

بسمه تعالی

راهنمای پرسش و پاسخ کارشناس شهرستان (شبکه بهداشت)

سامانه یکپارچه بهداشت (سیب)

مرحله اول:

پس از انتخاب نقش مدیر گسترش (ارزیابی) از مسیر زیر برای مشاهده ارزیابی بررسی علل نارضایتی اقدام می کنیم



۱- روی آیکون "بررسی علل نارضایتی" کلیک کنید. سپس صفحه زیر نمایش داده می شود

فهرست نظر سنجی

نام خدمت دهنده	نام خانوادگی خدمت دهنده	کد ملی خدمت دهنده	نقش	تاریخ نظر سنجی از	تا	پاسخ	تاریخ بررسی از	تا
			...	...	...	عدم رضایت	...	...

وضعیت بررسی

ساختار واحد

انتخاب واحد 0 جستجو

۲- در پنجره باز شده در قسمت پاسخ گزینه "عدم رضایت از خدمت یا عدم دریافت خدمت" را انتخاب و سپس روی کلید جستجو کلیک نمایید.

پس از کلیک روی گزینه جستجو گزارش ارزیابی سیستم پیام کوتاه نمایش داده می شود.

ردیف	کد	تاریخ نظرسنجی	تاریخ بررسی	تلفن خدمت گیرنده	خدمت گیرنده	خدمت دهنده	نقش	پاسخ	وضعیت بررسی	محل خدمت
1	14	1396/12/04	1397/02/08	محمد	محمد	بهورز	عدم رضایت	نظافت		
2	12	1396/12/26		یاسین	پزشک خانواده روستایی		عدم رضایت			
3	9	1396/12/26	1397/02/10	عبدالله	پزشک خانواده روستایی		عدم رضایت	ندادن پاسخ به پرسش ها		
4	7	1396/12/26		نعیم	پزشک خانواده روستایی		عدم رضایت			
5	5	1396/12/26	1397/02/09	عباس	ماما		عدم رضایت	برخورد نامناسب		
6	2	1397/04/26		هادیه	پزشک خانواده روستایی		عدم رضایت			

۳- در جدول آیکون بررسی که برای هرد فرد جداگانه است، کلیک کرده در پنجره باز شده یکی از علل "عدم دریافت خدمت" یا "عدم رضایت از خدمت" یا را انتخاب نمایید. به این صورت که:

مرحله دوم:

کارشناس شبکه بهداشت و درمان شهرستان با شماره فرد تماس حاصل نموده و پس از معرفی خود و توضیحات لازم در مورد علت تماس، دلیل عدم رضایت را بررسی می نماید. نوشته کادر زیر مثالی برای آغاز صحبت با مخاطب است:

سلام، فاتحی هستم و از شبکه بهداشت و درمان شمیرانات تماس می گیرم، سامانه نشان می دهد که شما یا یکی از اعضا خانواده شما (همسر/ فرزند/) در روز دوشنبه چهاردهم به خانه بهداشت/ پایگاه/ مرکز خدمات جامع روستایی/ شهری به خانم/ آقای مراجعه کردید. پس از این مراجعه پیامکی از وزارت بهداشت برای شما فرستاده شده که شما به پیامک با عدد دو جواب داده و عدم رضایت خود از خدمت را اعلام کرده اید. تماس من برای این است که دلیل عدم رضایت را از شما سوال کنم تا انشا الله در مراجعه های بعدی رضایت شما تامین بشود.

بنا به اظهارات فرد یکی از موارد زیر انتخاب و ثبت می گردد:

۱. بررسی عدم رضایت از خدمت:

در صورتی که فرد از ارایه دهنده خدمت یا شرایط ارایه خدمت ناراضی باشد موارد علت نارضایتی به شرح ذیل بررسی می گردد:

برخورد نامناسب

ندادن آموزش های لازم

نگفتن زمان مراجعه بعدی

ندادن پاسخ به پرسش ها

گرمای زیاد

انتظار طولانی

شلوغی بیش از حد

کمبود دارو / لوازم بهداشتی

بی توجهی به خدمت گیرنده

تمیز نبودن

کمبود امکانات رفاهی

انجام ندادن درخواست مراجعه کننده

ثبت تلفن عضو دیگر خانوار

کمبود / نبودن ابزار و امکانات آرایه خدمت

تغییر نظر

تماس ناموفق

سایر...

- ۱- برخورد نامناسب: منظور هرگونه رفتار نامناسب از جانب ارایه دهنده خدمت می باشد.
 - ۲- ندادن آموزش های لازم: در خصوص مراقبت در منزل، استفاده از دارو/ وسیله بهداشتی یا هر مورد دیگری که ارایه دهنده خدمت موظف به آموزش می باشد، توضیحی داده نشده است.
 - ۳- نگفتن زمان مراجعه بعدی: ارایه دهنده خدمت زمان مراجعه بعدی یا عدم نیاز به مراجعه را به گیرنده خدمت اعلام ننموده است.
 - ۴- ندادن پاسخ به پرسش ها: ارایه دهنده خدمت از پاسخ به سوالات گیرنده خدمت سر باز زده است.
 - ۵- گرما/ سرمای زیاد: گرم بودن یا سرد بودن آزارنده محل ارایه خدمت به علت نبودن یا خراب بودن وسایل گرمایشی و سرمایشی
 - ۶- انتظار طولانی: رعایت نشدن نوبت یا زمان بر بودن ویزیت نفر قبل که منجر به طولانی شدن زمان انتظار شده است
 - ۷- شلوغی بیش از حد: تعداد افراد مراجعه کننده به واحد ارایه دهنده بسیار زیاد است و واحد شلوغ بوده است.
 - ۸- کمبود دارو/ لوازم بهداشتی: خلل در ارایه خدمت به علت نبودن دارو یا سایر لوازم مصرفی
 - ۹- بی توجهی به گیرنده خدمت: تمرکز ارایه دهنده خدمت بر موضوع یا کار دیگری بوده و توجه لازم را به مراجعه کننده نداشته است (تماس تلفنی، صحبت با همکار ...)
 - ۱۰- تمیز نبودن: این مورد شامل پاکیزه نبودن و آراسته نبودن واحد محل ارایه خدمت است
 - ۱۱- کمبود امکانات رفاهی: مانند نبودن/ قابل استفاده نبودن آبسردکن، صندلی، سرویس بهداشتی و...
 - ۱۲- انجام ندادن درخواست مراجعه کننده: ارایه دهنده خدمت، از انجام خدمت درخواستی مراجعه کننده سر باز زده و برای این مساله توضیحی هم ارایه نکرده است
 - ۱۳- ثبت تلفن عضو دیگر خانوار: در صورتی که فرد اظهار نماید که یکی از اعضا (همسر/ فرزند/...) خانواده مراجعه نموده و شماره تلفن اینجانب را داده است این گزینه انتخاب می گردد. برای مثال آقای نوری (نفر شماره اول جدول) اعلام می کند که همسرش برای دریافت خدمت به واحد ارایه دهنده خدمت مراجعه نموده و شماره آقای نوری در سامانه برای همسر ایشان نیز ثبت شده است.
 - ۱۴- نبودن/ قابل استفاده نبودن ابزار و امکانات ارایه خدمت: در صورتی که عدم رضایت مراجعه کننده مشکلات تجهیزاتی را در بر گیرد، از این گزینه استفاده می شود. برای مثال دستگاه فشارسنج در واحد ارایه خدمت وجود نداشت یا ترازوی وزن درست کار نمی کرد و وزن را به درستی نشان نمی داد.
 - ۱۵- تغییر نظر: در این مورد مراجعه کننده برای مثال اظهار می کند: وقتی با دقت فکر می کنم، دیگر ناراضی نیستم و شکایتی ندارم
 - ۱۶- تماس ناموفق: پس از سه بار تماس در زمان های متفاوت، امکان ارتباط با مخاطب حاصل نشد.
 - ۱۷- سایر: در صورتی که دلیل عدم رضایت مراجعه کننده از ارایه دهنده خدمت در عنوان های بالا قابل دسته بندی نبود، شکایت فرد در این قسمت نوشته خواهد شد.
- نکته:** در صورتی که فردی هم از ارایه دهنده خدمت و هم از سایر الزامات ارایه خدمت ناراضی بود، مهمترین علت ثبت می گردد. برای مثال اگر فردی هم از برخورد نامناسب و هم از گرمای زیاد ناراضی داشت و بیشترین دلیل عدم رضایت ایشان برخورد نامناسب بوده است، این مورد ثبت خواهد شد.

دریافت نکردن خدمت

کارشناس شبکه بهداشت و درمان شهرستان با شماره فرد تماس حاصل نموده و پس از معرفی خود و توضیحات لازم در مورد علت تماس، این پاسخ را بررسی می نماید. یکی از مهم ترین مواردی که در این گفتگو باید مورد توجه قرار گیرد این است که با توجه به موارد دیده شده، احتمال اینکه شماره تلفن سرپرست خانوار برای همه اعضای خانوار یا اینکه شماره تلفن مادر برای فرزندان ثبت شده باشد زیاد بوده و بنابراین باید به این مساله دقت شود. نوشته کادر زیر مثالی برای آغاز گفتگو با مخاطب است:

سلام، فاتحی هستم و از شبکه بهداشت و درمان شمیرانات تماس می گیرم، سامانه نشان می دهد که شما یا یکی از اعضا خانواده شما (همسر/ فرزند/) در روز دوشنبه چهاردهم به خانه بهداشت/ پایگاه/ مرکز خدمات جامع روستایی/ شهری به خانم/ آقای (مراقب سلامت، پزشک، دندانپزشک ...) مراجعه کردید. پس از این مراجعه پیامکی از وزارت بهداشت برای شما فرستاده شده که شما به پیامک با عدد سه جواب داده و اعلام کرده اید که هیچ خدمتی را دریافت نکرده اید. تماس من برای این است که این مساله را بررسی کنم تا اگر اشتباهی رخ داده است، انشا الله دیگر تکرار نشود.

الف. بررسی عدم دریافت خدمت

چنانچه فرد یا اعضای خانواده وی به هر شکل ممکن (۱- عدم مراجعه مستقیم، ۲- مراجعه یکی از اعضا خانواده ۳- دریافت خدمت در یکی از اماکن عمومی مانند مدرسه، ...) خدمتی دریافت نکرده اند، یکی از عنوان های زیر انتخاب می گردد:

اشتباه در ارسال پاسخ

نیاز به بررسی در خانواده

انجام نشدن درخواست مراجعه کننده

انجام نشدن خدمت

ثبت تلفن عضو دیگر خانوار

تماس ناموفق

سایر ...

- ۱- **اشتباه در ارسال پاسخ درست:** در صورتی که فرد اعلام کند که به اشتباه گزینه "۳" که همان "عدم دریافت خدمات" است را ارسال نموده و ایشان خدمت دریافت کرده است. در این صورت دو حالت پیش می آید :
 - a. فرد از خدمت رضایت داشته (کد ۱) و عدد سه را ارسال کرده است.
 - b. فرد از خدمت رضایت نداشته (کد ۲) و عدد سه را ارسال کرده است.در هر دو حالت، این سوال و امتیاز آن از محاسبات آماری حذف خواهد شد.
- ۲- **احتمال ثبت شدن شماره تلفن توسط اعضا خانواده و نیاز به بررسی:** مخاطب اعلام می کند که ممکن است یکی از اعضای خانواده (مراجعه مستقیم یا خدمت در اماکن عمومی) خدمت را دریافت کرده باشد و او اطلاع دقیقی از این مساله ندارد. بنابراین هماهنگی زمانی برای تماس دوباره بین تماس گیرنده و مخاطب انجام می شود تا مخاطب بتواند پاسخ دقیق را پس از بررسی در خانواده به شبکه بهداشت و درمان شهرستان اعلام نماید.
- ۳- **انجام نشدن درخواست مراجعه کننده:** ممکن است فرد به واحد ارایه دهنده خدمت مراجعه و درخواست خدمت خاصی را نموده که ارایه دهنده خدمت بنا به تشخیص خود از ارایه آن خدمت سرباز زده است بنابراین گیرنده خدمت گزینه عدم دریافت خدمت را ارسال نموده است. به طور مثال مادری فرزند خود را برای انجام واکسیناسیون به واحد می برد، ارایه دهنده خدمت با توجه به دستورعمل کشوری، واکسیناسیون را برای فرزند وی انجام نمی دهد. مادر، به دلیل اینکه خدمت مورد نظر را دریافت نکرده است، گزینه "عدم دریافت خدمت" را ارسال می نماید.
- ۴- **انجام نشدن خدمت:** فرد یا اعضا خانواده وی هیچ مراجعه ای به واحد ارایه دهنده خدمت نداشته و خدمتی دریافت ننموده اند.
- ۵- **ثبت تلفن عضو دیگر خانوار:** در صورتی که فرد اظهار نماید که یکی از اعضا (همسر/ فرزند/...) خانواده مراجعه نموده و شماره تلفن اینجانب را داده است این گزینه انتخاب می گردد. برای مثال آقای نوری (نفر شماره اول جدول) اعلام می کند که همسرش برای دریافت خدمت به واحد ارایه دهنده خدمت مراجعه نموده و شماره آقای نوری در سامانه برای همسر ایشان نیز ثبت شده است.
- ۶- **تماس ناموفق:** پس از سه بار تماس در زمان های متفاوت، امکان ارتباط با مخاطب حاصل نشد.
- ۷- **سایر:** در صورتی که دلیل اعلام شده توسط مخاطب در عنوان های بالا قابل دسته بندی نبود، شکایت فرد در این قسمت نوشته خواهد شد.