

## بسمه تعالی

### بیمارستان شهدای یافت آباد

هر کس برادر مسلمان خود را با کلمه ای لطف آمیز تکریم کند

و غم او را بزدايد همواره در سایه جاودان لطف الهی است.

رسول اکرم(ص)

### آشنایی با طرح تکریم ارباب رجوع

#### مقدمه:

یکی از هدفهای اصلی هر سازمان ، جلب رضایت مشتریان و خدمت گیرندگان از طریق ارائه خدمات با کیفیت مطلوب است. در نظام اداری و اجرایی نیز رضایت مردم از خدمات دستگاههای دولتی یکی از شاخصهای اصلی سنجش کارآمدی و رشد و توسعه می باشد. بیشتر سازمانها پی برده اند که اگر می خواهند در دنیای کنونی بقا داشته باشند باید به سمت جلب رضایت و خدمت رسانی به مشتری (مشتری مداری) حرکت کنند در سیستم بهداشت و درمان افزایش میزان آگاهی اقشار جامعه نسبت به مسایل بهداشتی و درمانی و کیفیت مراقبت ها از یکسو و فزونی مراکز ارایه دهنده خدمات بهداشتی درمانی از سوی دیگر سبب شده است که متقاضیان اینگونه خدمات با حیطة و انتخاب گسترده تری خدمات درمانی مورد نظر را مطالبه نمایند.

بیمارستان شهدای یافت آباد دراستای این اهداف اقدام به واحد «طرح تکریم ارباب رجوع و حفظ ارتقای کرامت مردم» نموده است

## اهم اهداف طرح تکریم ارباب رجوع :

- اطلاع رسانی مناسب به مراجعان درباره نحوه خدمت رسانی از طریق تابلو اعلانات، بروشور و ...
- بازنگری و اصلاح ومهندسی مجدد روشهای انجام کار به منظور ایجاد سهولت و افزایش سرعت و دقت در خدمت رسانی به مردم
- تدوین منشور اخلاقی سازمان، به منظور ایجاد برخورد مشفقانه و مناسب با ارباب رجوع
- نظرخواهی از مراجعان به سازمان، درباره کیفیت خدمت دهی و چگونگی برخورد کارکنان
- ایجاد سازوکارهای لازم به منظور تشویق کارکنانی که موجب رضایت خدمت گیرندگان می شود و برخورد با کارکنان خطاکار
- نظرسنجی از مردم درباره رضایت آنان از کیفیت خدمت رسانی دستگاه

## مجموعه اقدامات انجام شده حول محور طرح تکریم بیماران در بیمارستان:

- ✚ جمع بندی نظرسنجی از ارباب رجوع در پایان هر سه ماه و ارسال آن به معاونت محترم توسعه
- ✚ افرادی که بیشترین رضایت مندی را داشته باشند اسامی آنها به مدیریت بیمارستان اعلام و مورد تشویق قرار میگیرند
- ✚ برگزاری دوره آموزش ارتباطات و مقابله با خشم توسط کارشناس روانشناسی جهت کاهش تنش بین بیماران - همراه بیمار برای پرسنل
- ✚ حضور نیروی انتظامی بصورت ۲۴ ساعت جهت نظم دهی و امنیت به بیماران و پرسنل
- ✚ نصب صندوق های تکریم ارباب رجوع در تمامی بخش ها و سالن های انتظار بیمارستان
- ✚ کارت معرفی پرسنل شامل نام و نام خانوادگی، سمت
- ✚ تدوین رسیدگی به انتقادات و پیشنهادات دروب سایت بیمارستان
- ✚ خط کشی راهنمای مراجعین
- ✚ نصب تابلوهای درمانگاه ها
- ✚ تدوین نوبت دهی اینترنتی جهت رفاه حال مراجعه کننده
- ✚ نصب منشور اخلاقی سازمان و منشور حقوق بیمار در داخل بخشها و ورودی بیمارستان
- ✚ تکمیل تابلو راهنمای بخشها

ملکی - مسئول تکریم ارباب رجوع و رسیدگی به شکایات