

**فرم تأییدیه پیگیری امور مرتبط با مرکز پایش مراقبت‌های درمانی (MCMC) در بیمارستان‌ها سال ۱۴۰۱**

نظر رئیس / کارشناس مرکز پایش مراقبت‌های درمانی (MCMC)			
نام واحد:			تاریخ:
ردیف	سنجه	سقف امتیاز	امتیاز واحد
۱	تشکیل کمیته رسیدگی و پاسخگویی به شکایات با محوریت ریاست بیمارستان در راستای اصلاح فرایندهای مرتبط با شکایات و نه تعیین مقصر	۱	منظور از ارسال شکایات بررسی و اصلاح فرایندهای منجر به شکایت می‌باشد لذا ارسال صورت‌جلسات بررسی با حضور ریاست محترم بیمارستان ملاک پایش می‌باشد .
۲	پاسخگویی و پیگیری مناسب تلفنی سوپروایزر شیفت بیمارستان به کارشناسان مرکز پایش در ارتباط با شکایات فوری	۲	
۳	آموزش سوپروایزرها در ارتباط با نحوه پیگیری شکایات فوری	۱	ارسال مستندات آموزش در ارتباط با پیگیری شکایات فوری الزامی است .
۴	حفظ محرمانگی اطلاعات ارسالی در متن شکایات	۱	نام و نام خانوادگی و شماره تماس شاکی و متن کامل نامه ارسالی فقط با صلاحدید و مسئولیت کمیته رسیدگی به شکایات و توجه به جوانب اصول صیانت از حقوق گیرندگان خدمت می‌تواند در اختیار متشاکی قرار گیرد .
۵	پاسخگویی نهایی به مکاتبات صورت‌گرفته در ارتباط با شکایات ظرف یک هفته و ارسال پاسخ و نتیجه نهایی بر اساس نظرات کارشناسی شده کمیته پاسخگویی به شکایات توسط ریاست بیمارستان (بر مبنای اصلاح فرایند و نه تعیین مقصر)	۲	مرکز پایش مراقبت‌های درمانی فقط بر مبنای پایش و اصلاح عملکرد مراکز درمانی اقدام به اخذ و پیگیری شکایات تا رسیدن به اصلاح فرایند مربوطه می‌باشد و مرکزی جهت تعیین مقصر و یا قضاوت بین شاکی و متشاکی نیست .
۶	ارسال ابلاغ رابط شکایات هر بیمارستان به واحد MCMC	۱	
۷	وجود تابلو راهنما در ارتباط با نحوه پاسخگویی به شکایات در محل بیمارستان	۱	
۸	تلاش جهت کاهش درصد شکایات فصلی	۲	
۹	وجود مستندات در ارتباط با اصلاح فرایندهای مرتبط با شکایت در بیمارستان و ارسال به MCMC	۱	
	<b>جمع</b>	<b>۱۲</b>	

رئیس مرکز پایش مراقبت‌های درمانی (MCMC)

نام و نام خانوادگی کارشناس واحد

مهر و امضا

مهر و امضا