خصوص رسیدگی به شکایات تلفنی / مکتوب / گزارش مسئولین در چارچوب خدمات فوریت های پیش بیمارستانی صورت می گیرد و پیگیری و رفع علل رسیدگی به شکایات																										
شرایط انجام فرآیند																										
تماس تلفنی مردمی با شماره رسیدگی به شکایات / مراجعه حضوری / ارسال گزارش مسئول، همکار / اینترنتی/دورنما Fax																										
مشتری فرآیند : شخص / سازمان شاکي													سیکل انجام فرآیند (روزانه /ماهانه /سالانه) : بنا به درخواست													
ردیف	شرح مرحله /گام	عملیات	انتقال	کنترل	تاخیر	انبارش	مسنول /متولی		فرمها و مستندات مربوط به فعالیت	مکانیزم انجام (دستی ،نرم افزاری ،ترکیبی)	امکان نرم افزاری شدن	امکان برون سپاری	ملاحظات													
							بست سازی	واحدسازمائی																		
فاز اول														وصول شکایات و ارزیابی اولیه												
۱	تماس با شماره رسیدگی به شکایات / ثبت گزارش و مکاتبه در دبیرخانه(سامانه ۱۹۰)	*						شاکي	-	تلفنی / اتوماسیون اداری	✓		۱-شماره تماس جهت رسیدگی به شکایات ۸۷۶۰۵۵۵ می باشد													
۲	رویت فرم ثبت شده ۱۹۰	*						کارشناس	فرم شکایات و فوریت پزشکی	دستی	✓															
۳	سامانه ۱۹۰		*					کارشناس	مدیریت حوادث و فوریت پزشکی	ایمیل	✓															
۴	بررسی اولیه، صدور دستور نحوه پیگیری و ارجاع به واحد مربوطه	*		*				مدیر	فرم شکایات و فوریت پزشکی	ایمیل	✓		در صورتیکه شکایت محرماته با شد و یا مربوط به بیمارستانها و یا درمانگاه ها باشد، ادامه از زیر فرآیند شماره ۱ و ۲													
فاز دوم														جمع بندی اولیه و ارائه نظر کارشناسی												
۵	ارجاع ایمیل شکایت به کارشناس رسیدگی به شکایات	*						مسئول	نظارت و کنترل کیفیت	فرم شکایات	ایمیل	✓														
۶	انتظار تا دریافت اطلاعات و اقدام		*					مسئول	نظارت و کنترل کیفیت																	
۷	درخواست فرم اتوماسیون و مکالمات مرتبط با شکایت از واحد اتوماسیون	*						کارشناس رسیدگی به شکایات	نظارت و کنترل کیفیت	تلفنی	✓															
۸	انتظار تا دریافت اطلاعات مرتبط با شکایت (فرم اتوماسیون و مکالمات)		*					کارشناس رسیدگی به شکایات	نظارت و کنترل کیفیت																	
۹	ارسال نامه دریافت اطلاعات مرتبط با شکایت	*						کارشناس اتوماسیون	نظارت و کنترل کیفیت																	
۱۰	بررسی وجود سوابق ماموریت در پایگاه / سامانه		*					کارشناس رسیدگی به شکایات	نظارت و کنترل کیفیت				در صورتی که ماموریت مرتبط با شکایت در ماه جاری رخ نداده باشد درخواست فرم ماموریت فرم ماموریت از بایگانی و ادامه از مرحله ۱۳													
۱۱	درخواست فرم ماموریت و گزارش از پایگاه	*						کارشناس رسیدگی به شکایات	نظارت و کنترل کیفیت	تلفنی	✓															
۱۲	دریافت فرم ماموریت		*					-	نظارت و کنترل کیفیت																	
۱۳	ارسال فرم ماموریت	*						تکسین پایگاه	فرم ماموریت و گزارش	فاکس																
۱۳	برقراری تماس تلفنی با شاکي جهت بررسی صحت و سقم گزارشات	*						کارشناس رسیدگی به شکایات	نظارت و کنترل کیفیت	تلفنی			در صورت نیاز از شاکي جهت ارائه توضیحات به صورت حضوری دعوت می شود.													
۱۴	جمع بندی اولیه و ارائه نظر کارشناسی(۴)	*			*			کارشناس رسیدگی به شکایات	نظارت و کنترل کیفیت	دستی			در صورتی که شکایت قابل طرح نباشد اعلام نتیجه اولیه به شاکي در صورت نیاز از تکسین اورژانس جهت ارائه توضیحات حضوری دعوت می شود													
فاز سوم														کارشناسی فنی												
۱۵	ارجاع پرونده به مسئول نظارت	*						کارشناس رسیدگی به شکایات	نظارت و کنترل و کیفیت	پرونده شکایات	دستی	✓														
۱۶	بررسی جهت طرح در کمیته شکایات		*					مسئول	نظارت و کنترل و کیفیت	پرونده شکایات	دستی	✓	در صورت نقص در پرونده برگشت به کارشناس جهت اصلاح و ادامه از مرحله ۱۷													
۱۷	هماهنگی اعضا کمیته فنی رسیدگی به شکایات	*						مسئول	نظارت و کنترل و کیفیت	فرم شکایت	تلفنی		در صورت نیاز از شاکي جهت ارائه توضیحات به صورت حضوری دعوت می شود													
۱۸	انتظار تا تشکیل جلسه کمیته فنی رسیدگی به شکایات		*					-	نظارت و کنترل و کیفیت	-	-															
۱۹	تشکیل جلسه و طرح شکایت در کمیته فنی رسیدگی به شکایت و تصمیم گیری نهایی ۳	*		*				کمیته فنی	اورژانس	پرونده	دستی		در صورت نقص در پرونده برگشت به کارشناس جهت اصلاح و ادامه از مرحله ۱۷-۳- اعضای کمیته فنی رسیدگی به شکایات : رئیس اداره، اورژانس، مسئول و گزارشات و فرماندهی عملیات، مشاور فنی مرکز مدیریت و مسئول نظارت و کنترل کیفیت													
۲۰	ثبت نتایج بررسی در فرم شکایت و ارجاع جهت تایید	*						مسئول	کیفیت و کنترل و نظارت	فرم شکایت	دستی	✓														
فاز چهارم														اقدام جهت رفع شکایات												
۲۱	تایید نتایج در فرم رسیدگی به شکایات	*						کارشناس رسیدگی	کیفیت و کنترل و نظارت	فرم شکایت	دستی	✓														
۲۲	انجام اقدامات مطابق با نتیجه جلسه کمیته فنی (۵)	*						مسئول	کیفیت و کنترل و نظارت	فرم شکایت	دستی	✓	۵-اقدامات تعریف شده می تواند شامل(اصلاح فرآیند، صدور اخطار عدم ارائه خدمات مناسب به تکسین ها، نامه کسر از تشویقی و ... باشد.													
		۱۵	۱	۵	۶	۰							جمع													

[illegible]

[illegible]



فرآیند رسیدگی به شکایات (ارباب رجوع داخلي و خارجي)

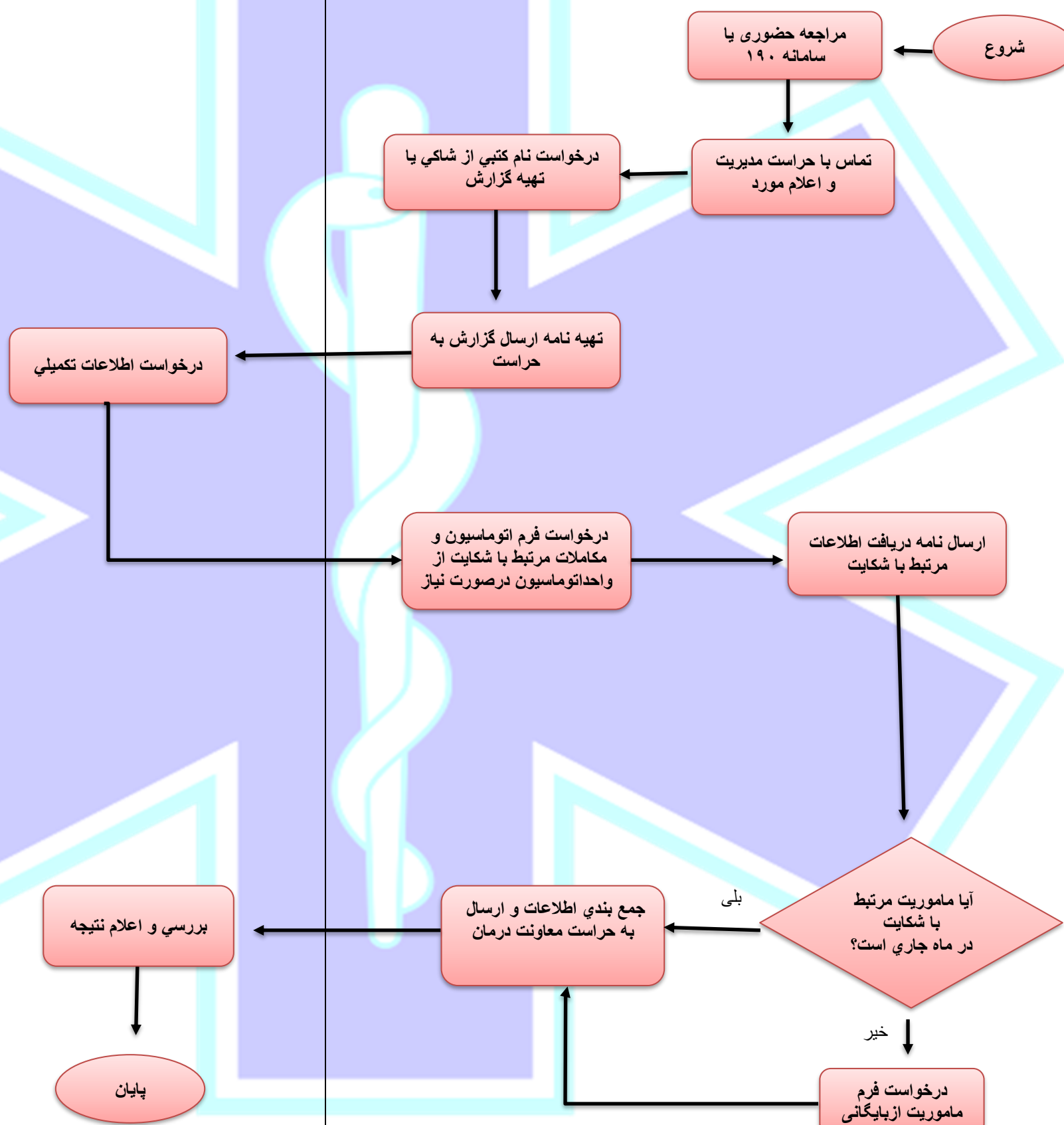




زیر فرآیند بررسی شکایت محرمانه

معاونت درمان

نظارت و کنترل و کیفیت





لیست شاخص های فرآیند

نام سازمان: دانشگاه علوم پزشکی مشهد- معاونت درمان

کد مدرک: M P۲۴۰۴۰۱

شماره بازنگری: ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

صفحه ۱ از ۱

مدیریت: مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث

نام فرآیند: رسیدگی به شکایات (ارباب رجوع داخلی)

بخش/واحد: واحد نظارت و کنترل کیفیت

گزارشات			دادهای مورد نیاز				فرمول محاسبه	عنوان شاخص	ردیف
مسئول مرتبط	شکل / قالب گزارش	دوره محاسبه	عنوان گزارشات	دوره تهیه / گردآوری	مسئول تهیه / گردآوری	عنوان داده			
مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث	گزارش / نمودار	شش ماهه	درصد رسیدگی به شکایات	۳ ماهه	کارشناس رسیدگی به شکایات	۱- تعداد شکایات رسیدگی شده ۲- کل شکایات دریافتی	$\frac{\text{تعداد شکایات رسیدگی شده}}{\text{کل شکایات دریافتی}}$	درصد رسیدگی به شکایات	۱
مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث	گزارش / نمودار	۶ ماهه	علل بروز شکایات به تفکیک حالات مختلف	۶ ماهه	کارشناس رسیدگی به شکایات	تعداد شکایات واصله به تفکیک	تعداد شکایات واصله به تفکیک	علل بروز شکایات	۳