



## کتابچه توجیهی اختصاصی واحد ارتباطات مردمی

### معرفی واحد

این واحد با هدف ارتقا سطح رضایتمندی بیماران و همراهان در تیرماه سال 1389، تاسیس شد.

شروع کار به صورت مصاحبه حضوری با همراهان بیماران و همکاری دو نفر کارشناس شاغل در واحد آغاز گردید.

واحد ارتباطات مردمی نظرات و پیشنهادات مطرح شده همراهان را در فرم های گزارش طراحی شده جمع آوری، و جهت بررسی و انجام اقدامات لازم به مسئولین واحدهای مربوطه ارسال می نماید.

گزارش نتایج نهایی بررسی شده توسط مسئولین واحد ها جهت ارائه بازخورد به همراهان و نگهداری اسناد به این واحد ارجاع می گردد.

جهت برقراری ارتباط نزدیک تر با همراهان بیماران بستری شده این واحد اقدام به مصاحبه تلفنی و انجام نظرسنجی پس از ترخیص بیماران نموده و نتایج نظرسنجی ها به مسئولین واحدهای مربوطه، جهت بررسی و اقدامات اصلاحی ارسال می گردد.

همچنین در یک طرح دیگر، برای برقراری ارتباط مستقیم همراهان بیماران با ریاست و مدیریت مرکز از طریق اقدام به نصب صندوق های پیشنهادات و انتقادات در راهروهای پرتردد بیمارستان گردید تا همراهان بتوانند نظرات و پیشنهادات خود را به مدیران ارشد اعلام فرمایند.

شرح وظایف واحد ارتباطات مردمی به اختصار به شرح ذیل می باشد:

1. نظرسنجی از همراهان بیماران بستری شده در بیمارستان.
2. جمع آوری، نگهداری و ارائه بازخورد این نظرسنجی ها به مدیران ارشد و مسئولین واحدهای مربوطه.
3. دریافت شکایات مکتوب همراهان بیماران و ارسال آن به مسئولین واحدهای مربوطه.
4. پیگیری پاسخگویی به شکایات مردمی جهت ارائه بازخورد.
5. بازخورد پاسخ مسئولین واحدها به شکایات مطرح شده به همراهان بیماران.



## کتابچه توجیهی اختصاصی واحد ارتباطات مردمی

6. بازگشایی صندوق پیشنهادات و انتقادات و پیگیری نظرات مطرح شده با هماهنگی و نظر ریاست و مدیریت مرکز.

7. ارائه آمار میزان رضایتمندی همراهان از ارائه خدمات به بیماران به ریاست و مدیریت و مسئولین واحدها.

8. تجمیع نظرات مردمی طرح در کمیته طرح تکریم ارباب رجوع جهت ارائه راهکار.