



برگزاری نشست کمیته رضایت‌سنجی در دانشکده علوم پزشکی مراغه

به گزارش روابط عمومی نشست کمیته رضایت‌سنجی دانشکده علوم پزشکی مراغه با حضور کارشناسان، مدیران ستادی و اعضای هیأت علمی در محل ستاد مرکزی دانشکده برگزار شد.

در ابتدای جلسه، اعضای کمیته ضمن ارائه گزارشی از نتایج اقدامات پیشین، به تحلیل وضعیت موجود در حوزه های مختلف پرداختند.

در ادامه، عباس بهروزی، رئیس حوزه ریاست و مدیر روابط عمومی دانشکده علوم پزشکی مراغه، با تأکید بر اهمیت موضوع رضایت سنجی در نظام سلامت اظهار داشت: رضایت سنجی، ابزاری مؤثر برای ارزیابی کیفیت خدمات و شناسایی نیازهای واقعی مخاطبان بوده و در نظام سلامت، توجه به بازخوردهای مردمی و نظرات کارکنان، نقش مهمی در ارتقای کارایی، اثربخشی و بهبود کیفیت خدمات دارد.

وی با اشاره به مراحل پایانی اجرای طرح جامع رضایت سنجی در دانشکده اظهار داشت: این طرح با هدف ایجاد یک نظام منسجم، شفاف و داده محور در زمینه سنجش میزان رضایت در تمامی واحدهای تابعه طراحی شده است. در قالب این طرح، تمامی اطلاعات مرتبط با رضایت ارباب رجوع، کارکنان و مراجعان در یک مرکز داده جامع جمع آوری و تحلیل خواهد شد تا بر اساس نتایج آن، نقاط قوت و زمینه های نیازمند بهبود شناسایی گردد.

وی گفت بر اساس این طرح که با هدف ایجاد مرکز داده یکپارچه برای سنجش میزان رضایت در تمامی واحدهای تابعه طراحی شده است امکان جمع آوری، تحلیل و پایش مستمر داده های رضایتمندی در سطوح مختلف آموزشی، بهداشتی و درمانی فراهم می شود.

عباس بهروزی ادامه داد: اجرای این طرح گامی مهم در جهت ارتقای پاسخگویی، افزایش شفافیت و بهبود مستمر خدمات در مجموعه دانشکده علوم پزشکی مراغه محسوب می شود و هدف از اجرای آن، شنیدن صدای مخاطب و استفاده از نتایج آن در تصمیم سازی های مدیریتی است.

مدیر روابط عمومی دانشکده افزود: امروزه نگاه نوین به رضایت سنجی صرفاً به اندازه گیری محدود نمی شود، بلکه فرآیندی مستمر برای پایش عملکرد، افزایش انگیزه کارکنان و ارتقای اعتماد عمومی بوده در همین راستا، تلاش داریم نتایج این ارزیابی ها به صورت شفاف و هدفمند در برنامه های توسعه ای دانشکده مورد استفاده قرار گیرد.

در بخش دیگری از این نشست، دکتر حسن پور و دکتر صلواتی، اعضای هیأت علمی دانشکده، با اشاره به اهمیت رضایت سنجی در نظام سلامت، بر ضرورت استفاده از روش های نوین، علمی و فناورانه در حوزه رضایت سنجی تأکید کردند. آنان استفاده از سامانه های دیجیتال، نظرسنجی های آنلاین و تحلیل داده های آماری را گامی مؤثر در جهت دقت بخشی و افزایش اعتبار نتایج عنوان کردند.

دکتر حسن پور عضو هیات علمی و مدیر مرکز تحقیقات مدیریت سلامت مبتنی بر شواهد، با تأکید بر ضرورت نهادینه سازی فرهنگ رضایت سنجی در مجموعه، گفت: این فرایند باید به بخشی از ساختار دائمی سازمان تبدیل شود تا به شکل منظم و مستمر، زمینه بهبود عملکرد و رضایت کارکنان و مراجعان را فراهم آورد.

وی ادامه داد: نظرسنجی در نظام سلامت ابزاری کلیدی برای درک نیازها، رضایت و تجربه بیماران و جامعه بوده و با جمع آوری داده های دقیق و تحلیلی، مسئولان و تصمیم گیرندگان می توانند نقاط قوت و ضعف خدمات بهداشتی و درمانی را شناسایی کرده و سیاست ها و برنامه های خود را بر اساس شواهد واقعی تدوین کنند؛ این فرآیند نه تنها موجب افزایش کارایی خدمات می شود، بلکه اعتماد عمومی به نظام سلامت را نیز تقویت می کند و مشارکت مردم را در بهبود کیفیت خدمات تشویق می نماید.

دکتر صلواتی عضو هیات علمی دانشکده و دبیر شهر سالم مراغه نیز در این جلسه گفت: رضایت سنجی زمانی اثربخش خواهد بود که نتایج آن به اقدامات اصلاحی منجر شود. وی ادامه داد: نظر سنجی های منظم و علمی، امکان پایش مستمر سلامت جامعه را فراهم می آورد و کمک می کند روند تغییرات و تاثیر مداخلات مختلف به شکل واقعی ارزیابی شود که موجب ارتقای کیفیت خدمات، کاهش هزینه ها و افزایش رضایت مردم خواهد شد.

اعضای کمیته در ادامه ضمن بررسی پیشنهادات کارشناسان و مدیران حاضر، بر اهمیت مشارکت جمعی در تحلیل داده ها و تدوین راهکارهای اجرایی تأکید کردند و استفاده از تجربیات سایر دانشگاه ها و مراکز موفق را در بهبود این فرآیند ضروری دانستند.

به گزارش روابط عمومی، این نشست در ادامه سلسله جلسات کمیته رضایت سنجی تشکیل گردید و طی آن، گزارش هایی از اقدامات در حال اجرا، شاخص های ارزیابی رضایت مخاطبان و راهکارهای بهبود فرآیندها مورد بررسی و تبادل نظر قرار گرفت.