

برنامه استراتژیک بیمارستان نیکوکار املش

سال 1395 - 1397

تاریخ تدوین: 1395/1/15

تاریخ بازنگری سند: 1396/1/15

اعضای تدوین برنامه استراتژی بیمارستان

اعضای اصلی:

ریاست بیمارستان	دکتر علی معصومی
مترون	خانم معصومه فیضی
سوپروایزر کنترل عفونت و آموزشی	خانم معصومه باقری
مسئول بهداشت محیط و مسئول روابط عمومی	خانم دنیا فرهنگی
رئیس امور عمومی	خانم معصومه خجسته
سرپرستار بخش سی سی یو و مسئول هماهنگ کننده ایمنی	خانم راحله قرباندوست
سرپرستار دیالیز و مسئول بهبود کیفیت و رابط اعتبار بخشی بیمارستان	خانم فائزه نیکوکار
پزشک بخش اورژانس مسئول فنی و مسئول ایمنی بیمارستان	خانم دکتر الهام عاشوری
رئیس حسابداری	آقای اخوان
مسئول پاراکلینیک	خانم بحر کاظمی

لیست ذینفعان بیمارستان نیکوکار املش

- 1 پزشکان
- 2 هیات رئیسه دانشگاه
- 3 هیات امناء دانشگاه
- 4 خیرین سلامت
- 5 پرسنل بیمارستان
- 6 بیماران
- 7 مردم
- 8 سازمانهای بیمه گر
- 9- سازمان بهزیستی
- 10 بانکها
- 11 شرکت مخابرات
- 12 بیمارستانهای و مراکز درمانی خصوصی
- 13 آب و برق و گاز
- 14 ارگانهای نظامی و انتظامی
- 15 جانبازان و ایثارگران و خانواده شهدا
- 16 مددجویان کمیته امداد
- 17 بیمارستانهای و مراکز درمانی دولتی
- 18 اداره ثبت احوال
- 19 پرسنل و مدیران معاونتهای درمان، بهداشت، توسعه مدیریت و منابع، آموزشی، پژوهشی و غذا و دارو وزارتخانه و دانشگاه
- 20 سازمان آب و فاضلاب
- 21-شرکتهای دارویی و تولید کننده تجهیزات پزشکی
- 22-آزمایشگاههای خصوصی
- 24-شرکت امحاءزباله
- 25-مراکز پاراکلینیک خصوصی , CT –MRI وسونوگرافی
- 26- فرمانداری و استانداری و شهرداری

معرفی بیمارستان



معرفی مرکز آموزشی درمانی نیکوکار املش

زمین این مرکز در شهرستان املش توسط یک فرد خیر بنام آقای نیکوکار که پزشک ایرانی مقیم ژنو سوئیس می باشد جهت ساخت بیمارستان اهدا شد این مرکز 32 خوابه در سال 1388..... شروع به ساخت و در تاریخ 1393. ساخت ان به پایان رسید ابتدا در آذر سال 1393 فقط بخش اورژانس ان افتتاح شد و در سال 1394 بخشهای دیالیز و داخلی وسی سی یو . شروع به کار کرد مکان ان در خیابان واقع گردیده این بیمارستان در دو طبقه و به متراژ 3300 متر مربع ساخته شد متراژ فضای سبز ان 9700

این بیمارستان عمومی شامل بخشهای اورژانس بخش زنان و زایمان بخش اطفال بخش جراحی و بخش داخلی و اتاق عمل و سی سی یو و بخش دیالیز می باشد و تاکنون 4 بخش افتتاح شده است.

موقعیت جغرافیایی بیمارستان در شهر



رسالت (Mission) :

بیمارستان نیکوکار املش با رسالت ارائه بهترین خدمات درمانی تشخیصی مراقبتی و آموزشی در محیطی آرام با پتانسیل موجود بر مبنای استانداردهای اعتبار بخشی و اجرای صحیح طرح تکریم ارباب رجوع حفظ کرامت انسانی راه اندازی گردید

چشم انداز (Vision):

ما بر آنیم تا سال 1400 ضمن کامل کردن نیروهای متخصص بر اساس نیاز بیمارستان با تکمیل فضای فیزیکی و ساختمان اداری و نیز تجهیز و تکمیل درمانگاه تخصصی از نظر نیروی پزشکی و دندانپزشکی و روانپزشکی باتکیه بر نیروی انسانی شایسته و توانمند و بهبود مستمر کیفیت خدمات درمانی و تضمین ایمنی بیمار ، بیمارستانی متمایز ، در بین مراکز درمانی مشابه باشیم و از نظر رضایتمندی مردم به الگوی برتر منطقه شرق گیلان تبدیل شویم.

ارزشهای بیمارستان (values)

- 1- رعایت منشور حقوق بیمار.
- 2- بهره وری .
- 3- تعهد و وجدان کاری .
- 4- شایسته سالاری .
- 5- قانون مداری .
- 6- بیمار محوری .
- 7- سرمایه های انسانی
- 8- رضایتمندی و تکریم ارباب رجوع
- 9- اخلاق مداری
- 10- دوستدار محیط زیست
- 11- دانش محوری
- 12- ارتقاء ایمنی بیمار

نقاط قوت ضعف فرصت و تهدید SWOT

نقاط قوت (Strengths):

عناوین	عامل
ارتباط مناسب و دسترسی آسان مسئولین واحدهای اداری با ریاست ، رئیس امور عمومی و رئیس خدمات پرستاری	S1
وجود برنامه های آموزشی متناسب با نیاز پرسنل	S2
وجود کمیته های متعدد و برگزاری منظم آنها، جهت شناسایی مسائل بیمارستان و ارائه راه حل	S3
داشتن بخش های ویژه ، CCU دیالیز	S4
خدمات رسانی بخش پاراکلینیک بصورت 24 ساعته	S5
موقعیت جغرافیایی بیمارستان جهت پذیرش بیماران	S6
داشتن دستگاه الایزا و انجام آزمایشات هورمونی	S7
برخورداری از پرسنل با تجربه ، متعهد و پاسخگو	S8
جدیدالتاسیس بودن بیمارستان و برخورداری از تجهیزات جدید و عدم فرسودگی	S9
پایگذاری دستورالعمل های اصولی	S10
وجود فضای کافی جهت توصیه فضای فیزیکی بخشها	S11
توانایی جذب کمک های خیرین	S12

نقاط ضعف (Weaknesses):

عناوین	عامل
کاهش دریافتی پرسنل بدلیل درآمد کم بیمارستان	W1
فضای فیزیکی نامناسب بخش های بیمارستان	W2
کمبود نیروی انسانی اعم از خدمات و کادر اداری و درمان	W3
عدم اجرای طرح تحول در این مرکز	W4
فقدان جایگاه امحاء پسماند و فقدان دستگاه بی خطر ساز	W5

کمبود دستگاہ سی تی اسکن یا کمبود بخش های تشخیصی مکمل مانند سونوگرافی و آندوسکوپی	W6
عدم تعهد بعضی از پزشکان در ثبت دقیق پرونده بیمار	W7

فرصت‌ها (Opportunities) :

ل	عناوین
0	امکان هم پوشانی خدمات تشخیصی و درمانی مرکز با شهرهای همجوار
02	استقبال مردم منطقه از خدمات بیمارستان
03	طرف قرارداد بودن با اکثر بیمه ها
04	جمعیت مناسب شهر
05	موقعیت مکانی بیمارستان از لحاظ توریستی بودن شهر
06	دسترسی مطلوب به بیمارستان
07	تکمیل نیروی انسانی از شهرهای همجوار و مراکز
08	تنها بیمارستان موجود در شهر
09	بهرمندی از مشارکت خیرین و نماینده

تهدیدها (Threats) :

عناوین	عامل
بن بست بودن شهر	T1
انتظارات مردم از این مرکز بدلیل جدیدالتاسیس بودن با سایر بیمارستانها با سابقه کار بیشتر	T2
عدم همکاری مطلوب و مستمر سایر ارگانها با بیمارستان در سطح شهرستان جهت تشکل NGO	T3
عدم تمایل پزشکان به کار در بخش دولتی	T4
حوادث غیر مترقبه پایین بودن سطح درآمد و وضعیت اقتصادی نامطلوب اکثر مردم شهرستان	T5
سواد پایین مردم منطقه	T6
عدم تخصیص نیروی کافی از سوی دانشگاه	T7
تغییرات زود هنگام مدیران در سطوح استانی و شهرستانی و دانشگاه	T8
هزینه بالای خرید و نگهداری تجهیزات بیمارستانی	T9
عدم پایبندی بعضی بیمه ها به پرداخت بدهی ها	T10

(IFE) ارزیابی محیط داخلی

امتیاز نهایی	رتبه	ضریب اهمیت (وزن)	نقاط قوت به ترتیب اولویت (Strengths)	S
0/5	2	0/25	ارتباط مناسب و دسترسی آسان مسئولین واحدهای اداری با ریاست ، رئیس امور عمومی و رئیس خدمات پرستاری	S1
1	2	0/5	وجود برنامه های آموزشی متناسب با نیاز پرسنل	S2
0/75	3	0/25	وجود کمیته های متعدد و برگزاری منظم آنها، جهت شناسایی مسائل بیمارستان و ارائه راه حل	S3
2	2	1	داشتن بخش های ویژه , CCU دیالیز	S4
0/5	1	0/5	خدمات رسانی بخش پاراکلینیک بصورت 24 ساعته	S5
0/25	1	0/25	موقعیت جغرافیایی بیمارستان جهت پذیرش بیماران	S6
1/5	3	0/5	داشتن دستگاه الایزا و انجام آزمایشات هورمونی	S7
0/5	2	0/25	برخورداری از پرسنل با تجربه ، متعهد و پاسخگو	S8
0/5	2	0/25	جدیدالتاسیس بودن بیمارستان و برخورداری از تجهیزات جدید و عدم فرسودگی	S9
0/5	2	0/25	پایگذاری دستورالعمل های اصولی	S10
امتیاز نهایی	رتبه	ضریب اهمیت (وزن)	نقاط ضعف به ترتیب اولویت (Weaknesses)	W
5/25	3	1/75	کاهش دریافتی پرسنل بدلیل درآمد کم بیمارستان	W1
3	3	1	فضای فیزیکی نامناسب بخش های بیمارستان	W2
3	2	1	کمبود نیروی انسانی اعم از خدمات و کادر اداری و درمان	W3
2	2	1	عدم اجرای طرح تحول در این مرکز	W4
3	3	1	فقدان جایگاه امحاء پسماند و فقدان دستگاه بیخطر ساز	W5
0/5	2	0/25	کمبود یا کمبود بخش های تشخیصی مکمل مانند CT scan, وسونوگرافی و آندوسکوپی	W6

24.75/10=2.4

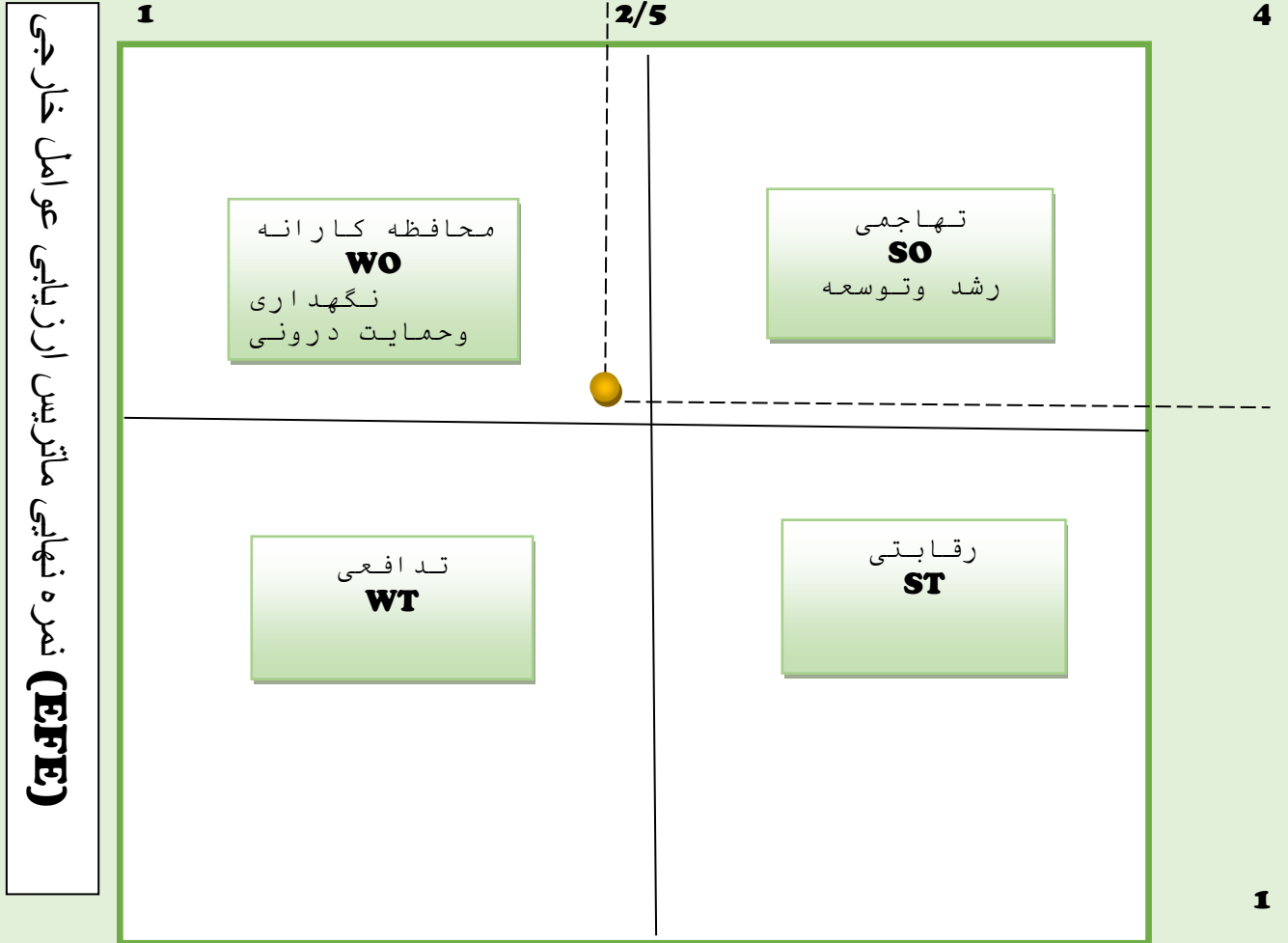
ارزیابی محیط خارجی (EFE)

امتیاز نهایی	رتبه	ضریب اهمیت (وزن)	فرصتها به ترتیب اولویت (Opportunities)	O
2	2	1	امکان هم پوشانی خدمات تشخیصی و درمانی مرکز با شهرهای همجوار	O1
3	3	1	استقبال مردم منطقه از خدمات بیمارستان	O2
6	3	2	طرف قرارداد بودن با اکثر بیمه ها	O3
0/5	1	0/5	جمعیت مناسب شهر	O4
0/25	1	0/25	موقعیت مکانی بیمارستان از لحاظ توریستی بودن شهر	O5
0/25	1	0/25	دسترسی مطلوب به بیمارستان	O6
0/5	2	0/25	تکمیل نیروی انسانی از شهرهای همجوار و مراکز	O7
1/5	3	0/5	تنها بیمارستان موجود در شهر	O8
امتیاز نهایی	رتبه	ضریب اهمیت (وزن)	تهدیدها به ترتیب اولویت (Threats)	T
0/75	3	0/25	بن بست بودن شهر	T1
2	4	0/5	انتظارات مردم از این مرکز بدلیل جدیدالتاسیس بودن با سایر بیمارستانها با سابقه کار بیشتر	T2
1	4	0/25	عدم همکاری مطلوب و مستمر سایر ارگانها با بیمارستان در سطح شهرستان جهت تشکل NGO	T3
4	4	1	عدم تمایل پزشکان به کار در بخش دولتی	T4
1	1	1	حوادث غیر مترقبه پایین بودن سطح درآمد و وضعیت اقتصادی نامطلوب اکثر مردم شهرستان	T5
0/25	1	0/25	سواد پایین مردم منطقه	T6
1	2	0/5	عدم تخصیص نیروی کافی از سوی دانشگاه	T7
1/5	3	0/5	تغییرات زود هنگام مدیران در سطوح استانی و شهرستانی و دانشگاه	T8
25/5				

$$25/5/10=2/55$$

(IFE) نمره نهایی ماتریس ارزیابی عوامل داخلی

$31/10=3.1$



نمره نهایی ماتریس ارزیابی عوامل خارجی (EFE)

SWOT

SWOT

نقاط ضعف (W)	نقاط قوت (S)	
<p>W1 کاهش دریافتی پرسنل بدلیل درآمد کم بیمارستان</p> <p>W2 فضای فیزیکی نامناسب بخش های بیمارستان</p> <p>W3 کمبود نیروی انسانی اعم از خدمات و کادر اداری و درمان</p> <p>W4 عدم اجرای طرح تحول در این مرکز</p> <p>W5 فقدان جایگاه امحاء پسماند و فقدان دستگاه بیخطر ساز</p> <p>W6 کمبودی تی اسکن یا کمبود بخش های تشخیصی مکمل مانند scan, سونوگرافی و آندوسکوپی</p> <p>W7 عدم تعهد بعضی از پزشکان در ثبت دقیق پرونده بیمار</p>	<p>S1 ارتباط مناسب و دسترسی آسان مسئولین واحدهای اداری با ریاست ، رئیس امور عمومی و رئیس خدمات پرستاری</p> <p>S2 وجود برنامه های آموزشی متناسب با نیاز پرسنل</p> <p>S3 وجود کمیته های متعدد و برگزاری منظم آنها، جهت شناسایی مسائل بیمارستان و ارائه راه حل</p> <p>S4 داشتن بخش های ویژه CCU , دیالیز</p> <p>S5 خدمات رسانی بخش پاراکلینیک بصورت 24 ساعته</p> <p>S6 موقعیت جغرافیایی بیمارستان جهت پذیرش بیمار و دسترسی راحت بیماران</p> <p>S7 داشتن دستگاه الایزا و انجام آزمایشات هورمونی</p> <p>S8 توانایی جذب کمک های خیرین</p> <p>S9 جدیدالتاسیس بودن بیمارستان و برخورداری از تجهیزات جدید و عدم فرسودگی</p> <p>S10 پایگذاری دستورالعمل های اصولی</p> <p>S11 وجود فضای کافی جهت توصیه فضای فیزیکی بخشها</p> <p>S12 توانایی جذب کمک های خیرین</p>	<p>فرصت ها (O)</p> <p>O1 امکان هم پوشانی خدمات تشخیصی و درمانی مرکز با شهرهای همجوار</p> <p>O2 استقبال مردم منطقه از خدمات بیمارستان</p> <p>O3 طرف قرارداد بودن با اکثر بیمه ها</p> <p>O4 جمعیت مناسب شهر</p> <p>O5 موقعیت مکانی بیمارستان از لحاظ توریستی بودن شهر</p> <p>O6 دسترسی مطلوب به بیمارستان</p> <p>O7 تکمیل نیروی انسانی از شهرهای همجوار و مراکز</p> <p>O8 تنها بیمارستان موجود در شهر</p> <p>O9 بهرمندی از مشارکت خیرین و نماینده</p>
<p>استراتژی WO</p> <p>Wo1 جذب نیروهای بومی شهرستان جهت کمبود برخی از کارشناسان مانند بهداشت حرفه ای تجهیزات پزشکی،</p> <p>Wo2 فراهم کردن امکانات رفاهی برای پرسنل جهت تقویت انگیزه آنان افزایش رضایتمندی کارکنان</p> <p>Wo3 جذب اعتبار لازم جهت ساخت فضای فیزیکی مناسب بیمارستان از طریق نماینده و خیرین</p> <p>Wo4 تغییر و تقویت سیستم پیگیری مطالبات بیمارستان</p>	<p>استراتژی SO</p> <p>SO1 ارتقاء مستمر کیفیت ارائه خدمات از طریق اعتبار بخشی</p> <p>SO2 تامین ایمنی بیمار و کارکنان</p> <p>SO3 آموزش و توانمند سازی کارکنان</p> <p>SO4 جذب نیروی متخصص مورد نیاز جهت راه اندازی بخش های جدید</p> <p>SO5 جذب کمکهای مالی خیرین سازمانهای سطح استان جهت تجهیز بیمارستان</p> <p>SO6 توسعه واحدهای پاراکلینیکی درآمدزا جهت جذب بیماران متقاضی خدمات</p>	<p>تهدیدها (T)</p> <p>T1 بن بست بودن شهر</p> <p>T2 انتظارات مردم از این مرکز بدلیل جدیدالتاسیس بودن با سایر بیمارستانها با سابقه کار بیشتر</p> <p>T3 عدم همکاری مطلوب و مستمر سایر ارگانها با بیمارستان در سطح شهرستان جهت تشکل NGO</p> <p>T4 عدم تمایل پزشکان به کار در بخش دولتی</p> <p>T5 حوادث غیر مترقبه پایین بودن سطح درآمد و وضعیت اقتصادی نامطلوب اکثر مردم شهرستان</p> <p>T6 سواد پایین مردم منطقه</p> <p>T7 عدم تخصیص نیروی کافی از سوی دانشگاه</p> <p>T8 تغییرات زود هنگام مدیران در سطوح استانی و شهرستانی و دانشگاه</p> <p>T9 هزینه بالای خرید و نگهداری تجهیزات بیمارستانی</p> <p>T10 عدم پابندی بیمه ها به پرداخت بدهی ها</p>
<p>استراتژی WT</p> <p>WT1 گذاری برخی واحدها به بخش خصوصی از آزمایشگاه و آشپزخانه</p> <p>WT2 تقویت مشارکت خیرین در جهت تجهیز واحدهای پاراکلینیک بیمارستان</p> <p>WT3 پرداخت به موقع کارانه متخصصین جهت ارتقا و استمرار همکاری آنان</p> <p>WT4 توانمند سازی پرسنل جهت نگهداشت و کاربرد صحیح تجهیزات موجود</p>	<p>استراتژی ST</p> <p>ST1 افزایش کیفیت خدمت رسانی با اجرای اعتبار بخشی</p> <p>ST2 برگزاری جلسات هم اندیشی با پزشکان شهر جهت افزایش جذب آنان</p> <p>ST3 استفاده از کادریاتجربه و متعهد و امکانات فعلی نسبت به افزایش کیفیت خدمات رسانی تلاش شود</p> <p>ST4 موظف کردن سازمان های بیمه برای انجام مطالبات خود در وقت مقرر و تعیین شده</p> <p>ST5 پایگذاری دستورالعمل اصولی در مدیریت نگهداشت پیشگیرانه تجهیزات پزشکی</p>	

استراتژی SO

SO1-ارتقاء مستمر کیفیت ارائه خدمات از طریق اعتبار بخشی

SO2-تامین ایمنی بیمار و کارکنان

SO3-آموزش و توانمند سازی کارکنان

SO4-جذب نیروی متخصص مورد نیاز جهت راه اندازی بخش های
جدید

SO5 جذب کمکهای مالی خیرین سازمانهای سطح استان جهت تجهیز
بیمارستان

SO6 توسعه واحدهای پاراکلینیکی درآمدزا جهت جذب بیماران
مقتاضی خدمات

استراتژی WO

W01 جذب نیروهای بومی شهرستان جهت کمبود برخی از

کارشناسان مانند بهداشت حرفه ای تجهیزات پزشکی،

W02- فراهم کردن امکانات رفاهی برای پرسنل جهت تقویت انگیزه
آنان افزایش رضایتمندی کارکنان

W03-جذب اعتبار لازم جهت ساخت فضای فیزیکی مناسب
بیمارستان از طریق نماینده و خیرین

W04 تغییر و تقویت سیستم پیگیری مطالبات بیمارستان

استراتژی ST

- ST1 افزایش کیفیت خدمت رسانی با اجرای اعتبار بخشی
- ST2 برگزاری جلسات هم اندیشی با پزشکان شهر جهت افزایش جذب آنان
- ST3 استفاده از کادرباتجربه و متعهد و امکانات فعلی نسبت به افزایش کیفیت خدمات رسانی تلاش شود
- ST4 موظف کردن سازمان های بیمه برای انجام مطالبات خود در وقت مقرر و تعیین شده
- پایگذاری دستورالعمل اصولی در مدیریت نگهداشت پیشگیرانه
- ST5 تجهیزات پزشکی

استراتژی WT

- WT1 واگذاری برخی واحدها به بخش خصوصی از مایشگاه و آشپزخانه
- WT2 تقویت مشارکت خیرین در جهت تجهیز واحدهای پاراکلینک بیمارستان
- WT3 پرداخت به موقع کارانه متخصصین جهت ارتقا و استمرار همکاری آنان
- WT4 توانمند سازی پرسنل جهت نگهداشت و کاربرد صحیح تجهیزات موجود

استراتژی بیمارستان

باتوجه به موقعیت استراتژیک بیمارستان WO در وضعیت محافظه کارانه
است از این استراتژی گزینه 3 انتخاب شد .

GOAL اهداف کلی استراتژی

G 1: ارتقاء ایمنی بیماران

G2: ارتقاء و بهبود مستمر کیفیت خدمات بالینی و غیر بالینی

اهداف اختصاصی (مقاصد): (Objectives)

G1O1: توسعه استانداردهای الزامی بیمارستان های دوستدار ایمنی بیمار به

میزان 80% پایان سال 95

G1O1: توسعه استانداردهای الزامی بیمارستان های دوستدار ایمنی بیمار به

میزان 90% پایان سال 96

G1O1: توسعه استانداردهای الزامی بیمارستان های دوستدار ایمنی بیمار به

میزان 100% پایان سال 97

G102: توسعه نظام مدیریت خطر و ایمنی بیمار به میزان **50%**

پایان سال 95

G102: توسعه نظام مدیریت خطر و ایمنی بیمار به میزان **70%**

پایان سال 96

G102: توسعه نظام مدیریت خطر و ایمنی بیمار به میزان **100%**

پایان سال 97

G103: آموزش و فرهنگ سازی ایمنی به میزان **80%** پایان

سال 95

G103: آموزش و فرهنگ سازی ایمنی به میزان **90%** پایان

سال 96

G103: آموزش و فرهنگ سازی ایمنی به میزان **100%** پایان

سال 96

G2 O₁ - توسعه مدیریت خطر و ایمنی کارکنان به میزان 50% تا پایان
سال 95

G2 O₁ - توسعه مدیریت خطر و ایمنی کارکنان به میزان 70% تا پایان
سال 96

G2 O₁ - توسعه مدیریت خطر و ایمنی کارکنان به میزان 100% تا پایان
سال 97

G2 O₂ - توسعه ممیزی بالینی به میزان 60% تا پایان سال 95

G2 O₂ - توسعه ممیزی بالینی به میزان 80% تا پایان سال 96

G2 O₂ - توسعه ممیزی بالینی به میزان 100% تا پایان سال 97

G2O₃ - ارتقاء تعامل با بیمار همراهان و جامعه به میزان 50% تا پایان
سال 95

G2O₃ - ارتقاء تعامل با بیمار همراهان و جامعه به میزان 70% تا پایان
سال 96

G2O₃ - ارتقاء تعامل با بیمار همراهان و جامعه به میزان 100% تا پایان
سال 97

G2O₄ - آموزش و مهارت آموزی به میزان 60% تا پایان سال 95

G2O₄ - آموزش و مهارت آموزی به میزان 80% تا پایان سال 96

G2O₄ - آموزش و مهارت آموزی به میزان 100% تا پایان سال 97

G20₅- ارتقاء نظام مدیریت کارکنان به میزان 40% تا پایان سال 95
G20₅- ارتقاء نظام مدیریت کارکنان به میزان 70% تا پایان سال 96
G20₅- ارتقاء نظام مدیریت کارکنان به میزان 100% تا پایان سال 97

G20₆- توسعه اثربخشی بالینی به میزان 50% تا پایان سال 95
G20₆- توسعه اثربخشی بالینی به میزان 70% تا پایان سال 96
G20₆- توسعه اثربخشی بالینی به میزان 100% تا پایان سال 97

G20₇- بهبود نظام مدیریت اطلاعات به میزان 60% تا پایان سال 95
G20₇- بهبود نظام مدیریت اطلاعات به میزان 80% تا پایان سال 96
G20₇- بهبود نظام مدیریت اطلاعات به میزان 100% تا پایان سال 97

G20₈: بهبود کیفیت امور مدیریتی به میزان 40% تا پایان سال 95
G20₈: بهبود کیفیت امور مدیریتی به میزان 60% تا پایان سال 96
G20₈: بهبود کیفیت امور مدیریتی به میزان 100% تا پایان سال 97

G20₉: بهبود کیفیت خدمات عمومی و پشتیبانی 50% تا پایان سال 95
G20₉: بهبود کیفیت خدمات عمومی و پشتیبانی 80% تا پایان سال 96
G20₉: بهبود کیفیت خدمات عمومی و پشتیبانی 100% تا پایان سال 97

استراتژیک اهداف اختصاصی

G1O1 = توسعه استانداردهای الزامی بیمارستان های دوستدار ایمنی بیمار به میزان **90%** پایان سال 95

O1S1- اجرا (بهبود) استانداردهای حاکمیت و رهبری برنامه بیمارستانهای دوستدار ایمنی بیمار

O1S2 = اجرا (بهبود) استانداردهای مشارکت و تعامل با بیمار و جامعه برنامه بیمارستانهای دوستدار ایمنی بیمار

O1S3 = اجرا (بهبود) استانداردهای خدمات بالینی ایمنی و مبتنی بر شواهد برنامه بیمارستانهای دوستدار ایمنی بیمار

O1S4 = اجرا (بهبود) استانداردهای محیط ایمن برنامه بیمارستانهای دوستدار ایمنی بیمار

G1O2 = توسعه نظام مدیریت خطر و ایمنی بیمار به میزان **50%** پایان سال 95

O2S1 = اجرا (بهبود) 9 راه حل ایمنی بیمار سازمان جهانی بهداشت

O2S2 = بهره جویی از شاخص های کشوری ایمنی بیمار

O2S3 = توسعه نظام مدیریت خطر پیشگیرانه (FMEA) جهت ایمنی بیمار

O2S4 = توسعه در نظام مدیریت خطر واکنشی (RCA) جهت ایمنی بیمار

O2S5 = توسعه نظام گزارش دهی خطاها و وقایع

G1O3 = آموزش و فرهنگ سازی ایمنی به میزان **80%** پایان سال 95

O3S1 = برگزاری جلسات آموزشی ایمنی

O3S2 = برگزاری آزمون از مباحث ایمنی بیمار

O3S3 = تهیه جزوات و مطالب آموزشی

G2O1 = توسعه مدیریت خطر و ایمنی کارکنان به میزان **50%** تا پایان سال 95

O1S1 = آموزش و فرهنگ سازی جهت ایمنی کارکنان
O1S2 = توسعه نظام گزارش دهی خطا و مواجهات شغلی کارکنان
O1S3 = توسعه نظام مدیریت خطر پیشگیرانه (FMEA) جهت ایمنی کارکنان
O1S4 = توسعه در نظام مدیریت خطر واکنشی (RCA) جهت ایمنی کارکنان

G2O₂ = توسعه ممیزی بالینی به میزان 60% تا پایان سال 95

O2S1 = آموزش ممیزی بالینی
O2S2 = انجام ممیزی بالینی
O2S3 = بهره جویی از نتایج ممیزی بالینی

G2O₃ = بهبود تعامل با بیمار همراهان و جامعه به میزان 50% تا پایان سال 95

O3S1 = استفاده بهینه از رضایت سنجی از بیماران و همراهان و جامعه در جهت ارتقاء کیفیت خدمات
O3S2 = اجرای طرح تکریم ارباب رجوع
O3S3 = بهره جویی از نظام انتقادات و پیشنهادات و رسیدگی به شکایات بیماران، همراهان، مراجعین و کارکنان
O3S4 = بهره جویی از نتایج بررسی وضیت ترخیص با میل شخصی بیماران
O3S5 = توسعه برنامه آموزش به بیمار (زمان پذیرش، زمان بستری و حین ترخیص)
O3S6 = اجرای دستورالعملهای برنامه تحول نظام سلامت

G2O₄ = آموزش و مهارت آموزی به میزان 60% تا پایان سال 95

O4S1 = اجرای برنامه توسعه فردی PDP

G2O₅ = ارتقاء نظام مدیریت کارکنان به میزان 40% تا پایان سال 95

- O5S1 = بهره جویی از نظام رضایت سنجی ، پیشنهادات و انتقادات کارکنان (پزشکان، پرستاران، سایر کارکنان)
O5S2 = توسعه نظام آشنایی و توجیه کارکنان جدیدالورود
O5S3 = بهبود در نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد کارکنان(خاص مراکز که از این نظام بهره می گیرند).

G2O6 = توسعه اثربخشی بالینی بالینی به میزان 50% تا پایان سال 95

- O6S1 = آموزش راهنماهای بالینی ابلاغی وزارت متبوعه
O6S2 = بهره گیری از راهنماهای بالینی مورد تائید وزارت متبوعه در ارائه خدمات

G2O7 = بهبود نظام مدیریت اطلاعات به میزان 60% تا پایان سال 95

- O7S1 = تدوین شاخص های عملکردی
O7S2 = بهره جویی از شاخصهای عملکردی

G2O8 = بهبود کیفیت امور مدیریتی به میزان 40% تا پایان سال 95

- O8S1 = بهره جویی از کمیته های بیمارستانی جهت ارتقاء کیفیت
O8S2 = بهره جویی از شاخصهای کلیدی در ارتقاء کیفیت
O8S3 = مشارکت در تدوین و نظارت برنامه های عملیاتی
O8S4 = آشنایی و بهره گیری از HIS

G2O9 = بهبود کیفیت خدمات عمومی و پشتیبانی 50% تا پایان سال 95

- O9S1 = مدیریت خطر خدمات عمومی و پشتیبانی

- O9S2 = تدوین و بهبود فرایندهای عمومی و پشتیبانی
O9S3 = برنامه نگهداشت و مدیریت خطر ساختمان
O9S4 = برنامه نگهداشت و مدیریت خطر خرابی تجهیزات اصلی بیمارستان
O9S5 = برنامه نگهداشت و مدیریت خطر فناوری اطلاعات
O9S6 = مدیریت بحران
O2S7 = آموزش آشنشانی
O9S8 = اجرای طرح سهمیه بندی کالا
O9S9 = شناسنامه دار شدن تجهیزات و تاسیسات مطابق با استانداردهای