

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱۰/۰۸	 آزمایشگاه مرجع معاونت بهداشت	فرم: نظرسنجی و رسیدگی به شکایات و انتقادات صفحه: ۱ از ۲
شماره سند:		بخش استقرار: مدیریت
محدوده توزیع: تضمین کیفیت		

دستورالعمل رضایتمندی و رسیدگی به شکایات

۱- هدف:

هدف از تدوین این دستورالعمل نظام‌مند نمودن، اندازه‌گیری رضایت مشتریان و رسیدگی به شکایات مشتریان و خدمات گیرندگان می باشد.

۲- دامنه:

دامنه کاربرد این دستورالعمل کلیه خدمات گیرندگان آزمایشگاه مرجع معاونت بهداشت را در بر می‌گیرد.

۳- مسئولیت:

مسئولیت اجرای این دستورالعمل بر عهده مسئول پذیرش و جوابدهی می باشد، مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل بر عهده نماینده مدیریت می باشد.

۴- تعاریف:

امتیاز موزون: درجه اهمیت × امتیاز

ماکزیموم رضایت مشتری: مجموع درجه اهمیت ضربدر ۴

$$\text{درصد رضایت مشتری} = \frac{\text{امتیاز موزون}}{\text{ماکزیموم رضایت مشتری}} \times 100$$

۵- روش اجرا:

۵-۱- شکایات مشتریان:

با توجه به نحوه و ماهیت فرآیندهای آزمایشگاه مرجع معاونت بهداشت، شکایات مطروحه از جانب مشتریان و خدمات گیرندگان به صورت کتبی و یا شفاهی در فرم رسیدگی به شکایات مشتریان ثبت می گردد. لازم به ذکر است از مراکز و پزشکان نیز نظر سنجی بعمل آمده که این مهم در هر شش ماه اینکار انجام می شود.

مسئول پذیرش پس از تکمیل، فرم مربوطه را جهت نماینده مدیریت ارسال می نماید. نماینده مدیریت با توجه به شکایات مطروحه، آنرا به واحد مربوطه ارائه داده و آن واحد می بایست پس از دریافت شکایات با توجه به مهلت انجام تعیین شده اقدام به رفع آن نماید. پس از رفع مواردی که منجر به شکایت گشته است. نماینده مدیریت اقدام به تأیید آن می نماید. در صورتیکه شکایات مطروحه چندین بار تکرار گردد و یا ماهیت پیچیده ای داشته باشد نماینده مدیریت می بایست یک فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه تکمیل نماید.

۵-۲- اندازه گیری رضایت مشتریان:

فرم: نظرسنجی و رسیدگی به شکایات و انتقادات صفحه: ۲ از ۲	 آزمایشگاه مرجع معاونت بهداشت	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱۰/۰۸ شماره سند:
بخش استقرار: مدیریت		محدوده توزیع: تضمین کیفیت

الف- نظر خواهی از مراجعین:

هر روز مسئول پذیرش و یا جوابدهی اقدام به نظارت و جاگذاری فرم های پرسشنامه در محل صندوق پیشنهادات و نظرات می نماید و اگر فرم تکمیل شده ای باشد نسبت به جمع آوری آنها اقدام می کند. لازم به ذکر است که در هر دوره سه ماهه به ۳۰ نفر از بیماران بطور تصادفی فرم سنجش رضایت مشتری داده می شود. سپس فرم های جمع آوری شده به نماینده مدیریت ارجاع می گردد. نماینده مدیریت هر سه ماه یکبار اقدام به اندازه گیری رضایت مشتریان در هر ماه می نماید. در صورتیکه اعداد بدست آمده بیش از ۶۵٪ باشد از رضایت مورد قبولی برخوردار هستیم؛ در غیر اینصورت نماینده مدیریت می بایست به رفع نقاط ضعف مندرج در فرم اقدام نماید. در صورتی که نقاط ضعف که باعث رضایت مشتری شده اند متمرکز بر مواردی خاص باشند لازم است یک فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه جهت آن تنظیم گردد.

جدا از اینکه رضایت مشتری بصورت کلی محاسبه می شود، بصورت افقی بر مبنای هر سوال هم محاسبه و بصورت سه ماهه بر اساس هر سوال نمودار مربوطه رسم می گردد. معیار قابل قبول برای هر سوال ۶۰٪ می باشد

ب- نظر خواهی از پزشکان و مراکز:

نماینده مدیریت هر شش ماه اقدام به ارسال و جمع آوری فرمهای نظر خواهی از خدمات گیرندگان می نماید. و طبق فرمول درصد رضایت کلی محاسبه می گردد.

۵-۳- محاسبه:

نماینده مدیریت با توجه به فرمهای دریافت شده از واحد پذیرش و جوابدهی اقدام به محاسبه امتیاز موزون برای هر آیت می نماید.

الف (نماینده مدیریت پس از محاسبه امتیازات موزون، میانگین تک تک آیت های پرسشنامه را بدست می آورد و درصد آن را محاسبه می نماید که به آن میانگین های افقی میزان رضایت مشتریان می گویند و سپس درصد آنها محاسبه می شود و نتیجه در نمودار توزیع فراوانی سنجش رضایت مشتریان یا نمودار میله ای و مقایسه ای تهیه می گردد.

ب (پس از محاسبه درصد های افقی میزان رضایت مشتریان از میانگین گیری درصد های مربوط به آیتمهای هر ماه درصد عمودی رضایت مشتریان برای هر ماه بدست می آید و در نمودار فوق الذکر ثبت می گردد.

نام و امضاء تهیه کننده:	نام و امضاء تایید کننده:	نام و امضاء تصویب کننده:
حمیده قاسمی- کارشناس آزمایشگاه	علی حقی- کارشناس آزمایشگاه	