



فرآیند رسیدگی به شکایت

طرح شکایت توسط بیمار یا بستگان درجه یک



رسیدگی به شکایت توسط مسئول بخش یا واحد



ساعات اداری

ساعات غیر اداری

خیر

خیر

آیا شکایت حل شده است؟

بله

بله

بله

خیر

خیر

ارجاع شکایت به دفتر پرستاری

ارجاع شکایت به سوپر وایزر کشیک

رسیدگی به شکایت توسط
 سوپروایزر بالینی یا مترون یا
 جانشین مترون

رسیدگی به شکایت توسط
 سوپر وایزر کشیک

ثبت مورد و گزارش ماهانه به
 واحد رسیدگی به شکایت مرکز

رضایتمندی ارباب رجوع

آیا شکایت حل
 شده است؟

آیا شکایت حل
 شده است؟

ارجاع شکایت به واحد رسیدگی به شکایت
 جهت طرح در کمیته تخصصی

رسیدگی به شکایت در کمیته تخصصی
 و اعلام نتایج به شاکی

آیا شکایت حل شده
 است؟

ثبت شکایت وارجاع مدارک
 به مراجع ذیصلاح دانشگاه
 توسط مسئول رسیدگی به
 شکایت

خیر

بله

ثبت شکایت ورضایتمندی ارباب
 رجوع

اعضای کمیته تخصصی:

- ریاست
- مدیریت
- حراست
- مترون
- مسئول رسیدگی به شکایت