


کد شاخص :	بسمه تعالی بیمارستان علامه بهلول گناباد شناسنامه شاخصهای بیمارستانی عنوان شاخص: درصد شکایات پیگیری شده	 بیمارستان علامه بهلول گنابادی
تاریخ تدوین :		
تاریخ بازبینی:		

**تعریف شاخص:** بیانگر درصد شکایاتی است که پیگیری های لازم انجام شده است و بازخورد آن به شاکای داده شده است.  
**اهمیت موضوع:** رسیدگی به شکایات یکی از مهمترین علل جلب اعتماد گیرندگان خدمت می باشد.  
**هدف شاخص:** جلوگیری از خطاها و اشتباهات و افزایش رضایت گیرندگان خدمت

**فرمول شاخص:**  $\times 100$

**تعریف صورت شاخص:**

تعداد شکایات پیگیری شده در یک دوره زمانی معین

**تعریف مخرج شاخص:**

کل شکایات در یک دوره زمانی معین

اهمیت شاخص از جنبه	مبنای تعیین شاخص	بعد کیفیت	نوع شاخص	میزان هدف Target
<input type="checkbox"/> بالینی <input type="checkbox"/> غیر بالینی <input type="checkbox"/> مدیریتی	<input type="checkbox"/> برنامه استراتژیک <input type="checkbox"/> برنامه بهبود کیفیت <input type="checkbox"/> مطالبات سازمانهای بالا دستی	<input checked="" type="checkbox"/> اثر بخشی <input type="checkbox"/> ایمنی <input checked="" type="checkbox"/> رضایتمندی <input type="checkbox"/> کارآیی <input type="checkbox"/> عدالت ( دسترسی عادلانه)	<input type="checkbox"/> ساختاری <input type="checkbox"/> فرایندی <input checked="" type="checkbox"/> پیامدی	100%

ارسال گزارش پایش به :	سطوح و تناوب گزارشدهی شاخص	مسئول تحلیل داده ها	مسئول جمع آوری داده ها	منبع گرد آوری شاخص	تناوب جمع آوری	واحد اندازه گیری شاخص	دامنه کاربرد (بخش / واحد)
<input type="checkbox"/> ریاست <input checked="" type="checkbox"/> مدیریت <input type="checkbox"/> مدیریت پرستاری <input type="checkbox"/> مسئول ایمنی بیمار	سه ماهه	دفتر بهبود کیفیت		مستندات	ماهانه	درصد	کلپه بخشهای درمانی

نام و امضاء ابلخ کننده :	نام و امضاء تایید کننده / تایید کنندگان :	نام و امضاء تهیه کننده / تهیه کنندگان :