



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی رفسنجان	
مرکز آموزشی درمانی نیک نفس	
عنوان : برنامه استراتژیک مرکز آموزشی درمانی نیک نفس 1402-1405	
کد: NH-LQM-SP-01-05	کد سنجه: الف-1-3-1
تاریخ تدوین: بهمن 1401	تاریخ بازنگری: بهمن 1402

اداره بهبود کیفیت و اعتباربخشی

ردیف	عنوان	شماره صفحه
1	برنامه استراتژیک مرکز آموزشی درمانی نیک نفس 1402-1405	2-26

تهیه کننده	تاییدکننده	تصویب کننده	ابلاغ کننده
تیم مدیریت اجرایی	تیم مدیریت اجرایی	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)



## مقدمه:

ضرورت برخورداری از برنامه راهبردی در هر مدیریتی بخصوص مدیریت بیمارستانی، رسیدن به اهداف سازمانی را تسریع و تسهیل نموده، ذهن مدیریت را به آینده و آینده نگری که بالنفسه در ذات هر استراتژی وجود داشته و آینده روشنی را نوید می دهد معطوف می دارد. چرا که آدمی ساخته افکار خویش است. فردا همان خواهد شد که امروز می اندیشد. بی شک سازمان های آموزشی نیاز به استراتژی و برنامه عملیاتی دارند. ضروری است که از تمامی فرصت ها استفاده نماییم و زمان را که بسیار مهم است از دست ندهیم. به مخاطرات ناشی از تهدیدات محیطی و تقویت نقاط درونی توجه نموده و بر نقاط ضعف درونی فائق آییم. زیرا که فلسفه وجودی ما ارزش ها و باورهای ماست. بیمارستان آموزشی و درمانی نیک نفس باتوجه به اهمیت وجودی برنامه مدون و ازپیش تعیین شده، مدیریت بر اساس پیش بینی از قبل بجای مدیریت واکنشی و در جهت تحقق هم افزایی سازمانی و در آغاز راهی که سلامتی مردم فراسوی آن است اقدام به تدوین برنامه راهبردی نموده که حاصل آن این مجموعه است. هرچند که این برنامه باتوجه به محدودیت های فعلی دارای نواقصی است ولی چارچوبی است برای تصمیم گیری مدیریتی که مهم ترین بخش آن برنامه ریزی و در حقیقت تعهدی است برای مدیران.

## تعاریف:

رسالت ( Mission ) ماموریت یا رسالت بیانگر علت وجودی سازمان است و جایگاه سازمان را از این جهت که به چه کاری اشتغال دارد نشان می دهد. چرا این سازمان بوجود آمده و چه نیازی از جامعه را مرتفع می کند.

رسالت شامل اهداف، وظایف اصلی، ویژگیها و ارزش های حاکم بر سازمان می باشد.

چشم انداز ( Vision ) ایده آل و یا وضعیت مطلوب مجموعه اهداف دراز مدتی است که دستیابی به آنها در آینده ای نزدیک غیرمحمتمل می باشد ولی امکان حرکت به سوی آن برای سازمان میسر است. در واقع تصویری از آینده به دست می دهد که به دنبال ساختن آن هستیم بعبارتی آینده ای است که همه کارکنان خود را متعهد به ساختن آن می کنند.

ارزشها ( Value ) فلسفه سازمان، منعکس کننده باورها، اولویت ها و ارزشهای اساسی سازمان است. این ارزشها راهنمای تصمیم گیری مدیریت و همچنین هدایت گر رفتار افراد در سازمان می باشند. باید ها و نبایدهای سازمان را بیان می کنند.

نقاط قوت ( Strengths ) مجموعه منابع و توانمندی های داخل سازمانی است که سازمان را در جهت نیل به اهداف خود یاری می نماید.

نقاط ضعف ( Weakness ) ( W ) مجموعه ای از عوامل داخل سازمانی می باشد که مانع از تحقق اهداف سازمان می گردند.

فرصت ها ( Opportunities ) ( O ) مجموعه ای از امکانات بالقوه خارج از سازمان که در صورت بهره گیری از آنها توانمندی های سازمان افزایش خواهد یافت.

تهدیدها ( Threats ) ( T ) مجموعه ای از عوامل موثر و مداخله گر خارج از سازمان که مانع از اجرای برنامه ها و تحقق اهداف سازمان می گردند.

عوامل داخلی ( SW ) : مجموعه نقاط قوت و ضعف سازمان را عوامل داخلی گویند.



عوامل خارجی ( OT ): مجموعه فرصت ها و تهدیدهای سازمان را عوامل خارجی می گویند. اهداف کلان ( Goals ): بیانگر اهداف و مقاصد بلندمدت و راهبردی سازمان است. اهداف اختصاصی، عینی یا عملیاتی ( Objective ) : راه رسیدن به اهداف کلان دارای مراحل مختلفی می باشد، و اهداف عملیاتی، اهداف تعیین شده برای انجام هر یک از این مراحل و وسیله ای برای رسیدن به اهداف کلان هستند.

استراتژی یا راهبرد ( Strategy ) : راه و روش رسیدن به اهداف سازمان را استراتژی گویند. استراتژی های SO : استراتژی هایی که با استفاده از نقاط قوت و توانمندیها در جهت بهره گیری از فرصت ها تدوین می شوند.

استراتژی های ST : استراتژی هایی که باعث کنترل تهدیدها و یا تبدیل آنها به فرصت می شوند. استراتژی های WO : استراتژی هایی که جهت کاهش نقاط ضعف و افزایش فرصت ها تدوین می شوند. استراتژی های WT : استراتژی هایی که سازمان را در برابر تهدیدها حفظ کرده و توانمندی سازمان را جهت کنترل و یا تبدیل تهدید به فرصت افزایش می دهند.

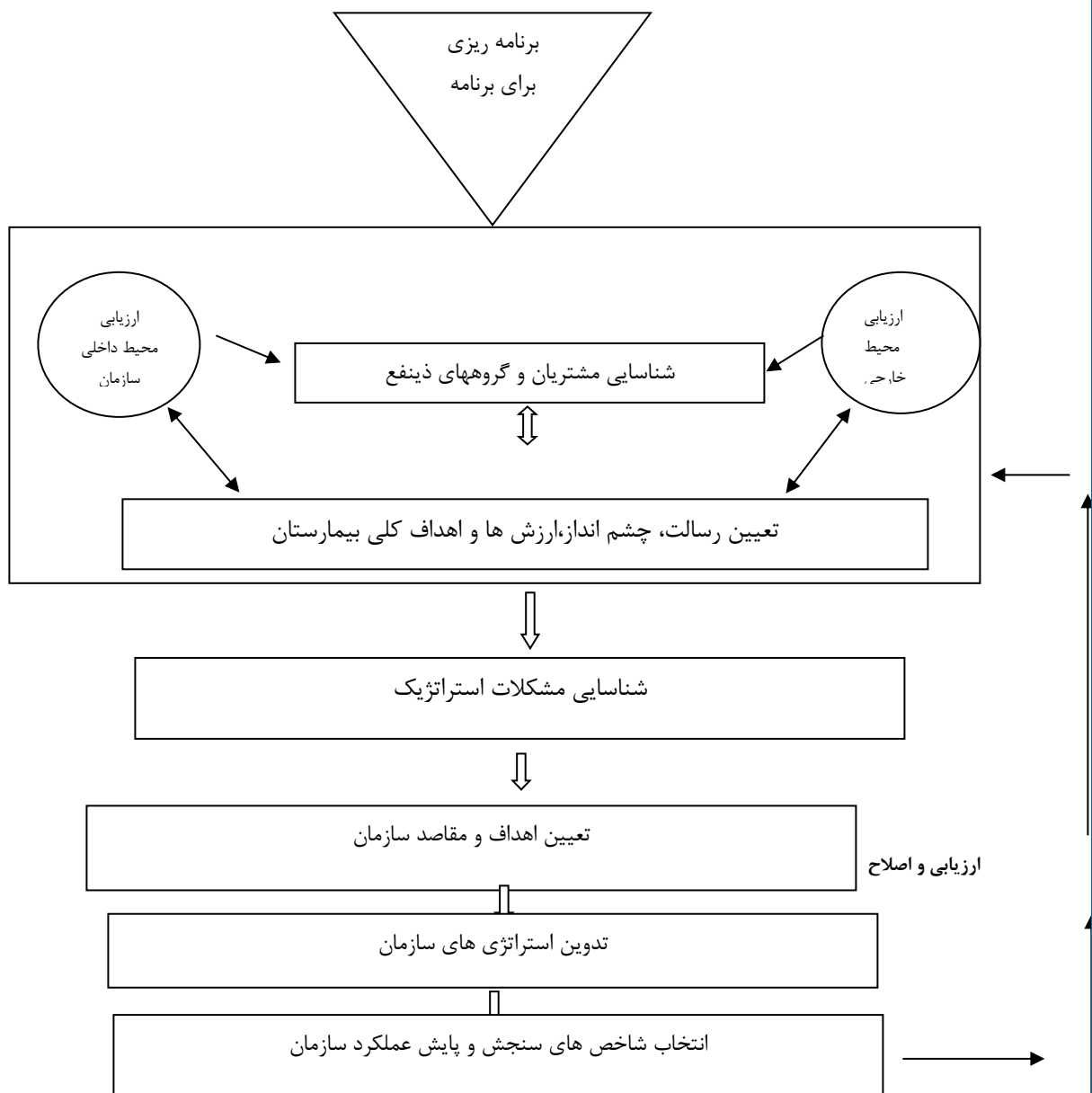
ماتریس عوامل داخلی ( Internal Factors Evaluation Matrix (EFEM) : ماتریسی که در آن نمره نهایی عوامل داخلی (ضعف و قوت ها) تعیین می شود و جهت تعیین موقعیت استراتژیک از آن استفاده می شود.

ماتریس عوامل خارجی ( External Factors Evaluation Matrix (EFEM) : ماتریسی که در آن نمره نهایی عوامل خارجی (فرصت و تهدیدها) تعیین می شود و جهت تعیین موقعیت استراتژیک از آن استفاده می شود.

### مراحل تدوین برنامه استراتژیک بیمارستان

جهت تدوین برنامه ریزی استراتژیک مدل های مختلفی وجود دارد که می توان به مدل کاپلان و نورتون، استونر و فریدمن، مدل WHO ، مدل واتمن و مدل ایرانی دکتر طبیبی و ملکی و ... اشاره کرد. از نظر مک نارا هیچ نسخه یکسان و کاملی برای برنامه ریزی استراتژیک سازمانها وجود ندارد و هر سازمان براساس طبیعت کار خود مدلی یا ترکیبی از مدلها را انتخاب می کند.

مدل ایرانی دکتر طبیبی و ملکی بعنوان مدل برنامه استراتژیک انتخاب و برنامه بر اساس آن تدوین شد که به شرح ذیل می باشد.





### معرفی کلی بیمارستان:

مرکز آموزشی درمانی نیک نفس به همت خیر محترم مرحوم آقای علی اکبر نیک نفس در سال 1345 به نام آن بزرگوار احداث گردید و به عنوان تنها مرکز مجهز زمان خود در سطح شهرستان فعالیت خود را آغاز نمود. با افزایش روزافزون جمعیت و کمبود فضای فیزیکی به همت خیر محترم مرحوم آقای فرج الله آزادی در سال 1373 ساختمانی به مجموعه قدیم اضافه گردید. این مرکز تا سال 1371 تنها با یک اتاق عمل اداره می شد که در این سال اتاق عمل شماره 2 و در سال 1384 اتاق عمل شماره 3 تجهیز و راه اندازی شد.

همچنین در سال 1383 بخش اورژانس مرکز به صورت شبانه روزی و با حضور 24 ساعته پزشک مقیم شروع به فعالیت نموده است.

در حال حاضر این مرکز با حضور پزشکان متخصص زنان و زایمان، پزشک بیهوشی، پزشک عمومی و همچنین کادر درمانی شامل: پرسنل مامایی، پرستاری، بیهوشی، کمک بهیار، بیماربر و پرسنل اداری به کلیه مراجعین ارائه خدمت می نماید. ویژگیهای فرهنگی و بومی ساکنین منطقه

### معرفی شهرستان رفسنجان:

شهرستان رفسنجان از شهرستانهای استان کرمان است. مرکز این شهرستان شهر رفسنجان است. جمعیت شهرستان بنا بر سرشماری سال ۱۳۸۵ مرکز آمار ایران، برابر ۲۹۵,۱۷۵ نفر بوده است [۱].

این شهرستان در شمال غرب کرمان قرار دارد و از لحاظ ارتباطی شهری در سر راه دو شهر کرمان و یزد است. بخش نوق از بخشهای این شهرستان می باشد. بخش نوق به مرکزیت فردوسیه در جلگه ای بین دو رشته کوه قرار گرفته و دارای تقریباً ۱۰۰ کیلومتر طول است. این بخش به علت داشتن خاک مناسب، بهترین منطقه استان در برداشت محصول پسته می باشد. پسته رفسنجان شهرت دارد.

شهرستان رفسنجان با وسعتی حدود ۱۰,۶۷۸ کیلومتر مربع در شمال غرب استان کرمان واقع شده است [۲]. با بخشهای مرکزی، نوق، کشکوئیه، فردوس و شهرهای رفسنجان، مس سرچشمه، کشکوئیه، بهرمان، امین شهر (حسین آباد) می باشد که شهرستان شهربابک نیز در سال ۱۳۵۴ و شهرستان انار در سال 1388 از این شهرستان منفک و مستقل گردیده اند. از شمال به شهرستان بافق در استان یزد از جنوب به شهرستانهای سیرجان و بردسیر از مغرب به انار شهربابک و از مشرق به کرمان و از شمال شرق به شهرستان زرنند محدود می شود. ارتفاع این شهرستان در مرکز شهر ۱۴۶۹ متر از سطح دریا است. ۴۵ درصد از جمعیت شهرستان در مناطق روستایی زندگی می کنند و مهم ترین فعالیت اقتصادی آنها باغداری (کشت پسته) است. در ۵۰ کیلومتری جنوب این شهرستان کارخانجات مس سرچشمه واقع شده است که بزرگ ترین معادن مس ایران در آن فرآوری می شود.

### موارد اختصاصی بخشهای مرکز :

#### بخش زنان 1 (مادر و نوزاد) طبقه فوقانی

کلیه بیماران زایمانی اعم از زایمان طبیعی و سزارین، همچنین بیمارانی که متقاضی استفاده از اتاق یک تخته می باشند می توانند در این بخش بستری شوند. این بخش دارای 32 تخت فعال است. کلیه اقدامات تشخیصی، درمانی و مراقبتی در بخش که شامل 17 اتاق بستری عمومی و 4 اتاق تک تخته (خصوصی)، یک اتاق کار و دارویی و پاپویون پرسنل و 39 نیرو اعم از پرستار و ماما و بهیار



ومنشی و کمک پرستار می باشد انجام می شود

نوزادان سالمی که در موارد خاص نیاز به اقدامات پرستاری دارند در این قسمت تحت مراقبت قرار می گیرند.

## زنان 2

این بخش در طبقه همکف قرار دارد و کلیه بیماریهای زنان، بیماران باردار جهت مداوا در این بخش بستری می شوند. این بخش دارای 25 تخت فعال است. کلیه اقدامات تشخیصی، درمانی و مراقبتی در یک بخش محصور که شامل 7 اتاق بستری، یک اتاق معاینه، یک اتاق کار و دارویی و پاپیون پرسنل و 25 تخت فعال و 21 نیرو اعم از پرستار و ماما و بهیار و منشی و کمک پرستار می باشد انجام می شود

رعایت دقیق کلیه روش های اجرایی، خط مشی ها، دستورالعمل های ابلاغی وزارت بهداشت و ریاست مرکز و رعایت 9 راه حل ایمنی و رعایت بهداشت حرفه ای؛ رضایتمندی ارباب رجوع الزامی می باشد

این بخش در طبقه اول ساختمان شماره 1 (ساختمان درمان) با متراژ زیر بنای تقریبی 1120 متر مربع واقع شده است. این بخش به عنوان بخش جراحی زنان می باشد که کلیه کیسه های مربوط به زنان و زایمان در این بخش بستری و درمان می شوند که شامل مشکلات بارداری شامل پره اکلامپسی پره ترم؛ خونریزی های دوران بارداری؛ پره ترم؛ انواع سقط ها؛ حاملگی خارج از رحم؛ زایمان و سزارین و بیماری های زنان که شامل کورتاژ تشخیصی؛ کیست تخمدان؛ هیستریکتومی؛ لوله بستن؛ کلپورافی و عفونت های لگن می باشد.

دستگاه NST؛ دستگاه الکترو شوک؛ دستگاه EKG؛ سونیکد؛ EKG ساکشن پرتابل و سیار گلو کومتر اتو سکوپ و افتالموسکوب ترازوی دیجیتال دماسنج دیجیتال تجهیزات بخش می باشند

## اورژانس

کلیه بیماران اورژانسی زنان و زایمان و بیمارانی که توسط پزشک به اورژانس معرفی می شوند و همچنین هر بیماری که به مرکز مراجعه می نماید در این بخش توسط پزشک اورژانس ویزیت و در صورت نیاز به بستری شدن در بخش های مورد نظر جهت معالجه بستری می گردد. در غیر این صورت با درمان سرپایی و توصیه های لازم مرخص می گردند. موارد بستری در بخش شامل درد زایمان- آبریزی- خونریزی- تهدید به سقط - سزارین سقط- سزارین قبلی و آبریزی می باشد.

تجهیزات اختصاصی:

دستگاه فتال مانیتورینگ سینی اکلامپسی دستگاه ساکشن سیارو.....

## پایگاه بهداشتی

واکسیناسیون نوزادان، همکاری در امر آموزش شیر دهی، صدور کارت واکسیناسیون، پیگیری موارد بیماریهای واگیر دار، گزارش موارد مرگ و میر و انجام سایر امور بهداشتی توسط این واحد انجام می گیرد.

## بلوک زایمان (لیبر زایمان، ریکآوری پس از زایمان و LDR)

کلیه بیمارانی که برای انجام زایمان مراجعه می نمایند در این بخش بستری می شوند و در صورت نیاز به سزارین به اتاق عمل منتقل می گردند. اتاق درد شامل 6 تخت بستری می باشد که مادران تا هنگام زایمان در این اتاق مراقبت می شوند و پس از آن به اتاق زایمان جهت استفاده از تخت های مدرن زایمان و انجام زایمان طبیعی منتقل می شوند. پس از تولد نوزاد و تماس پوست



با پوست مادر و نوزاد جهت شروع اولین تغذیه نوزاد با شیر مادر و انجام مراقبتهای بعدی مادر به اتاق بعد از زایمان (ریکاوری) که شامل 5 تخت بستری می باشد انتقال می یابد و سپس تحویل بخش مربوطه می گردد. همچنین این بخش دارای یک اتاق تک تخته (LDR) مجهز می باشد که بیمار از ابتدای ورود به بلوک زایمان تا 2 ساعت بعد از تولد نوزاد در آنجا کنترل و مراقبت شده و امکان حضور همراه آموزش دیده حتی همسران فراهم می باشد. قابل ذکر است جهت ترویج زایمان طبیعی امکان حضور مامای خصوصی و مامای همراه در این بخش فراهم شده. نیروهای بخش 31 ماما - کمک پرستار و منشی هستند .

### زایمان بی درد

یکی دیگر از خدمات ارائه شده توسط مرکز انجام زایمان بی درد می باشد، به منظور کاهش استرس مادر و ترس او از دردهای زایمان، روش های بی حسی ناحیه ای که توسط متخصصین بیهوشی و زنان و زایمان با مراقبت پرسنل مامایی، در صورت تمایل مادر و اعلام رضایت او انجام می گیرد.

### اتاق عمل

این مرکز از سال 1346 با یک اتاق عمل اداره می شد. در سال 1371 اتاق عمل شماره 2 و در سال 1384 اتاق عمل شماره 3 ساخته و راه اندازی شدند. و فعلاً دارای سه اتاق عمل می باشد. انجام سزارین و کلیه اعمال جراحی زنان توسط جراحان متخصص طبق برنامه مشخص و تعیین شده صورت می گیرد. در برنامه اتاق عمل، بیماران بر حسب نوبت عمل می شوند مگر موارد اورژانسی که بستگی به نوبت ندارند. لازم به ذکر است که بیماران پس از عمل جراحی در اتاق ریکاوری تا موقع هوشیاری کامل نگهداری می شوند و پس از انجام مراقبت های لازم به بخش مربوطه منتقل می گردند. فضای فیزیکی بخش شامل رختکن آقایان و خانم ها - اتاق پزشکان بیهوشی - ریکاوری - پاییون پرسنل و 3 اتاق عمل نیروهای بخش: تعداد 28 نفر پرستار - اتاق عمل - بیهوشی - بهیار - کمک پرستار و منشی

### کلینیک بارداری

شرکت در کلاسهای آمادگی برای زایمان در کنار مراقبتهای دوران بارداری از هفته بیستم بارداری به مدت هشت جلسه و آموزش مباحث تئوری بارداری (زایمان و پس از زایمان) و مباحث عملی (تمرین های عصبی و عضلانی، تکنیک های صحیح تنفسی و آرام سازی و اصلاح وضعیت ها و ماساژها) در این واحد انجام می گیرد.

خدمات کلینیک بارداری:

- 1- برگزاری کلاسهای آمادگی برای زایمان
- 2- مشاوره قبل از بارداری
- 3- مشاوره و مراقبت دوران بارداری
- 4- مشاوره مراقبت بعد از زایمان
- 5- مشاوره مشکلات شیردهی و ارزیابی شیردهی

**امور دارویی:** این بخش در طبقه همکف همجوار اورژانس قرار دارد کلیه اقدامات دارویی در این بخش انجام می شود پذیرش و صندوق و دفتر پرستاری و سوپروایزری: این بخشها در طبقه همکف قرار دارند



پذیرش: اقدامات مربوط به پذیرش بیماران را انجام می دهد

صندوق: کارهای ترخیص بیماران را انجام می دهند

**دفتر پرستاری و سوپروایزری:** امور مربوط به برنامه نویسی و کلیه امور مربوط به پرسنل درمان را انجام می دهد

ریاست، تاسیسات، امور اداری، آموزش و شیرخوارگاه، کلینیک بارداری: این بخشها در محوطه مرکز قرار دارند

**Csr و آزمایشگاه:** در طبقه همکف قرار دارند و کارهای ضد عفونی وسایل اتاق عمل و آزمایشات مربوطه را انجام می دهد

**آزمایشگاه:** در مورد انجام آزمایشات درخواستی بیماران بستری محدودیتی نداریم هر کدام از آزمایشات درخواست شده توسط پزشکان متخصص آزمایشگاه خود مرکز توانایی انجام آن را داشته باشد انجام می دهیم و هر کدام را که امکانات انجامشان را نداشته باشیم به آزمایشگاههای سایر مراکز دولتی و یا آزمایشگاه خصوصی طرف قرارداد مرکز ارسال و ارجاع می دهیم و نتایج آزمایشات را از آن مراکز پی گیری کرده و به اطلاع بخش می رسانیم. در مورد آزمایشات ارسالی از پزشک اورژانس به صورت سرپایی برخی آزمایشات پذیرش و انجام می گردد.

برای انجام کنترل کیفی بخشهای موجود در آزمایشگاه پرسنل آزمایشگاه آموزشهای لازم را داده و آنها بایستی آن موارد را رعایت کرده و ثبت نمایند. قابل ذکر می باشد نرم افزار کنترل کیفی تریتا سافت در حال استفاده می باشد.

الزامات ایمنی شغلی: این الزامات شامل بودن دستکش؛ ماسک؛ عینک؛ دوش و چشم شویی اضطراری و صندلی مناسب می باشد.

نقشه بخش: نقشه بخش که قبلا تهیه شده است بر روی دیوار نزدیک در ورودی آزمایشگاه نصب شده است.

طیف بیماران بستری و سرپایی: اکثر بیماران و مراجعین به آزمایشگاه این مرکز مربوط به بیماریهای زنان و زایمان می باشند.

**اعضای کمیته بازنگری برنامه استراتژیک مرکز آموزشی درمانی نیک نفس:**

1- خانم دکتر میر مطلبی رئیس بیمارستان

2- خانم دکتر وطن خواه معاونت آموزشی

3- آقای محمد رضا اصغری مدیر بیمارستان

4- خانم طیبه اژدری مدیر خدمات پرستاری

5- آقای سید محسن حسینی رئیس امور مالی





- 6- فاطمه عسکری      مسئول دفتر بهبود کیفیت
- 7- فاطمه بلوچی      کارشناس ایمنی
- 8- فاطمه نوروزی      مسئول کارگزینی
- 9- آقای مهندس بخشنده      کارشناس I.T

### بیانیه (مأموریت) Mission:

بیمارستان نیک نفس رفسنجان به عنوان تنها مرکز تک تخصصی زنان و زایمان با اتکا به اصول علمی و پیشرفته پزشکی و نیروی انسانی کارآمد و با اجرای قوانین و مقررات وزارت متبوع، ارائه دهنده بالاترین سطح خدمات ایمن درمانی، تشخیصی و بهداشتی به کلیه مراجعین محترم می باشد به نحوی که این خدمات، منجر به بهترین نتیجه درمانی و ارتقاء سطح سلامت جامعه و بالاترین رضایت مراجعین گردد.

### چشم انداز (vision):

ما برآنیم تا سال 1404 با تکیه بر بهبود مستمر کیفیت خدمات، تضمین و ارتقای سطح ایمنی بیمار و بهبود مستمر عملکرد خود به یکی از قطب های آموزشی و درمانی جنوب شرق کشور در بین بیمارستان های تک تخصصی زنان و زایمان تبدیل گردیم.

### فهرست ارزش ها:

1. رضایتمندی و تکریم ارباب رجوع
2. بیمار محوری
3. رعایت منشور حقوق بیمار
4. تعهد و وجدان کاری
5. شایسته سالاری
6. قانون مداری
7. سرمایه های انسانی
8. مدیریت مشارکتی
9. آموزش محوری

### ذینفعان و نیازها و انتظارات آنها



در این بخش، دینفعان داخلی و خارجی که از طریق نظرات خبرگان شناسایی شده است، لیست شده و سپس، نیازها و انتظارات آنها مشخص می‌گردد. در ادامه، با استفاده از ماتریس علاقه قدرت، این دینفعان طبقه بندی می‌گردند. بدیهی است توجه به نیازها و انتظارات دینفعان در مراحل برنامه ریزی استراتژیک و خصوصا تدوین برنامه های اجرایی، از اهمیت بالایی برخوردار است

### دینفعان داخلی:

ردیف	دینفع	نیازها و انتظارات
1	پزشکان	پرداخت به موقع حق الزحمه، ارایه خدمات مطلوب در راستای پذیرش، ترخیص و بستری به تمام بیماران، اجرای طرح ارجاع بیماران، وجود تجهیزات و امکانات مناسب در بیمارستان
2	کارکنان	امنیت شغلی، انگیزه شغلی، اجرای منشور حقوق کارکنان، وجود ضابطه در مواردی مانند احراز پست، ارزشیابی، تشویق و تنبیه و اجرای آن، حقوق مکفی، تقسیم کار عادلانه
3	مدیران میانی	مورد حمایت قرار گرفتن از سوی مدیران ارشد، شفاف بودن سیستمهای تصمیم-گیری، شفاف بودن استراتژیها و چشم انداز سازمان، ایجاد انگیزه شغلی
4	دانشجویان	دریافت آموزش عملی استاندارد، تعامل مطلوب بخشهای درمانی

### دینفعان خارجی:

ردیف	دینفع	نیازها و انتظارات
1	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	ارایه خدمات استاندارد و موثر، حضور و فعالیت موثر در همه زمینه های سلامت، سهولت دسترسی مراجعین به انواع خدمات درمانی مورد نیاز، شفافیت در مسایل مالی و عملکردی
2	دانشگاه علوم پزشکی	روند رو به رشد در همه شاخصهای ملی، ایجاد سیستم گزارش دهی مناسب، صرفه جویی در هزینه ها، شفافیت
3	فرمانداری	ایجاد فرصتهای برابر در حوزه سلامت، مقابله درمانی با بحرانها، ارایه خدمات به همه بیماران، توجه به الگوهای سلامت
4	سازمان های بیمه گر	تعامل مناسب بیمارستان با بیمه گر، اطلاع رسانی صحیح نوع قراردادها به مراجعین، ارایه خدمات درمانی استاندارد به بیمه شدگان



5	محیط زیست	فعالیت‌های زیست محیطی منطبق با استانداردها (فاضلاب، زباله و...)، هماهنگی و همکاری بیمارستان با سازمانهای مرتبط با محیط زیست
6	بیماران	دریافت خدمات تخصصی مناسب با بهترین زمان، پرداخت کمتر، رعایت منشور حقوق بیمار، شفافیت، درمان در کمترین زمان ممکن، آرامش در محیط بیمارستان
7	همراهان و مراجعه کنندگان	طرح تکریم ارباب رجوع، سهولت در دستیابی به هدف، رایج خدمات مطلوب به بیمار مرتبط، رعایت منشور حقوق بیمار
8	سازمان نظام پزشکی	
9	سازمان نظام پرستاری	
10	شرکتهای آب، برق، گاز و مخابرات	
11	اداره بهزیستی	
12	کمیته امداد امام	
13	ارباب جراید	
14	خیرین	
15	سایر بیمارستانها، مراکز خدمات تشخیصی	
16	همسایگان	
17	شرکت های فروش تجهیزات و لوازم پزشکی	
18	شرکت های پخش دارو و لوازم مصرفی	



ماتریس علاقه - قدرت و طبقه بندی ذینفعان

قدرت پایین	قدرت بالا	
<p><u>ذینفعان ناظر</u></p> <p>1- مدیران میانی 2- نظام پزشکی 3- نظام پرستاری 4- خیرین 5- بهزیستی 6- کمیته امداد و سایر مراکز حمایتی 7- فرمانداری</p>	<p><u>ذینفعان کلیدی</u></p> <p>1- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی 2- دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان 3- پزشکان 5- سازمانهای بیمه گر 6- بیماران 7- کارمندان 8- دانشجویان 9- همراهان و مراجعین 10- محیط زیست</p>	علاقه بالا
<p><u>ذینفعان بیتفاوت</u></p> <p>1- همسایگان بیمارستان 2- سایر بیمارستانها و مراکز ارائه خدمات تشخیصی، آزمایشگاهی و ..</p>	<p><u>ذینفعان بالفعل</u></p> <p>1- سازمانهای آب، برق، گاز و مخابرات</p>	علاقه پایین

استراتژیهای بیمارستان در قبال ذینفعان به طور کلی شامل 4 استراتژی درگیر کردن، مشارکت کردن، مانیتور کردن و در نهایت، دفاع کردن، میباشد که بر اساس طبقات ماتریس علاقه - قدرت، انجام می گیرد.



## سیاست‌های اصلی بیمارستان:

ردیف	سیاست های اصلی بیمارستان	سیاست های بالادستی	ذینفعان کلیدی
1	ارتقاء مستمر کیفیت و ایمنی در ارائه خدمات درمانی و مراقبتی در بخش های مرکز.	استانداردهای بیمارستان دوستدار ایمنی/مدیریت خطر حوادث و بلایا/ اعتباربخشی ملی	بیماران/همراهان/سازمان های بیمه گر/ دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان
2	تامین و ارتقای سطح ایمنی بیماران و کارکنان و کاهش مخاطرات شغلی	استانداردهای بیمارستان دوستدار ایمنی/مدیریت خطر حوادث و بلایا	بیماران /کارکنان/سازمان های بیمه گر/ دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان
3	ارتقاء سطح رضایتمندی در راستای جذب بیماران و همراهان و کارکنان	منشور حقوق گیرنده خدمت/اعتباربخشی ملی	بیماران /کارکنان/سازمان های بیمه گر/ دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان
4	ارتقاء سطح سلامت بیماران-همراهان- پرسنل	اعتباربخشی ملی / استانداردهای بیمارستان های دوستدار ارتقای سلامت	بیماران /کارکنان / دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان
5	توسعه اخلاق حرفه ای و ترویج فرهنگ بیمار محوری	منشور حقوق گیرنده خدمت/اصول بیمار محوری اعتباربخشی ملی /اصول اخلاق حرفه های پزشکی و پیراپزشکی	بیماران /کارکنان / دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان
6	پیاده سازی سیستم مدیریت سبز	اعتباربخشی ملی / استانداردهای بیمارستان سبز	بیماران /کارکنان / دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان
7	مدیریت هزینه ها و کاهش کسورات	اعتباربخشی ملی	بیماران /کارکنان / دانشگاه



علوم پزشکی رفسنجان			
بیماران / کارکنان / دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان	اعتباربخشی ملی	استفاده از کمک های نقدی و غیرنقدی خیرین	8

فرصت ها			
عنوان فرصت ها	ضریب اهمیت	نمره	جمع
O1 منحصربودن مرکز از نظر دولتی و تخصصی بودن	8	4	32
O2 موقعیت مکانی مناسب بیمارستان و سهولت دسترسی و قرار گرفتن در مرکز شهر	8	4	32
O3 سیاست دولت مبنی بر صیانت از جوانی جمعیت	4	3	12
O4 برون سپاری بعضی از قسمت های غیر حاکمیتی به بخش خصوصی	5	2	10
O5 وجود خیرین در شهرستان	4	3	12
O6 عدم وجود بیمارستان خصوصی در شهر	4	3	12
O7 وجود اتاق های تک تخته	5	3	15
O8 وجود اتباع بیگانه	5	3	15
O9 جمعیت مناسب شهرستان و مراجعین از شهرهای مجاور	3	4	12
O10 استفاده از درآمد موقوفه	3	3	9
تهیدها			
عنوان تهیدها	ضریب اهمیت	نمره	جمع
T1 افت درجه اعتباربخشی	8	2	16
T2 وجود بیمارستان های خصوصی و فوق تخصصی در استان های همجوار (یزد و کرمان)	6	2	12
T3 عدم دسترسی به خدمات فنی مناسب و مهندسی تجهیزات پزشکی پیشرفته در شهر	5	1	5
T4 راه اندازی بخش زنان و زایمان در بیمارستان علی ابن ابیطالب و اناروزایمان طبیعی مهمانشهر و کاهش آمار زایمان طبیعی مرکز	4	2	8
T5 افزایش نرخ تورم - عدم ثبات اقتصادی کشور - کمبود برخی اقلام دارویی	5	1	5
T6 معرفی و مراجعه مادران پرخطر وادیکت به مرکز ومشکلات مالی	2	1	2
T7 عدم خرید تجهیزات پزشکی مورد نیاز مرکز از طرف دانشگاه	3	1	3



2	1	2	T8 ناکافی بودن مهارت علمی فارغ التحصیلان جدید پزشکی و پیراپزشکی بعضی از دانشگاههای همجوار
3	1	3	T9 کمبود اعتبارات وبه موقع نبودن
4	2	2	T10 تحریم های بین المللی و افزایش قیمت های دارو ها و تجهیزات پزشکی
2	1	2	T11 ناکافی بودن اطلاعات مراجعه کنندگان از مسائل پزشکی و بهداشتی و احتمال بروز اپیدمی ها
2	1	2	T12 وجود اتباع بیگانه
4	2	2	T13 استفاده از درآمد موقوفه
6	2	3	T14 تاخیر در پرداخت مطالبات توسط بیمه ها
4	2	2	T15 کاهش درآمد به واسطه رایگان بودن خدمات و عدم پرداخت بیمه ها
239		100	

### تجزیه و تحلیل اطلاعات استراتژیک محیط خارجی

### تجزیه و تحلیل اطلاعات استراتژیک محیط داخلی

نقاط قوت			
عنوان نقاط قوت	تجزیه و تحلیل	تجزیه و تحلیل	جمع
S1 آموزشی بودن بیمارستان به عنوان تنها مرکز تک تخصصی زنان و زایمان	9	3	27
S2 داشتن لوح بیمارستان برتر زنان	8	3	24
S3 استقرار سیستم آموزشی و پایش شیر مادر و دریافت لوح بیمارستان دوستدار کودک	8	4	32
S4 ارائه خدمات درمانی و تخصصی توسط نیروهای متخصص و متبحر	6	4	24
S5 داشتن کلینیک های بارداری و شیردهی و مامای خصوصی و ماما همراه	5	3	15
S6 استمرار سیستم همویزیلانس	4	3	12
S7 وجود پرسنل واحد پژوهشی	3	3	9
S8 فعال بودن کمیته های بیمارستانی و حضور فعال پزشکان متخصص در کمیته های بیمارستانی مرکز	3	3	9
S9 برگزاری دوره های آموزشی ضمن خدمت با تکیه بر پتانسیل های داخلی	2	3	6
S10 وجود امکانات رفاهی برای بیماران و همراهان (برنامه هتلینگ)	2	3	6
S11 دسترسی آسان مردم و کارکنان به ریاست مرکز	1	3	3
S12 اعتقاد مدیران و کارکنان بیمارستان به مشتری مداری	1	3	3
S13 وجود اتاق های تک تخته	1	3	3
S14 فعالیت کارکنان با سابقه و توانمند در کنار کارکنان جوان و با انگیزه و وجود 2 فلوی زنان	1	3	3
S15 بومی بودن و باتجربه بودن مسئولین و مدیران بیمارستان	1	3	3



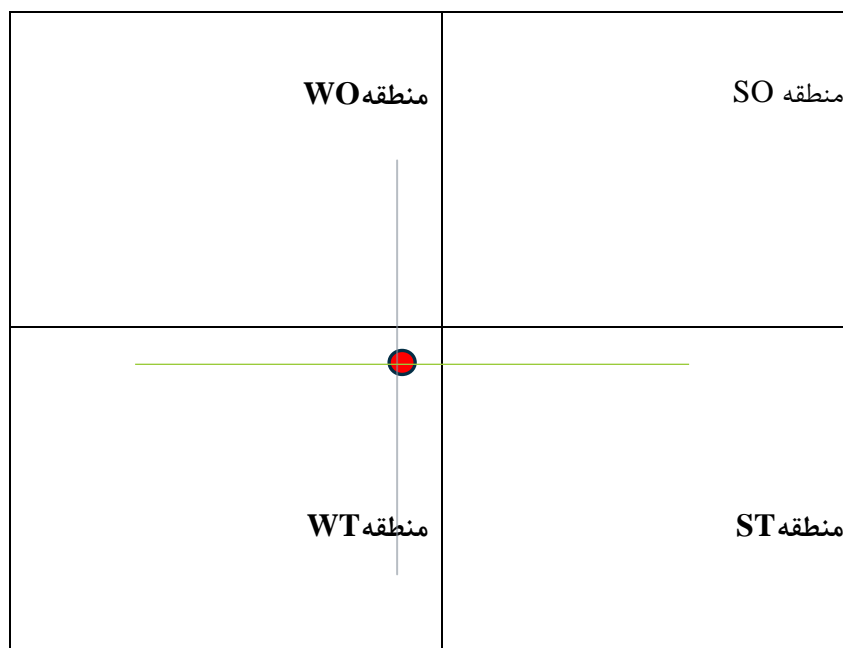
			S16 اعتقاد مدیران سازمان به ارتقای مستمر کیفیت
3	3	1	
3	3	1	S17 ارائه تسهیلات مناسب جهت بیماران نیازمند از طریق واحد مددکاری
<b>نقاط ضعف</b>			
<b>عنوان نقاط ضعف</b>			
جمع	نمره	ضریب اهمیت	
8	1	8	W1 کمبود فضای فیزیکی در کلیه قسمتهای مرکز
7	1	7	W2 فرسوده بودن ساختمان مرکز که موجب ایجاد نگرش منفی مراجعین به مرکز شده
6	1	6	W3 نداشتن پزشک متخصص مقیم در سایر رشته های مرتبط
3	1	3	W4 کمبود و فرسوده بودن بعضی از تجهیزات پزشکی و غیر پزشکی
5	1	5	W5 تک تخصصی بودن مرکز
8	2	4	W6 فرسودگی شغلی پرسنل
6	2	3	W7 نداشتن هواساز در اتاق عمل
2	1	2	W8 عدم وجود پارکینگ
3	1	3	W9 کاهش ضریب اشغال تخت
2	1	2	W10 عدم دسترسی به نرم افزارهای کاربردی بخش های مختلف
235		100	جمع





ماتریس عوامل داخلی، خارجی

نمره نهایی ماتریس ارزیابی عوامل داخلی



نمره نهایی ماتریس ارزیابی عوامل خارجی



تعیین موقعیت استراتژیک و تحلیل وضعیت موجود مرکز آموزشی درمانی نیک نفس بر اساس

### تحلیل نتایج حاصل از محاسبات ماتریس S.W.O.T

با توجه به اینکه مجموع امتیازات عوامل خارجی (فرصت و تهدید) 2/39 و مجموع امتیازات عوامل داخلی (نقاط قوت و نقاط ضعف) 2/34 محاسبه گردیده است، مشخص می گردد که مرکز آموزشی درمانی نیک نفس رفسنجان با توجه به بررسی وضعیت موجود و بر اساس شرایط واقعی و بومی خود در منطقه (1) و وضعیت تدافعی قرار گرفته است و سعی دارد با توجه به فرصت ها و نقاط قوت خود با بکار گیری استراتژی مناسب نسبت به اصلاح ضعف ها و دفع تهدیدها اقدام نماید

منطقه WO محافظه کاران (نگهداری - حمایت درونی)	منطقه SO تهاجمی (رشد و توسعه)
منطقه WT تدافعی (واگذاری - کاهش - انحلال)	منطقه ST رقابتی (نگهداری - حمایت بیرونی)



## ماتریس عوامل استراتژیک

<p>نقاط ضعف W</p> <p>W1 کمبود فضای فیزیکی در کلیه قسمتهای مرکز</p> <p>W2 فرسوده بودن ساختمان مرکز که موجب ایجاد نگرش منفی مراجعین به مرکز شده</p> <p>W3 نداشتن پزشک متخصص مقیم در سایر رشته های مرتبط</p> <p>W4 کمبود و فرسوده بودن بعضی از تجهیزات پزشکی و غیر پزشکی</p> <p>W5 تک تخصصی بودن مرکز</p> <p>W6 فرسودگی شغلی پرسنل</p> <p>W7 نداشتن هواساز در اتاق عمل</p> <p>W8 عدم وجود پارکینگ</p> <p>W9 کاهش ضریب اشغال تخت</p> <p>W10 عدم دسترسی به نرم افزارهای کاربردی بخش های مختلف</p>	<p>نقاط قوت S</p> <p>S1 - آموزشی بودن بیمارستان به عنوان تنها مرکز تک تخصصی زنان و زایمان</p> <p>S2 داشتن لوح بیمارستان برتر زنان</p> <p>S3 استقرار سیستم آموزشی و پایش شیر مادر و دریافت لوح بیمارستان دوستدار کودک</p> <p>S4 ارائه خدمات درمانی و تخصصی توسط نیروهای متخصص و متبحر</p> <p>S5 داشتن کلینیک های بارداری و شیردهی و مامای خصوصی و ماما همراه</p> <p>S6 استمرار سیستم همویژنلانس</p> <p>S7 وجود پرسنل واحد پژوهشی</p> <p>S8 فعال بودن کمیته های بیمارستانی و حضور فعال پزشکان متخصص در کمیته های بیمارستانی مرکز</p> <p>S9 برگزاری دوره های آموزشی ضمن خدمت با تکیه بر پتانسیل های داخلی</p> <p>S10 وجود امکانات رفاهی برای بیماران و همراهان (برنامه هتلینگ)</p> <p>S11 دسترسی آسان مردم و کارکنان به ریاست مرکز</p> <p>S12 اعتقاد مدیران و کارکنان بیمارستان به مشتری مداری</p> <p>S13 وجود اتاق های تک تخته</p> <p>S14 فعالیت کارکنان با سابقه و توانمند در کنار کارکنان جوان و با انگیزه و وجود 2 فلوئو زنان</p> <p>S15 بومی بودن و با تجربه بودن مسئولین و مدیران بیمارستان</p> <p>S16 اعتقاد مدیران سازمان به ارتقای مستمر کیفیت</p> <p>S17 ارائه تسهیلات مناسب جهت بیماران نیازمند از طریق واحد مددکاری</p>	<p>عوامل استراتژیک CSFs</p>
<p>استراتژیهای WO</p> <p>W1w2o3o4o10 بهسازی فضای فیزیکی بخشها</p> <p>W4w7o3o5o10 جذب اعتبار لازم جهت تأمین تجهیزات پزشکی و غیر پزشکی از طریق معاونت های توسعه درمان و آموزش</p> <p>W1w8</p> <p>برون سپاری بعضی از قسمتها به بخش خصوصی</p>	<p>استراتژیهای SO</p> <p>S1S2S3S4S5S6S16O1O2O3 ارتقاء مستمر کیفیت ارائه خدمات درمانی و مراقبتی در بخش های مرکز</p> <p>S4S6S9O3 ارتقای سطح ایمنی</p> <p>S10O5O10 - ارتقاء سطح رضایتمندی بیماران و همراهان و کارکنان</p>	<p>فرصت ها O</p> <p>O1 منحصربودن مرکز از نظر دولتی و تخصصی بودن</p> <p>O2 موقعیت مکانی مناسب بیمارستان و سهولت دسترسی و قرار گرفتن در مرکز شهر</p> <p>O3 سیاست دولت مبنی بر صیانت از جوانی جمعیت</p> <p>O4 برون سپاری بعضی از قسمت های غیر حاکمیتی به بخش خصوصی</p>



		<p><b>O5</b> وجود خیرین در شهرستان  <b>O6</b> عدم وجود بیمارستان خصوصی در شهر  <b>O7</b> وجود اتاق های تک تخته  <b>O8</b> وجود اتباع بیگانه  <b>O9</b> جمعیت مناسب شهرستان و مراجعین از شهرهای مجاور  <b>O10</b> استفاده از درآمد موقوفه</p>
<p>استراتژیهای WT</p> <p><b>W1w8t15</b> واگذاری برخی بخشها و واحدها به بخش خصوصی و یا انتقال به سایر مراکز همجوار (لنژی و آسپزخانه و خدمات)</p> <p><b>W4w10T3T7T10</b> نگهداری و کاربرد صحیح تجهیزات موجود</p> <p><b>W6T15</b> پرداختهای به موقع کارکنان و تشویق مناسب کارکنان جهت تقویت انگیزه کاری</p> <p><b>W6 W9T13T14T15</b> کاهش کسورات بیمه ای از طریق آموزش مستندسازی صحیح موارد قانونی</p> <p><b>W9T2T4</b> تبلیغ جهت آگاهی مردم از امکانات مرکز</p> <p><b>W9T6T11T12</b> ارتقای سطح آموزش به بیمار و خانواده</p> <p><b>W3T8</b> ارتقای سطح آموزش کادر درمانی</p> <p><b>W9T5T10</b> مدیریت منابع مالی، فیزیکی و دارویی و تجهیزات</p>	<p>استراتژیهای ST</p> <p><b>S4S6S8S9S12S15S16T1T2T4</b> افزایش کیفیت خدمات درمانی و مراقبتی با الگوی تحول نظام سلامت و اعتباربخشی ملی</p> <p><b>S9S14T1T2T8</b> مدیریت کارکنان (ارزیابی، توانمندی، توجیه و توانمندسازی) قبل از شروع به کار جهت ارتقاء سطح ایمنی بیمار و ارتقاء سطح خدمات درمانی و مراقبتی</p> <p><b>S2S4T2</b> حفظ لوح بیمارستان دوستدار کودک با آگاه سازی مردم برای جلوگیری از رفتن آنان به شهرهای همجوار</p> <p><b>S1S7T8</b> ارتقا سیستم آموزشی و پژوهشی فراگیران از طریق ارزشیابی کیفیت و کمیت آموزشی</p> <p><b>S4S5S12T1T12</b> ارتقای سطح سلامت بیماران، همراهان، کارکنان و جامعه با اجرای برنامه عملیاتی آموزش سلامت</p>	<p>تهدیدها T</p> <p><b>T1</b> افت درجه اعتباربخشی</p> <p><b>T2</b> وجود بیمارستان های خصوصی و فوق تخصصی در استان های همجوار (بزد و کرمان)</p> <p><b>T3</b> عدم دسترسی به خدمات فنی مناسب و مهندسی تجهیزات پزشکی پیشرفته در شهر</p> <p><b>T4</b> راه اندازی بخش زنان و زایمان در بیمارستان علی ابن ابیطالب و اناروزایمان طبیعی مهمانشهر و کاهش آمار زایمان طبیعی مرکز</p> <p><b>T5</b> افزایش نرخ تورم - عدم ثبات اقتصادی کشور - کمبود برخی اقلام دارویی</p> <p><b>T6</b> معرفی و مراجعه مادران پرخطر و ادیکت به مرکز و مشکلات مالی</p> <p><b>T7</b> عدم خرید تجهیزات پزشکی مورد نیاز مرکز از طرف دانشگاه</p> <p><b>T8</b> ناکافی بودن مهارت علمی فارغ التحصیلان جدید پزشکی و پیراپزشکی بعضی از دانشگاههای همجوار</p> <p><b>T9</b> کمبود اعتبارات و به موقع نبودن</p> <p><b>T10</b> تحریم های بین المللی و افزایش قیمت های دارو ها و تجهیزات پزشکی</p> <p><b>T11</b> ناکافی بودن اطلاعات مراجعه کنندگان از مسائل پزشکی و بهداشتی و احتمال بروز اپیدمی ها</p> <p><b>T12</b> وجود اتباع بیگانه</p> <p><b>T13</b> استفاده از درآمد موقوفه</p> <p><b>T14</b> تاخیر در پرداخت مطالبات توسط بیمه ها</p> <p><b>T15</b> کاهش درآمد به واسطه رایگان بودن خدمات و عدم پرداخت بیمه ها</p>



## اهداف کلان (کلی):

- G1- بهبود و ارتقاء سطح ایمنی مراجعین و کارکنان
- G2- بهبود و ارتقاء عملکرد سیستم آموزشی
- G3- افزایش رضایتمندی مراجعین و کارکنان
- G4- مدیریت هزینه های مرکز
- G5- ارتقاء سلامت گیرندگان خدمت، کارکنان و جامعه

## استراتژی ها

- 1- استقرار استانداردهای اعتباربخشی ملی
- 2- مدیریت و توانمندسازی کارکنان
- 3- ارتقاء سیستم آموزشی و پژوهشی
- 4- ارتقا سطح سلامت بیماران کارکنان و جامعه
- 5- ارتقاء سطح رضایتمندی مراجعان و کارکنان
- 6- مدیریت منابع مالی فیزیکی دارویی و تجهیزاتی

**G1 بهبود و ارتقاء سطح ایمنی و مراجعین و کارکنان**

ردیف	هدف اختصاصی	استراتژی	شاخص
1	کاهش میزان خطاهای پزشکی به میزان 2٪	استقرار استانداردهای اعتباربخشی ملی	میزان خطای پزشکی
2	کاهش میزان خطاهای دارویی به میزان 5٪	استقرار استانداردهای اعتباربخشی ملی	میزان خطاهای دارویی
3	کاهش سقوط بیماران به صفر	استقرار استانداردهای اعتباربخشی ملی	میزان سقوط بیمار
4	کاهش میزان بستری مجدد بیماران به میزان 2٪	استقرار استانداردهای اعتباربخشی ملی	میزان بستری مجدد
5	بهبود بهداشت دست به میزان 5٪	استقرار استانداردهای اعتباربخشی ملی	میزان رعایت بهداشت دست
6	تفکیک فضای آزمایشگاه از بانک خون	استقرار استانداردهای اعتباربخشی ملی	میزان وقایع ناخواسته
7	ارتقای استانداردهای فضای فیزیکی واحد استریلیزاسیون بالای 20 درصد	استقرار استانداردهای اعتباربخشی ملی	میزان اجرای برنامه
8	ارتقای استانداردهای فیزیکی اتاق عمل بالای 20 درصد	استقرار استانداردهای اعتباربخشی ملی	میزان اجرای برنامه
9	اجرای برنامه بی خطر سازی پسماندها بالای 20 درصد	استقرار استانداردهای اعتباربخشی ملی (محیط زیست)	میزان اجرای برنامه
10	دفع بهداشتی پسماندهای آسب شناختی و شیمیایی دارویی بالای 20 درصد	استقرار استانداردهای اعتباربخشی ملی (بهداشت محیط)	میزان اجرای برنامه
11	ارزیابی ایمنی بیمارستان در حوادث و بلایا	استقرار استانداردهای اعتباربخشی ملی	درصد ایمنی سازه ای درصد ایمنی غیر سازه ای درصد ایمنی عملکردی
12	کاهش عدم انطباق های استانداردهای نمونه گیری آزمایشات به میزان 2٪	استقرار استانداردهای اعتباربخشی ملی	شاخص میزان عدم انطباق
13	مدیریت پیشگیرانه تجهیزات و وسایل	استقرار استانداردهای اعتباربخشی ملی	میزان اجرای برنامه
14	ارتقای استانداردهای فضای فیزیکی لنزری بالای 20 درصد	استقرار استانداردهای اعتباربخشی ملی	میزان اجرای برنامه

**G2 بهبود و ارتقای عملکرد سیستم آموزشی**



1	ارتقای اثربخشی آموزش پرسنل به میزان 1 درصد	ارتقاء سیستم آموزشی و پژوهشی	شاخص میزان اثربخشی آموزش های داده شده
2	ارتقای فرایند گزارش نویسی به میزان 1 درصد	مدیریت و توانمندسازی کارکنان ارتقاء سیستم آموزشی و پژوهشی	شاخص درصد تطابق گزارش نویسی پرستاری
3	برگزاری مانورهای بحران	مدیریت و توانمندسازی کارکنان	شاخص درصد انجام مانورها
4	افزایش تعداد مقالات منتشر شده هیئت علمی به 3 عدد در سال	ارتقاء سیستم آموزشی و پژوهشی	شاخص تعداد مقالات منتشر شده
5	ارتقای اثربخشی آموزشی فراگیران به میزان 2 درصد	ارتقاء سیستم آموزشی و پژوهشی	شاخص میزان یادگیری فراگیران
<b>G3 افزایش رضایتمندی مراجعین و کارکنان</b>			
1	آموزش حداقل 70 درصد کارکنان در زمینه توسعه اخلاق حرفه‌ای و ترویج فرهنگ بیمار محوری و رعایت حقوق گیرنده خدمت و منشور حقوق بیمار	ارتقاء سیستم آموزشی و پژوهشی ارتقاء سطح رضایتمندی مراجعان و کارکنان	شاخص درصد رضایتمندی بیماران تعداد شکایات گیرندگان خدمت
2	افزایش رضایت مندی پرسنل به میزان 2 درصد	ارتقاء سطح رضایتمندی مراجعان و کارکنان	شاخص رضایتمندی پرسنل
3	ارتقای سطح رضایتمندی پرسنل و مراجعین از خدمات تغذیه به میزان 2%	ارتقاء سطح رضایتمندی مراجعان و کارکنان	شاخص: میزان رضایتمندی پرسنل و مراجعین از خدمات تغذیه
4	افزایش جذب کمک های خیرین به میزان 2%	ارتقاء سطح رضایتمندی مراجعان و کارکنان	شاخص: میزان اجرای برنامه
<b>G4 مدیریت هزینه های مرکز</b>			
1	کاهش کسورات بیمارستان به میزان 0.5 درصد	مدیریت منابع مالی فیزیکی دارویی و	شاخص میزان



کسورات بیمارستان	تجهیزاتی		
شاخص میزان اجرای برنامه	مدیریت منابع مالی فیزیکی دارویی و تجهیزاتی	استمرار الکترونیکی کردن فرم ها	2
شاخص میزان اجرای برنامه	مدیریت منابع مالی فیزیکی دارویی و تجهیزاتی	ارتقای استانداردهای فیزیکی انبار دارویی و راه اندازی نسخه پیچی بالای 20 درصد	3
<b>5 ارتقای سلامت گیرندگان خدمت کارکنان و جامعه</b>			
شاخص درصد اثربخشی آموزش به بیمار	ارتقا سطح سلامت بیماران کارکنان و جامعه	ارتقای اثربخشی آموزش به بیمار به میزان 1 درصد	1
شاخص میزان اجرای برنامه	ارتقا سطح سلامت بیماران کارکنان و جامعه	ارتقای سلامت کارکنان در ابعاد جسمی روحی اجتماعی بالای 20 درصد	2
شاخص میزان اجرا	ارتقا سطح سلامت بیماران کارکنان و جامعه	افزایش سلامت محیط کار بالای 20 درصد	3
شاخص میزان اجرا	ارتقا سطح سلامت بیماران کارکنان و جامعه	کاهش میزان سزارین نخست زا به میزان 1٪	4
شاخص میزان اجرا	ارتقا سطح سلامت بیماران کارکنان و جامعه	توسعه مشارکت در برنامه های پیشگیری و ارتقاء سلامت بیماران در در زمینه بیماری های غیرواگیر و واگیردار	5
شاخص میزان اجرا	ارتقاء سیستم آموزشی و پژوهشی ارتقا سطح سلامت بیماران کارکنان و جامعه	راه اندازی واحد پرستاری آموزش و پیگیری بیمار به میزان 20٪	6





پیوست ها:

اعضای کمیته بازنگری برنامه استراتژیک مرکز آموزشی درمانی نیک نفس 1400

- |                         |                        |
|-------------------------|------------------------|
| 1- خانم دکتر میر مطلبی  | رئیس بیمارستان         |
| 2- خانم دکتر وطن خواه   | معاونت آموزشی          |
| 3- آقای عبدالحسین محمدی | مدیر بیمارستان         |
| 4- خانم منیر نوری       | مدیر خدمات پرستاری     |
| 5- آقای سید محسن حسینی  | رئیس امور مالی         |
| 6- فاطمه عسکری          | مسئول دفتر بهبود کیفیت |
| 7- فاطمه بلوچی          | کارشناس ایمنی          |
| 8- فاطمه نوروزی         | مسئول منابع انسانی     |
| 9- آقای مهندس بخشنده    | کارشناس I.T            |

اعضای کمیته بازنگری برنامه استراتژیک مرکز آموزشی درمانی نیک نفس 1398

- |                         |                    |
|-------------------------|--------------------|
| 1- خانم دکتر کردستانی   | رئیس بیمارستان     |
| 2- خانم دکتر امین زاده  | معاونت آموزشی      |
| 3- آقای عبدالحسین محمدی | مدیر بیمارستان     |
| 4- خانم منیر نوری       | مدیر خدمات پرستاری |



- 5- خانم عالیه مقیمی      رئیس امور مالی
- 6- زهره مقیمی      مسئول دفتر بهبود کیفیت
- 7- فاطمه بلوچی      کارشناس ایمنی
- 8- فاطمه نوروزی      مسئول منابع انسانی
- 9- آقای مهندس الله وردی      کارشناس I.T

تاریخ تدوین: 1395

بازنگری اول: 1396

بازنگری دوم: 1398

بازنگری سوم: 1399

بازنگری چهارم: 1400