



1-هدف : هدف از تدوین این سند، اطمینان از استقرار سیستم کارآمد و استاندارد پاسخگویی مرکز تلفن/ واحد سیمرغ در بیمارستان نیکان غرب است که با مجموعه‌ای از معیارها و شاخص‌ها جهت ارزیابی کیفیت و سرعت پاسخگویی به تماس‌ها، مانند شاخص مدت زمان انتظار، کیفیت مکالمه و میزان رضایت مشتری از پاسخگویی به عنوان شاخص‌های اصلی سنجیده خواهد شد.

2-دامنه کاربرد: اجرای این سند در مرکز تلفن گروه درمانی نیکان و واحد سیمرغ بیمارستان نیکان غرب الزامی است.

3-تعاریف:

1-3-مرکز تلفن (Call Center) : مرکز تلفن یا کال سنتر یک محل متمرکز است که در آن گروهی از کارشناسان آموزش دیده، تماس‌های تلفنی را مدیریت می‌کنند. مرکز تلفن راهی برای ارائه خدمات و پشتیبانی فنی به مشتریان است.

2-3-خدمات ورودی :

1-2-3-پاسخ‌گویی به تماس‌های تلفنی : شامل پاسخ‌گویی تلفنی به سوالات مشتریان، ارائه اطلاعات و ثبت درخواست‌ها توسط مرکز تلفن و واحد سیمرغ می‌باشد.

2-2-3-پاسخ صوتی تعاملی (IVR: Interactive Voice Response) : نرم افزار مرکز تماس مجهز به فناوری تلفن گویا برای ارائه یک سیستم منوی خودکار می‌باشد، که به مشتریان اجازه می‌دهد گزینه‌ها را انتخاب کنند.

3-2-3-با شماره گیری 02129120000 به مرکز پاسخگویی صوتی/ تعاملی بیمارستان های نیکان متصل خواهید شد و با انتخاب اعداد زیر می‌توانید با یکی از بیمارستان های نیکان ارتباط برقرار نمایید.

4-2-3-عدد 1 نوبت دهی تمامی مراکز / عدد 2 نیکان سپید / عدد 3 نیکان غرب / عدد 4 نیکان اقدسیه / عدد 5 مرکز جراحی محدود چشم و ناباروری نیکان / عدد 6 بیمارستان مجازی / عدد 7 واحد شکایات.

5-2-3-پس از انتخاب عدد 3 و اتصال به پاسخگوی صوتی تعاملی بیمارستان نیکان غرب می‌توانید با شماره گیری 4 رقم داخلی مورد نظر، به قسمت مربوطه متصل شده و یا با انتخاب عدد 1 به واحد پذیرش/ترخیص / عدد 2 واحد مدارک پزشکی / عدد 3 پیگیری جواب آزمایشات / عدد 4 واحد رسیدگی به شکایات و عدد 6 از نشانی و تلفن های بیمارستان نیکان غرب آگاهی یابید.

6-2-3-پشتیبانی از طریق چت آنلاین : پاسخ به سوالات و درخواست‌های مشتریان با استفاده از چت آنلاین، بدون نیاز به تماس تلفنی

7-2-3-پشتیبانی از طریق شبکه‌های اجتماعی: پاسخ به سوالات و درخواست‌های مشتریان در پلتفرم واتس‌آپ و بله بدون نیاز به تماس تلفنی.

3-3-شاخص‌های کلیدی عملکرد تماس‌های ورودی :

معیارهایی به منظور ارتقای تعامل تیم مرکز تلفن با مشتریان، با هدف ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان دسترسی به نتایج بهتر در خدمت رسانی مورد استفاده قرار خواهند گرفت.

4-3-خدمات خروجی: کارشناسان فالوآپ بیمارستان نیکان غرب پس از 72 ساعت، و در مورد بیماران پرخطر به تناسب شرایط بیماران زیر 72 ساعت، با بیماران ترخیص شده تماس حاصل می‌نمایند.

5-3-مقررات اخلاقی در مراکز تلفن : مقررات اخلاقی در مراکز تلفن به مجموعه‌ای از اصول و دستورالعمل‌ها گفته می‌شود که کارکنان این مرکز باید برای حفظ استانداردهای حرفه‌ای و ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان رعایت کنند. این مقررات به ایجاد اعتماد، احترام و رضایت مشتریان کمک می‌کند و همچنین از کارکنان در برابر مشکلات اخلاقی و حقوقی محافظت می‌کند. مهم‌ترین اصول و مقررات اخلاقی در مراکز تلفن شامل احترام و ادب، رازداری و حفظ حریم خصوصی، صداقت و شفافیت و پاسخگویی و مسئولیت پذیری می‌باشد.



6-3- واحد سیمرغ: واحدی در بیمارستان است که با دریافت اطلاعات اولیه شرایط بالینی از بیمار، وضعیت را ارزیابی نموده و راهنمایی لازم جهت ارجاع به بخش های مرتبط را به بیمار ارائه می نماید و نقش پل ارتباطی میان بیمار و سیستم درمانی ایفا می کند.

7-3- کارشناس واحد سیمرغ: کارشناس پرستاری دارای سابقه کار در بخش ها بالینی می باشد

4- مسئولیت ها و اختیارات:

- 1-4- سوپروایز ارتقای سلامت مسئولیت تدوین، بازنگری در بازه زمانی مشخص و نظارت بر اجرای صحیح سند را بر عهده دارد.
- 2-4- مدیر درمان، مدیر پرستاری و سوپروایز ارتقای سلامت مسئولیت نظارت بر اجرای صحیح سند را بر عهده دارند.
- 3-4- مسئول مرکز تلفن، کارشناسان واحد سیمرغ و رابطین آموزش به بیمار در بخش ها مسئولیت اجرای صحیح سند را بر عهده دارند.

5- گامهای دستورالعمل:

- 1-5- به منظور پیگیری های پس از ترخیص باید در هنگام ترخیص بیمار، آموزش های لازم در خصوص شماره تلفن واحد سیمرغ (02129124234) توسط پرستار مسئول بیمار ارائه گردد و از بیمار/ همراه ایشان درخواست شود که شماره فوق الذکر در تلفن همراهشان ثبت گردد.
- 2-5- اثربخشی آموزش های ارائه شده در خصوص واحد سیمرغ باید توسط رابط آموزش به بیمار بخش از بیمار/ همراه ایشان ارزیابی و در چک لیست اثربخشی آموزش به بیمار در سامانه کوپو درج گردد.
- 3-5- پس از 72 ساعت از ترخیص، باید توسط کارشناسان فالوآپ بیمارستان نیکان غرب با بیماران ترخیص شده تماس گرفته شود و اثربخشی آموزش به بیمار در خصوص واحد سیمرغ، مجدد ارزیابی و در چک لیست فالوآپ در سامانه کوپو ثبت گردد.
- تبصره 1:** در مورد بیماران پرخطر، به تناسب شرایط بیماران، کمتر از 72 ساعت پس از ترخیص بیمار از بیمارستان، جهت فالوآپ با ایشان تماس گرفته می شود.
- تبصره 2:** بیماران پس از ترخیص، می توانند مستقیماً با شماره گیری 02129124234، 7 روز هفته به صورت 24 ساعته با واحد سیمرغ ارتباط گرفته و تمامی چالش های درمانی خود را نظیر علائم هشدار، مراقبت از زخم و بخیه، پانسمان و اتصالات نظیر لوله ادراری، درن ها و ...، تغذیه و فعالیت، دارو و عوارض، نیاز به ثبت وقت کلینیک و یا خدمات در منزل، با کارشناسان مجرب واحد سیمرغ در میان بگذارند.
- تبصره 3:** بیماران پس از ترخیص می توانند چالش های غیر اورژانسی خود و نیز موارد مورد نیاز طبق درخواست کارشناسان واحد سیمرغ را از طریق اپلیکیشن بله به شماره 09933216254 مطرح و یا ارسال نمایند.
- تبصره 4:** بیماران می توانند با مراجعه به وبسایت بیمارستان نیکان غرب به آدرس <https://west.nikan.hospital/fa> /سوالات خود را در قسمت پشتیبانی آنلاین مطرح نموده و کارشناسان پاسخگو در قسمت نامبرده، در صورت نیاز بیمار را به واحد سیمرغ ارتباط خواهند داد.
- تبصره 5:** بیماران پس از ترخیص در صورت عدم امکان برقراری ارتباط با کارشناسان واحد سیمرغ از طریق شماره مستقیم همان بخش، میتوانند با شماره گیری 02129120000 با مرکز تلفن ارتباط برقرار نمایند.
- تبصره 6:** بیماران می توانند در صورت نیاز به برقراری ارتباط با واحدهای پذیرش، ترخیص، مدارک پزشکی و رسیدگی به شکایات، در صورت آگاهی از داخلی واحد مذکور آن را شماره گیری نموده و یا مستقیماً با مرکز تلفن تماس بگیرند.



4-5- با توجه به سطح تریاژ بیماران و نیاز به دسترسی به خدمات درون و خارج بیمارستان، کارشناسان واحد سیمرغ از طریق خط تلفن زوپیئر نصب شده روی تلفن شخصی خود هماهنگی های لازم را انجام و بیماران را راهنمایی خواهند کرد.

تبصره 7: کارشناسان واحد سیمرغ جهت هماهنگی های لازم و ارایه خدمات مورد نیاز بیماران می توانند از طریق شماره های زیر با واحدهای مختلف ارتباط برقرار نمایند.

شماره تماس	واحد
02129124231	سوپروایزر وقت
02188840444	آمبولانس بهرویان
02129124060	هوم کر (هماهنگی با نماینده بیمارستان نیکان غرب از 8 صبح تا ساعت 23)
02129123030	واحد مرکزی بیمارستان مجازی (هماهنگی با نمایندگان هوم کر بیمارستان های نیکان سپید و اقدسیه جهت ارائه خدمات در منزل به صورت 24 ساعته)
02129124301	بخش بلوک و رودابه (گواهی ولادت)
02129124151	بخش دنا
02129124951	بخش سهراب و فروغ
02129124911	بخش آرش و سورنا
02129124821	بخش یاس و نیما
02129124730	بخش کوثر
02129124621	بخش POST CATH
02129124640	بخش ICU OH
02129124350-4370	بخش CCU
02129124288-02129124421	بخش ICU1,2
02129124225	بخش POST ICU
02129124330	بخش NICU
02129124240	بخش اسکویی

5-5- سوپروایز ارتقای سلامت باید به صورت ماهانه درصد رضایت از خدمات پاسخگویی واحد سیمرغ را با شاخص های مرتبط تحلیل و در کارگروه ارتقای سلامت بیمارستان نیکان غرب، ارائه نماید.

تبصره 8: شاخص های لازم جهت مدیریت مرکز تلفن/ واحد سیمرغ عبارتند از:

- نرخ تماس های از دست رفته (ABR: Abandonment Rate)
- میانگین سرعت پاسخگویی (ASA: Average Speed of Answer)



- میانگین مدت زمان رسیدگی به هر تماس (AHT: Average handle time)
- میانگین مدت زمان حضور در صف (ATiQ: Average Time in Queue)

5-6- مسئول مرکز تلفن باید به صورت ماهانه شاخص های مرتبط با کیفیت پاسخگویی و درصد ارتباط با واحد های پذیرش، ترخیص، مدارک پزشکی و رسیدگی به شکایات را به مدیریت بیمارستان نیکان غرب گزارش نماید.

6- پایش و نظارت:

1-6- پایش: فرمت و روش گزارش پایش اجرای سند توسط سوپروایزر ارتقای سلامت، با همکاری دفتر بهبود کیفیت بیمارستان به صورت الکترونیکی طراحی و مطابق فرایند مربوط، تصویب و ابلاغ خواهد شد. گزارش پایش اجرای سند هر 3 ماه یکبار توسط سوپروایزر ارتقای سلامت در کارگروه ارتقای سلامت بیمارستان مطرح خواهد شد.

2-6- نظارت: نظارت بر اجرای این سند به شرح ذیل خواهد بود:

1-2-6- نظارت بر عملکرد کارشناسان فالوآپ و رابط آموزش بخش ها و پرستاران بخش ها در اجرای درست سند به ترتیب بر عهده سوپروایزر ارتقای سلامت و مدیر پرستاری خواهد بود.

2-2-6- نظارت بر عملکرد سوپروایزر ارتقای سلامت در اجرای درست سند بر عهده مدیر پرستاری خواهد بود.

3-2-6- نظارت بر عملکرد مسئول مرکز تلفن در اجرای درست سند بر عهده مدیر اجرایی خواهد بود.

3-6- بازنگری: این سند توسط سوپروایزر ارتقای سلامت به صورت سالانه مورد بازنگری قرار خواهد گرفت. رییس بیمارستان، مدیر درمان، مدیر پرستاری و دفتر سنجش و پایش کیفیت میتوانند پیشنهاد بازنگری در این سند را خارج از بازه زمانی عادی بازنگری مطرح نمایند.

7- مرجع تایید، تصویب، ابلاغ، نگهداری، توزیع و بازنگری:

1-7- تایید: پس از تایید اولیه مدیر درمان، کارگروه ارتقای سلامت مرجع تایید این سند خواهد بود.

2-7- تصویب و ابلاغ: رییس بیمارستان، مرجع تصویب و ابلاغ این سند خواهد بود.

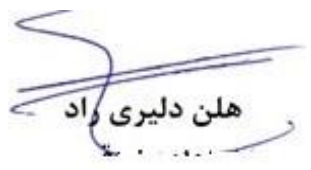
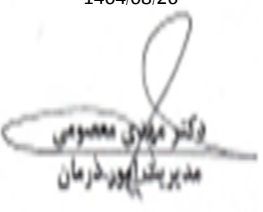
3-7- نگهداری و توزیع: نسخه اصل این سند در دفتر سنجش و پایش کیفیت نگهداری خواهد شد و توزیع نسخ این سند توسط دفتر سنجش و پایش کیفیت صورت خواهد گرفت.

8- منابع و مراجع

1-8- سیاست های داخلی بیمارستان نیکان غرب

2-8- استانداردهای اعتباربخشی- ویرایش پنجم- سال 1401



محمد شریفی صابر- مدیر اجرایی 		مدیر پرستاری 		زهرا پورموسی- سوپروایزر ارتقای سلامت 		تهیه کنندگان			
 دکتر محمدرضا سروش رئیس بیمارستان		تصویب و ابلاغ کننده		مصوب کارگروه ارتقای سلامت مورخ 1404/08/26  دکتر محمدرضا سروش مدیر بیمارستان نیکان غرب		تأیید کننده جانشین رئیس کمیته		 دکتر محمدرضا سروش مدیر بیمارستان نیکان غرب تایید اولیه	
نسخه کپی				دفتر سنجش و پایش کیفیت 				توزیع نسخ	
تاریخ بازنگری بعدی ۱۴۰۵/۱۰/۰۱ بیمارستان نیکان غرب				کنترل شد ۱۴۰۴/۱۰/۰۲ بیمارستان نیکان غرب					