

رسیدگی به شکایات

در

مراکز درمانی

(دریافت و پاسخ به شکایات بیماران)

عباس بحرینی بروجنی

سرشناسه	: بحرینی، عباس، ۱۳۵۳ -
عنوان و نام پدیدآور	: رسیدگی به شکایات در مراکز درمانی: (مدیریت خشم در بیمارستان)/ عباس بحرینی.
مشخصات نشر	: فرخ شهر: جهان بین، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۸۰ص: جدول: ۱۴/۵ × ۲۱/۵ س.م.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۷۹۳۶-۳۳-۷
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
عنوان دیگر	: مدیریت خشم در بیمارستان.
نوع	: پزشکی، مراکز -- ایران -- شکایات
جمع	: Medical centers -- Iran -- Complaints against
رده ی کنگره	: ۱۳۹۵۹ الف/ RA۹۹۰ ب ۳
بندی دیویی	: ۳۶۲/۱۱۰۹۵۵
شماره کتابشناختی	: ۴۵۲۱۹۷۰



بررسی به شکایات در مراکز درمانی (مدیریت خشم در بیمارستان)

- نویسنده: عباس بحرینی بروجنی
- صفحه آرای: احسان شایان
- پردازش رایانه ای متن: صدیقه الله گانی
- ناشر: جهان بین
- طرح جلد: مجید علوی
- سال چاپ: ۹۵
- نوبت چاپ: اول
- تعداد: ۱۰۰۰ جلد
- لیتوگرافی، چاپ و صحافی: شرکت ایرانچاپ (۲۹۹۹۳۴۴۵)

□ حق چاپ محفوظ است

ISBN 978-600-7936-33-7

□ شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۹۳۶-۳۳-۷

فرخ شهر، خیابان باهنر، کوچه ۲، پلاک ۴

همراه: ۰۹۱۳۳۸۲۲۲۸۱ - ۰۹۳۹۷۲۴۵۹۱۵ - تلفکس: ۰۳۸۳۲۴۲۳۸۲۰

entesharati.jahanbin@yahoo.com

به نام خدا

امروزه اهمیت مشتریان بر هیچ سازمانی پوشیده نیست. بسیاری از سازمان های جهانی و مشهور برنامه هایی برای جلب رضایت مشتری خود دارند. پاسخگویی به شکایت مراجعین و مشتریان برای بسیاری مدخل است ترسناک و دلهره آور باشد، اما با گوش دادن دقیق و محترمانه به حرف های مشتری، تلاش برای رفع مشکل وی میتوان روابطی مستحکم تر با مشتری ایجاد کرد. ممکن است رسیدگی به شکایات هزینه بر باشد اما اگر بصورت مؤثر و با احترام شکایات ها را حل و فصل نکنیم و رضایت مشتریان و مراجعین را بدست نیاوریم، هزینه تبلیغات منفی و دهان به دهان مشتریان برای سازمان بیشتر است.

امیدوارم با مطالعه این کتاب، نگاه متفاوتی از مشتری، شکایت و رسیدگی به شکایات خصوصاً در مراکز بهداشتی، درمانی به دست آمده و بتوان با رفع نقاط ضعف، خدمات مناسب سلامت را همراه با رضایت به مشتریان هدیه داد.

دکتر مرتضی هاشم زاده

رئیس دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد

بهمن ماه ۹۵

www.ketab.ir

بسمه تعالی

عشق یعنی مهر بی چون و چرا عشق یعنی کوشش بی ادعا
عشق یعنی گل بجای خار باش عشق یعنی این همه دیوار باش
در میان این همه غوغا و شر عشق یعنی آهش رنج بشر

تجربه شخصی اینجانب در رسیدگی به شکایات و مسئولیت‌ها می‌باشد که در این زمینه داشته‌ام، خصوصا در مراکز درمانی، باعث شد تا دست‌کم گردیده و کتابی را که اکنون در مقابل شماست تدوین کنم.

متأسفانه به دلیل عدم آشنایی و آموزش کافی، اکثر افراد در مقابل نارضایتی مشتری و شکایت وی ناخود آگاه، به‌خروش آمده و بدون توجه به اصلاح فرایند

ها و رفع عیوب و نواقص، همچنان بر مسیر ناصحیح جهت ارائه خدمت به مشتریان گام بر میدارند.

از سوی دیگر اشکالات بسیار ما در برقراری ارتباط مناسب با مراجعین و مشتریان، اغلب موجب نارضایتی و منجر به شکایت مشتریان میگردد. زمانی که مشتریان احساس شنیده شدن یا دیده شدن و فهمیده شدن، مهم بودن و محترم شمرده شدن می کنند، در بیشتر مواقع آرام و منطقی با مسائل برخورد میکنند.

رسیدگی به شکایات در بیشتر مواقع مشتریان را خشنود ساخته و این خشنودی را با دوستان و همکاران خود به اشتراک می گذارند. امیدوارم مطالعه این کتاب بتواند دیدگاه افراد را در باب شکایت مشتریان و نحوه رسیدگی به آن تغییر داده و گامی باشد، جهت افزایش رتبه مندی مراجعین و ارتقاء خدمات. این کتاب را تقدیم میدارم به همه پرستاران، در وسخت کوش و همسر پرستارم، که با تلاش شبانه روزی خود سعی در برطرف نمودن چهره غمناک بیماران دارند.

باس بحرینی بروجنی

مؤلف

■ مقدمه

حاکمیت بالینی چهارچوبی است که در آن سازمان‌ها، ارائه‌کنندگان خدمت در قبال بهبود دائمی کیفیت پاسخگو بوده و با ایجاد تغییری که در آن تعالی در خدمات بالینی شکوفا می‌شود به صیانت از استانداردهای عالی خدمت می‌پردازند.

ارتقاء رسیدگی به شکایات در محور تعامل با بیماران در چهارچوب حاکمیت بالینی گنجانده شده است و از دیگر موضوعات این محور میتوان به ارتقاء سیستم رضایت‌سنجی و دریافت پیشنهادات از بیماران، همراهان و مردم سیاست‌گذاری در خصوص تعامل با بیمار در زمان ترخیص و بعد از آن اشاره نمود.

اگر چهره واقعی هر سازمان از طریق افراد بخش ارائه خدمات به مشتری ها نمایش داده می شود، پس هیچ چیز حیاتی تر از آموزش دادن به این افراد نمی باشد. امیدواریم با مطالعه این کتاب کارمندان برای انجام مراحل رسیدگی به شکایات بیماران آماده تر گردند. اگر چه موضوع حاکمیت بالینی در طی دوره ای در سالهای ۸۹ تا ۹۱ در وزارت بهداشت قوت گرفت و در بیمارستان اجرای گردید اما با تغییر رویکرد ها و تغییر مسئولین این موضوع نیز به فراموشی سپرد شد، اما این دلیل بر آن نیست که از موضوعات اساسی این برنامه غافل شده از آن استفاده ننماییم.

با آرزوی سلامتی برای کارکنان پر تلاش که در بیمارستان ها و مراکز درمانی تمام تلاش خود را در کار گرفته اند تا بیماران رنج بیماری را به فراموشی سپارند و از موهبت سلامت بار دیگر برخوردار گردند.

سازمان ها اگر به کیفیت و ارتقاء آن می اندیشند باید سیستم رسیدگی به شکایات خود را ارتقاء دهند.

آیا تاکنون فکر کرده ایم لزوم توجه به بحث کیفیت چیست؟ چرا سازمانها به دنبال کیفیت می روند؟ آیا سازمانها برای بقاء در یک محیط رقابتی چاره ای جز توجه به کیفیت دارند مشتریان امروزه آگاهانه در یک محیط رقابتی تأمین کننده خود را انتخاب می نمایند.

با گسترش مراکز بهداشتی و درمانی و افزایش تعداد فراهم کنندگان خدمات سلامت و بالا رفتن آگاهی مردم در زمینه حقوق خود و در نتیجه رقابتی تر شدن خدمات سلامت، کیفیت وجه ممیز مراکز در حال و آینده خواهد بود.

مردم اگر نتوانند کیفیت را تعریف کنند ولی در هر جا و هر مکان آن را تشخیص می دهند. این کتاب تقدیم میگردد به همه پرستاران و کارکنان عزیزی که شبانه روز بدون هیچ چشمداشتی در حال ارائه خدمات مطلوب به مردم هستند.

نبود مهتری به روز و به شب باده خوشگوار نوشیدن
یا طعام لذیذ را خوردن یا لباس لطیف پوشیدن
من بگویم که ماری چه بود؟ گر بخواهی ز من نپوشیدن
همگان را ز غم رهانیدن در رعایات خلق کوشیدن