

ارتقای رضایتمندی مراجعین با افزایش کیفیت مراقبت ها
 - پیگیری جهت ارتقا اخلاقی حرفه ای در این مرکز.
 - بررسی موارد تشویق و تنبیه.
 - بررسی مباحث مرتبط با ایمنی کمیته مذکور.

"مصوبات جدید"

منابع	مهلت زمانی اجرا	مسئول پیگیری	مسئول اقدام	مصوبه	
انسانی - تجهیزاتی	مستمر	دکتر محمدی (ریاست) عبدی (دبیر کمیته - مترون)	عبدی (دبیر کمیته - مترون) عمومی، عزیزخانی، سالاروند، بختیاری، حسین خانی (سرپرستاران)	مصوب شد که در صورت خریداری اقلام و تجهیزات مورد نیاز برای بخش ها با توجه به تعداد بیماران بستری و مراجعین و اولویت بندی نیاز بخش ها، اقلام در اختیار مسئولین واحد ها قرار گیرد.	۱
انسانی - تجهیزاتی	مستمر	دکتر محمدی (ریاست) عبدی (دبیر کمیته - مترون) عمومی، عزیزخانی، سالاروند، بختیاری، حسین خانی (سرپرستاران)	دکتر محمدی (ریاست) عبدی (دبیر کمیته - مترون) عبداللهی (مدیر امور مالی) عمومی، عزیزخانی، سالاروند، بختیاری، حسین خانی (سرپرستاران)	مصوب شد در جهت ارتقا رضایت مندی مراجعین و افزایش کیفیت خدمات بالینی نسبت به تعویض وسایل مستهلک و یا دارای کارکرد پایین (ویلچر، برانکار دو...) پیگیری های لازم صورت گیرد.	۲
انسانی - تجهیزاتی	مستمر	دکتر محمدی (ریاست) عبدی (دبیر کمیته - مترون) عبداللهی (مدیر امور مالی)	عبدی (دبیر کمیته و مترون) عبداللهی (مدیر امور مالی)	مصوب شد که با توجه به آمار بیماران بستری و تعداد بیماران دارای شرایط بحرانی و تعداد بحران های صورت گرفته در سال ۱۴۰۲ نسبت به جابجایی اقلام و تجهیزات پزشکی و اولویت بندی جهت خریداری با توجه به نیاز سنجی بخش هادر جهت ارتقای رضایتمندی مراجعین و افزایش کیفیت خدمات اقدامات لازم صورت گیرد.	۳
انسانی - مالی	مستمر	عبدی (دبیر کمیته و مترون) عالیانی (نماینده سوپروایزرین بالینی) عمومی (سرپرستار اورژانس) بالینی) عمومی (سرپرستار اورژانس)	عالیانی (نماینده سوپروایزرین بالینی) عمومی (سرپرستار اورژانس)	مصوب شد با توجه به شروع فصل گرما نسبت به موجودی لیوان های یکبار مصرف و صحت کارکرد دستگاه های ابرسردکن واقع در اورژانس نظارت کافی صورت گیرد.	۴



بسمه تعالی

معاونت درمان - مدیریت امور بیمارها

تاریخ بازنگری: ۰۲/۱۲/۲۵

تاریخ ابلاغ: ۰۲/۱۲/۲۵

تاریخ بازنگری بعدی: ۰۳/۱۲/۲۵

شماره جلسه: ۲۲-FH-ML-CO-22-جلسه اول

عنوان کمیته: کمیته اخلاق بالینی

تاریخ برگزاری: ۱۴۰۳/۰۲/۰۵

ساعت برگزاری: ۱۱-۹

مکان برگزاری: سالن کنفرانس بیمارستان

تاریخ جلسه آتی: ۱۴۰۳/۰۴/۰۴

رئیس جلسه: دکتر علی محمدی

دبیر جلسه: افشین عبدی (مدیر پرستاری)

دستور کار جلسه: پیشنهاد راهکارهای اصلاحی برای توزیع عادلانه منابع و ارائه پیشنهاد به سایر بخش های مرتبط در جهت افزایش کیفیت مراقبت ها و خدمات بالینی و ارتقای رضایت مندی مراجعین . بررسی میانگین رضایت شخصی بیماران از بخش های مختلف (سه ماهه چهارم ۱۴۰۲) و بررسی میانگین رضایتمندی بیماران (فصل چهارم ۱۴۰۲). بررسی موارد شکایات و بررسی موارد تنبیه و تشویق فرار و ...

دستور جلسه آتی: بررسی گزارش های مرتبط با شکایات وارده مرتبط و متاثر از عدم رعایت اخلاق حرفه ای در مرکز و ارائه راهکار در جهت کاهش همراه با ارائه بازخورد و نتایج بررسی میانگین رضایت شخصی بیماران از بخش های مختلف (سه ماهه اول ۱۴۰۳) و بررسی میانگین رضایتمندی بیماران (سه ماهه اول ۱۴۰۳) بررسی موارد شکایات، بررسی موارد تشویق و تنبیه و ...

مباحث مطرح شده توسط اعضاء:

بررسی رضایتمندی بیماران (میانگین سه ماهه چهارم ۱۴۰۲):

میانگین درصد در بخش اورژانس: ۸۴٪ میانگین درصد در بخش جنرال: ۷۲٪ میانگین درصد در بخش بلوک زایمان: ۹۰٪ میانگین درصد در بخش اتاق عمل: ۹۳٪ میانگین درصد در دیالیز: ۹۰٪

میانگین درصد رضایت شخصی (سه ماهه چهارم ۱۴۰۲):

بخش اورژانس: ۵٪ بلوک زایمان: ۱۵۴٪ بخش جنرال: ۴٪

(اعم رضایت شخصی بیماران به علت عدم حضور ثابت پزشکان، مراجعه به مراکز مجهزتر و یا انتقال سریعتر بیماران به دلیل عدم وجود خدمات پاراکلینیکی پیشرفته بوده است.)

میانگین شکایات (سه ماهه چهارم ۱۴۰۲): تعداد شکایات با توجه به فلوچارت رسیدگی به شکایات شامل موارد زیر می باشد:

مورد آتی: ۸ مورد، رسیدگی شد. مورد شکایت فوری: ۴۰ مورد، رسیدگی شد. مورد شکایت در اولویت: ۲ مورد، رسیدگی شد. مورد شکایت در نوبت رسیدگی: ۵ رسیدگی شد.

ارائه راهکار در زمینه ارتقای رضایتمندی مراجعین

توزیع عادلانه منابع و امکانات

شاخص های ایمنی کمیته (پایان سه ماهه چهارم ۱۴۰۲)

*تعداد شکایت:

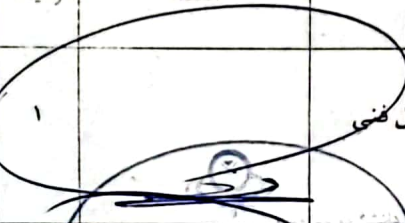
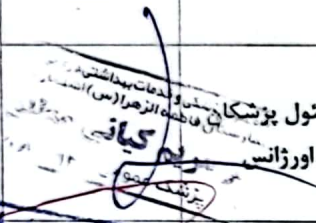
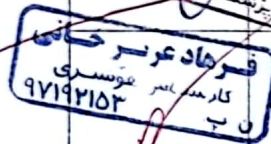
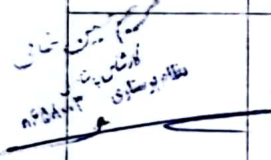
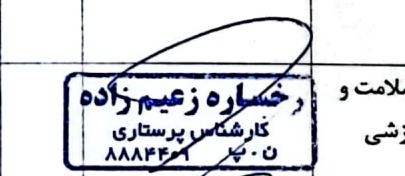
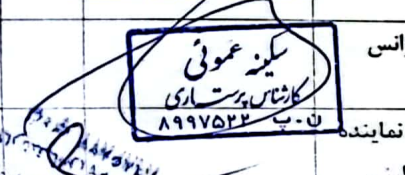
*درصد رضایتمندی بیماران:

تعداد شکایات آنی: ۸ (در ارتباط با ازدحام اورژانس و ازدیاد بیماران سرپایی)

توضیحات تکمیلی در مورد علت عدم تحقق مصوبات جلسه قبلی: مورد اجرا نشده ای از کمیته قبل وجود ندارد و سایر مصوبات به صورت مستمر در حال اجرا می باشد.

شماره مصوبه	عنوان	علت عدم تحقق

لیست اعضاء حاضر و غایب در کمیته :

ردیف	اسامی حاضرین	سمت	امضاء	ردیف	اسامی غائبین	سمت	امضاء
۱	دکتر علی محمدی	ریاست و مسئول فنی		۱	دکتر مریم کیانی مطلق	مسئول پژوهشگاه و خدمات بهداشتی و درمانی اورژانس	
۲	افشین عبدی	مدیریت پرستاری ماماها و دبیر کمیته		۲	فرهاد عزیز خانی	مسئول اتاق عمل	
۳	اکرم افشار	کارشناس بهبود کیفیت و اعتبار بخشی		۳	مریم حسین خانی	سرپرستار دیالیز	
۴	سپهیل پناهجو	مسئول حراست					
۵	رخساره زعیم زاده	سوپروایزر ارتقا سلامت و سوپروایزر آموزشی					
۶	سکینه عمویی	سرپرستار اورژانس					
۷	ندا عالیانی	مسئول کمیته ها و نماینده سوپروایزرین بالینی					
۸	علی عبدالمهی	مدیر امور مالی					

۹	نگار یاری	رابط عفاف و حجاب-رابط انطباق	نگار یاری-کنگره بانی کارشناس مامایی نظام پزشکی: م - ۷۰۶۶۷
۱۰	نیلوفر شاهبختی	کارشناس هماهنگی کننده ایمنی بیمار	نیلوفر شاهبختی کارشناس پرستاری ۹۶۱۶۷۶۶۶
۱۱	سمیه سالاروند	مانا مسئول	سمیه سالاروند کارشناس مامایی نظام پزشکی: م - ۷۰۴۰۲
۱۲	فرشته بختیاری	سرپرستار جنرال	فرشته بختیاری کارشناس مامایی نظام پزشکی: م - ۷۰۴۰۲
۱۳	زهرا آزادی	رابط صیانت از حقوق شهروندی	زهرا آزادی کارشناس مامایی نظام پزشکی: م - ۷۰۴۰۲