

اجرای طرح رضایت سنجی از خدمت گیرندگان در اورژانس پیش بیمارستانی در نیشابور

نیشابور (پانا)- معاون مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی نیشابور از اجرای طرح رضایت سنجی خدمات اورژانس ۱۱۵ از مراجعین و مددجویان در راستای اجرای طرح تکریم ارباب رجوع، صیانت از حقوق شهروندی، اصل پاسخگویی و اجرای منشور سازمانی در ۹ ماه گذشته خبر داد.

مصطفی افشارنیک گفت: در این نظرسنجی مواردی نظیر طول زمان انتظار پشت خط و نحوه پاسخگویی کارشناسان ارتباطات، مدت رسیدن آمبولانس بر بالین بیمار، رعایت شئونات اخلاقی و اسلامی توسط کارکنان، نحوه پوشش و آراستگی و همچنین برخورد کارکنان با بیمار، نحوه انتقال بیمار و مصدوم به آمبولانس و رضایتمندی کلی نسبت به خدمت ارائه شده مورد ارزیابی قرار می گیرد.

این مقام مسئول هدف از اجرای این طرح را استفاده از نقطه نظرات شهروندان برای ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده، رفع کاستی ها و مشکلات کاری تیم های اورژانس ۱۱۵ اعلام کرد و ادامه داد: تیم های اورژانس پیش بیمارستانی نیشابور به طور میانگین در هر ماه دو هزار و ۲۰۰ ماموریت امدادی انجام می دهند که کارشناسان نظارت و بازرسی اورژانس ۱۱۵ با حدود ده درصد از خدمت گیرندگان بصورت تصادفی تماس تلفنی برقرار می کنند.

او با توجه به نقطه نظرات، پیشنهادات و انتقادات مددجویان که عمدتاً سازنده و در راستای اصلاح و بهبود امور است عنوان کرد: از مجموع تماس های گرفته شده با شماره مددجویان، ۸۱ درصد رضایت نسبی، ۱۳ درصد عدم پاسخ و ۶ درصد عدم رضایت را بیان نموده اند.

معاون مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی نیشابور با بیان اینکه سنجش افکار و نظرات دیگران از با اهمیت ترین و کم هزینه ترین روش ZWNJ&ترین روش ZWNJ&ها برای دریافت بازخورد نگرش به سازمان است، گفت: پس از جمع آوری پیشنهادات و نظرات مددجویان، مشکلات شناسایی شده در کمیته نیروی انسانی مطرح می شود و پس از بررسی با برگزاری کلاس های آموزشی و کارگاه های مرتبط جهت رفع نواقص و ارتقاء کیفیت ارائه خدمات اقدام می شود.

خدمت گیرندگان و مددجویان محترم می توانند هرگونه پیشنهاد، انتقاد و شکایت را با تماس با شماره ۱۹۰ مطرح کرده و در کوتاه ترین زمان پاسخ دریافت نمایند.