



## فرآیند رسیدگی به شکایات

اعلام شکایت به سرپرستار بخش یا مسئول واحد  
رسیدگی و انجام اقدامات مداخله ای

آیا رسیدگی و اقدامات انجام شده رضایت شاکی را جلب نمود؟

خیر

بله

ختم موضوع

اعلام شکایت به کارشناس  
رسیدگی به شکایات

بررسی موضوع و کسب نظر از  
مسئولین

شکایت از نحوه برخورد کارکنان اداری

شکایت از هزینه ها و امور رفاهی و  
وضعیت عمومی بیمارستان  
ارجاع به مدیر مرکز

شکایت از نحوه کیفیت خدمات پرستاری  
ارجاع به مدیر پرستاری

شکایت از نحوه کیفیت خدمات پزشکی  
ارجاع به معاون آموزشی

رسیدگی و اعلام نتیجه به شاکی

آیا رسیدگی و اقدامات انجام شده رضایت شاکی را جلب نمود؟

بله

خیر

ختم موضوع

طرح موضوع در کمیته اخلاق بالینی

اقدام اصلاحی و ارائه بازخورد به فرد شاکی

آیا رسیدگی به شکایت ، رضایت شاکی را فراهم نمود؟

خیر

شکایت جهت رسیدگی به معاونت  
ارجاع می شود

بله

ختم موضوع