

کد سند: MH-SP-۰۱-۰۲

تاریخ تدوین: ۱۴۰۰/۰۲/۱۵

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۲/۱۵

تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۴/۱۱

برنامه استراتژیک بیمارستان مهر خنداب

۱۴۰۰-۱۴۰۲

مدون: کمیته اجرایی بیمارستان مهر خنداب

۱۴۰۰-۱۴۰۲

مقدمه

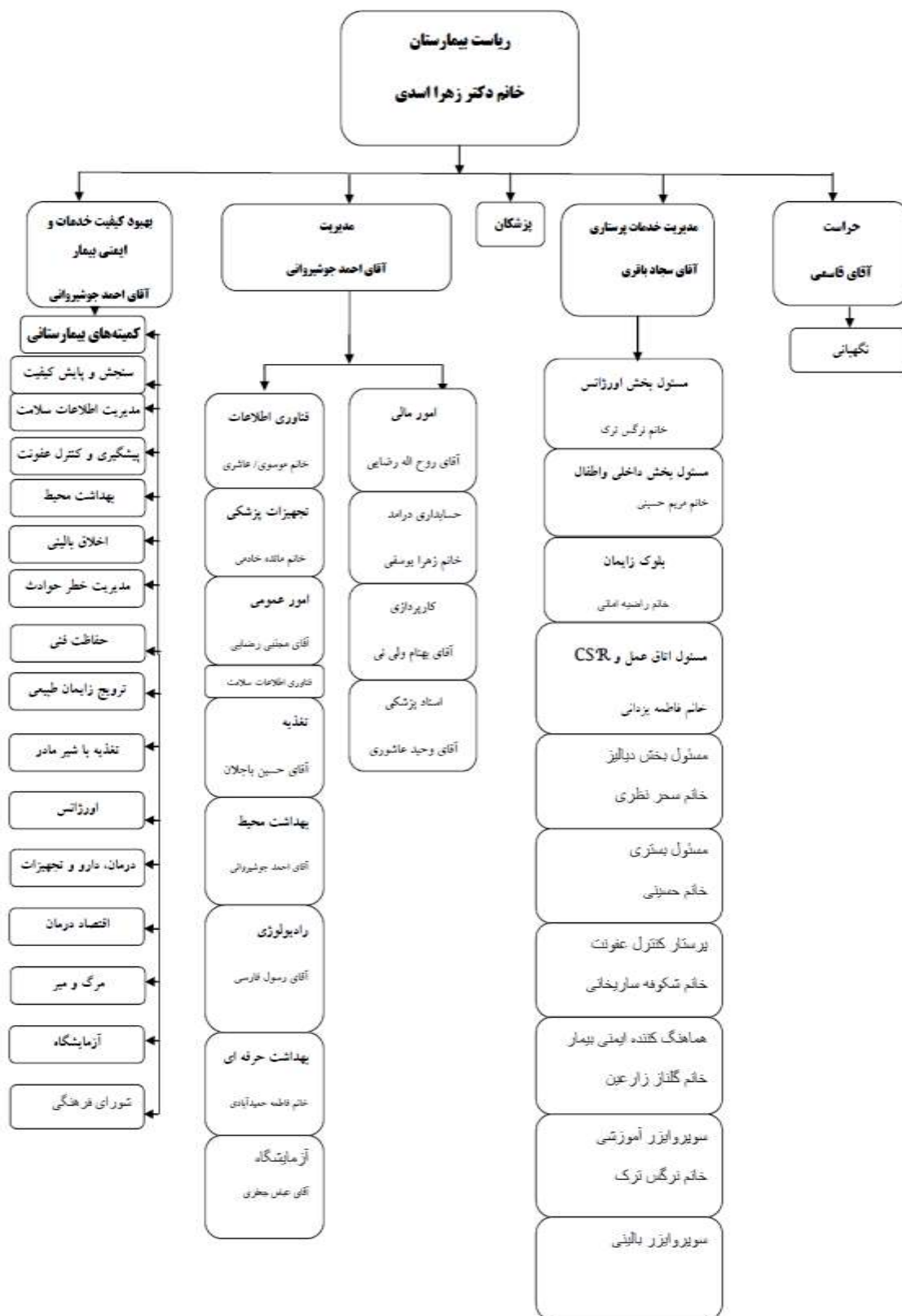
پیچیدگی روزافزون فعالیت‌ها و محیط شدیداً متغیر و متلاطم جهان امروز، مدیران را با آن‌چنان دشواری‌هایی مواجه ساخته که کوچک‌ترین غفلت آن‌ها نسبت به مسائل، پیامدهایی غیرقابل‌جبران به دنبال خواهد داشت. مشاهده سازمان‌های بسیار موفق که در نتیجه اتخاذ استراتژی‌های نسنجیده و بی‌توجهی به محیط، موقعیت برجسته خود را ازدست‌داده و از صحنه رقابت کنار گذاشته شده‌اند، مؤید این نکته است. در سالیان اخیر دلایل متعددی باعث شده تا مدیران دریابند که برنامه‌ریزی به شکل سنتی دیگر قادر به حل مشکلات آن‌ها نخواهد بود. از این رو، بهره‌گیری از مدیریت و برنامه‌ریزی استراتژیک به عنوان یک ضرورت در سازمان‌ها مطرح شده است. فرایند برنامه‌ریزی استراتژیک شامل درک نقاط ضعف و قوت سازمان و فرصت‌ها و تهدیدهای رویارو با سازمان، شناخت جایگاه استراتژیک سازمان، تعیین اهداف استراتژیک، تدوین استراتژی‌ها، تاکتیک‌ها و برنامه‌های عملیاتی و تعهد منابع مورد نیاز برای دستیابی به اهداف استراتژیک سازمان است. برنامه استراتژیک جهت کلی سازمان را در بلند مدت ترسیم می‌کند و کارکنان سازمان را متمرکز بر انجام فعالیت‌هایی می‌کند که برای سازمان ارزش افزوده دارد. مدیران با به کارگیری اقدامات لازم منابع معمولی سازمان را به منابع منحصر به فرد تبدیل می‌کنند و قابلیت‌های استراتژیک سازمان را توسعه داده تا به مزیت برتری دست یابند و از رقبا پیشی بگیرند. مدیران با استفاده از مدیریت و برنامه‌ریزی استراتژیک اهداف استراتژیک و مهمی برای سازمان خود تعیین می‌کنند که منجر به دستیابی به مزیت برتری می‌شود. مدیریت استراتژیک هماهنگی بین اجزای سازمان را افزایش می‌دهد و برای دستیابی به اهداف استراتژیک، خلاقیت را در سازمان تشویق می‌کند. مدیران سعی می‌کنند با استفاده از مدیریت استراتژیک موضوعاتی را که در آینده می‌تواند برای سازمان مهم باشند، با توجه به بررسی و تحلیل اطلاعات مختلف شناسایی کرده و در فرایند برنامه‌ریزی به آن‌ها توجه کنند. برنامه پیش رو؛ برنامه استراتژیک تدوین شده جهت بیمارستان جدید التاسیس مهر خنداب برای سالهای ۱۴۰۰ تا ۱۴۰۲ می‌باشد.

تاریخچه بیمارستان مهر خنداب

شهرستان خنداب با جمعیتی بالغ بر ۵۶۱۴۲ نفر (۱۲۸۴۹ نفر شهری و ۴۳۲۹۳ نفر روستایی)، یکی از شهرستانهای استان مرکزی است. این شهرستان با کمیجان، شازند، فراهان و اراک در استان مرکزی و همدان و ملایر از استان همدان همسایه بوده و فاصله آن تا مرکز استان حدود ۸۵ کیلومتر می‌باشد. بیمارستان مهر خنداب در سال ۱۳۹۶ به عنوان یک بیمارستان جنرال تاسیس و راه اندازی گردید. این بیمارستان دارای ۶۴ تخت مصوب و ۲۰ تخت فعال و دارای بخش‌های جنرال (جراحی، داخلی، اطفال، زنان)، بلوک زایمان، اتاق عمل، اورژانس و دیالیز؛ واحدهای پاراکلینیکی: شامل داروخانه، آزمایشگاه، و رادیولوژی و درمانگاه تخصصی می‌باشد. در حال حاضر تخصص‌های اطفال، داخلی، قلب، عفونی و اعصاب و روان در این بیمارستان به ویزیت بیماران و ارائه خدمات مرتبط به آنان می‌پردازند.

بیمارستان دارای ۷۷ کارمند؛ تعداد ۱۰ پزشک، ۲۳ نفر کادر پرستاری، ۲۴ نفر کادر پشتیبانی، ۱۲ نفر کادر پیراپزشکی و ۸ نفر کادر اداری می‌باشد که بیانگر فقر شدید نیرو در تمام زمینه‌ها می‌باشد.

نمودار سازمانی بیمارستان مهر خنداب



بخش‌های بیمارستان

الف) بخشهای بالینی

۱- بخش بستری جنرال (داخلی- اطفال- زنان- جراحی)

واقع در طبقه دوم بیمارستان و شامل یک سالن و هفت اتاق (یک اتاق مخصوص کودکان و یک اتاق ایزوله فشارمندی) است. با توجه به آنکال بودن پزشک متخصص داخلی؛ تنها بیماران واجد شرایط داخلی در این بخش بستری می‌گردند.

۲- اورژانس

این بخش در طبقه همکف بیمارستان واقع شده و شامل قسمت‌های واحد پذیرش و صندوق؛ مطب پزشک عمومی، اتاق عمل سرپایی و اتاق احیا، واحد تزریقات، سالن انتظار، اتاق استراحت پرسنل، داروخانه، سالن بستری و تختهای اورژانس می‌باشد.

۳- اتاق عمل

بیمارستان دارای یک تالار عمل مشتمل بر بخشهای آماده‌سازی، دو اتاق عمل آماده به کار و یک اتاق ریکاوری می‌باشد. این بخش در طبقه دوم بیمارستان واقع است و شامل یک اتاق CSR نیز می‌باشد.

۴- بلوک زایمان

بلوک زایمان نیز در طبقه دوم بیمارستان واقع شده است و شامل یک اتاق آموزش بیماران، یک اتاق معاینه بیماران، ایستگاه مامایی، ۲ اتاق زایمان است.

۵- دیالیز

در سال ۹۸ به همت خیرین و مسئولین دانشگاه علوم پزشکی اراک و مسئولین شهرستان به بهره‌برداری رسید و دارای ۴ تخت و ۳ دستگاه همودیالیز می‌باشد.

ب) درمانگاهها

درمانگاه بیمارستان از شهریور ۱۳۹۶ افتتاح گردید. درمانگاه تخصصی شامل تخصصهای عفونی، قلب، اطفال، داخلی، اعصاب و روان می‌باشد که در شیفت کاری صبح ارائه‌دهنده خدمات به بیماران مورد نظر می‌باشد.

ج) بخشهای تشخیصی

۱- آزمایشگاه

آزمایشگاه بیمارستان نیز از شهریور ۱۳۹۶ افتتاح گردید. این آزمایشگاه به صورت ۲۴ ساعته مشغول ارائه خدمات آزمایشگاهی به بیماران بستری در بخشها و مراجعین سرپایی است. این آزمایشگاه دارای بخشهای هماتولوژی، بانک خون، بیوشیمی، سرولوژی، میکروب و انگل شناسی می‌باشد.

۲- رادیولوژی

واحد رادیولوژی بیمارستان مستقر در ساختمان اورژانس بیمارستان و دارای یک دستگاه رادیوگرافی دیجیتال، و یک دستگاه سونوگرافی است.

د) بخش اداری:

این بخش در فضای همکف بیمارستان واقع شده و شامل ریاست، مدیریت، کارگزینی، تدارکات، خدمات، نگهداری، تاسیسات، درآمد، نمازخانه و سایر واحدهای مربوطه است.

همچنین در طبقه همکف بیمارستان واحدهای آشپزخانه، لثری، موتورخانه، انبار دارویی، بهداشت محیط، بی خطر سازی پسماندها، اکسیژن مرکزی و ... قرار دارد.

وضعیت شاخص های بیمارستان در سال های گذشته از ابتدای افتتاح بیمارستان در جدول زیر خلاصه شده است:

۱۴۰۱	۱۴۰۰	۱۳۹۹	۱۳۹۸	۱۳۹۷	۱۳۹۶	شاخص
۵۴۹۷۷	۴۱۹۳۵	۲۹۶۳۶	۶۱۶۰۹	۶۵۷۹۰	۳۴۴۱۳	تعداد مراجعین به بیمارستان
۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۰	تخت فعال
۶۱۶	۱۹۴۱	۱۰۷۱	۶۷۴	۴۱۷	۱۱۶	تحت روز اشغال
%۹/۲۶۵	۶۳/۶۴	%۱۳/۲۵	%۹/۹۱۸	%۵/۵۳	%۴/۸	درصد اشغال تخت
۲۵۲	۴۳۸	۲۸۹	۲۷۳	۱۹۳	۴۲	تعداد بیماران بستری
۵۳۸۳۸	۳۲۶۳۹	۱۲۷۹۷	۱۰۶۰۳	۲۶۹۴۳	۲۷۰۱۳	مراجعین به اورژانس
۷۲۰۴	۸۵۶۵	۱۰۹۲۱	۱۱۲۵۸	۹۵۷۸	۷۴۰۰	مراجعین به آزمایشگاه
۲۵۰	۲۸۳	۱۷۱	۳۲۶	۴۸	۶۲	ترخیص با رضایت شخصی در اورژانس

عملکرد سازمان

با عنایت به این که بیمارستان در ۲۶ اردیبهشت ۱۳۹۶ پا به عرصه فعالیت در زمینه تشخیص و درمان بیماران شهرستان خنداب نهاد، روند قابل قبولی از توسعه را سرعت طی نموده است به طور فهرست وار می توان این موارد را در این زمینه مطرح نمود:

- ۱- تجهیز کامل اتاق های عمل و آماده به کار بودن آن
- ۲- احداث، تجهیز و راه اندازی آزمایشگاه در شهریور ۱۳۹۶
- ۳- تامین تجهیزات بخش رادیولوژی در مرداد ۱۳۹۶ و آماده به کار نمودن آن برای اسفند ۱۳۹۶
- ۴- تکمیل تجهیزات بخشهای اورژانس و بستری طی تابستان ۱۳۹۶ و راه اندازی اورژانس از بدو تاسیس بیمارستان و بخش بستری از آذر ۱۳۹۶
- ۵- تکمیل و تجهیز بخش بلوک زایمان و آماده به کار بودن آن در مهر ۱۳۹۷
- ۶- تجهیز و راه اندازی واحد بیخطر سازی پسماندها از دی ماه ۱۳۹۶
- ۷- راه اندازی درمانگاه تخصصی از شهریور ۱۳۹۶
- ۸- افزودن به تعداد متخصصین تا تعداد ۶ نفر متخصص فعال در درمانگاه تخصصی
- ۹- رشد قابل ملاحظه تعداد بیماران و مراجعین از ۲۰۰ نفر ماهانه به حدود ۱۸۰ نفر روزانه
- ۱۰- تکمیل تدریجی کادر بیمارستان؛ تقریباً نیروی خدمات و تاسیسات متناسب وجود دارد و تعداد کادر بالینی نیز علیرغم کمبود شدید کادر پرستاری روند رو به تزایدی را داشته است.
- ۱۱- فعال نمودن کمیته های مختلف بیمارستانی و همچنین فعال نمودن قسمتهای مختلف مرتبط با بحث بهبود کیفیت و اعتباربخشی بهبود مستمر و تدریجی از اصول مورد تاکید بیمارستان بوده و کلیه مدیران و کارکنان بر این باورند که باید تلاش نمایند که هر سال نسبت به سال قبل بهره وری بیشتری داشته باشند. بنابراین، برنامه استراتژیک فعلی با این هدف تهیه گردید که تلاشهای سازمان را به سمت بهبود مستمر، هدایت و سازماندهی نماید. این برنامه استراتژیک، جهت فعالیتهای بیمارستان را در سه سال آینده (۱۳۹۹ تا ۱۴۰۲) نشان می دهد. بدیهی است دستیابی به اهداف تنها با تعهد و مشارکت کامل کلیه کارکنان مهیا و در سایه حمایت های مستمر مدیریت نهاده شده و تداوم خواهد یافت.

توافق اولیه؛ فرایند تدوین برنامه استراتژیک بیمارستان مهر خنداب

برای تدوین برنامه استراتژیک سه ساله بیمارستان، کمیته اجرایی با حضور اعضا در تاریخ ۹۹/۱۲/۲۵ تشکیل و وظیفه تدوین آن بر عهده ریاست بیمارستان، مدیر بیمارستان و مسئول بهبود کیفیت گذاشته شد. این تیم با جمع‌آوری اطلاعات درون و برون سازمان و تحلیل محیط داخلی و خارجی سازمان اقدام به تعیین مأموریت، دورنما، ارزش‌ها و اهداف کلی و اختصاصی بیمارستان برای سال‌های ۱۴۰۰ تا ۱۴۰۲ نمود. استراتژیهای مناسب برای دستیابی به اهداف بیمارستان تعیین گردید و برنامه عملیاتی مربوطه با کمک مسئولین واحدهای مختلف بیمارستان تدوین گشت.

اعضای اصلی گروه تدوین برنامه‌ریزی استراتژیک بیمارستان مهر خنداب

ردیف	نام و نام خانوادگی	سمت
۱	آقای دکتر سید ابوذر صدوق	ریاست بیمارستان
۲	آقای رسول فارسی جوکار	مدیر بیمارستان
۳	آقای احمد جوشیروانی	مسئول واحد بهبود کیفیت بیمارستان

برای تدوین برنامه استراتژیک بیمارستان مهر خنداب عمدتاً از مدل برایسون ۲۰۱۱ بهره برده شد.

اولین بازنگری برنامه استراتژیک بیمارستان مهر خنداب در تابستان ۱۴۰۱ پس از تشکیل تیم مدیریت جدید و ابلاغ اعتباربخشی نسل پنجم انجام و پس از انجام تغییرات در تاریخ ۱۴۰۱/۷/۳ تصویب شد.

دومین بازنگری برنامه استراتژیک در بهار ۱۴۰۲ پس از تشکیل تیم مدیریت جدید و بررسی شاخص‌های عملکردی بیمارستان انجام و پس از انجام تغییرات در تاریخ ۱۴۰۲/۳/۳۰ تصویب شد.

اعضای اصلی گروه بازنگری برنامه‌ریزی استراتژیک بیمارستان مهر خنداب

ردیف	نام و نام خانوادگی	سمت
۱	دکتر زهرا اسدی	رئیس بیمارستان
۲	احمد جوشیروانی	سرپرست مدیریت و مدیر بهبود کیفیت
۳	عبدالرضا طبیبیان	مدیر سابق بیمارستان
	سجاد باقری	مترون بیمارستان
۴	نرگس ترک	سرپرستار اورژانس
۵	روح اله رضایی زاده	مدیر مالی بیمارستان
۶	عباس جعفری	کارشناس مسئول آزمایشگاه
۷	مجتبی رضایی	کارشناس امور عمومی
۸	مانده خادمی	کارشناس تجهیزات پزشکی
۹	الهام بشیری	کارشناس روانشناسی بالینی

نمودار گانت فرایند تدوین برنامه استراتژیک بیمارستان (به هفته - ماههای سال به عدد ذکر شده اند)

		فعالیت‌های اجرایی												زمان									
۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱												
		*											۱ هفته	۱	تشکیل و هماهنگی تیم برنامه‌ریزی استراتژیک بیمارستان								
		*											۱ هفته	۲	تعریف مأموریت، دورنما و ارزش‌های بیمارستان								
	*	*											۲ هفته	۳	تحلیل استراتژیک بیمارستان								
	*												۲ هفته	۴	تدوین اهداف کلی و اختصاصی و شاخص‌های عملکردی بیمارستان								
	*												۱ هفته	۵	ارزیابی استراتژی‌های پیشنهادی و انتخاب استراتژی‌های بیمارستان								
	*	*											۴ هفته	۶	تدوین برنامه عملیاتی سال اول بیمارستان								
موکول به خرداد ۱۴۰۰												۲ هفته	۷	برآورد هزینه برنامه عملیاتی سال اول بیمارستان									
												۱ هفته	۸	تنظیم برنامه عملیاتی سال اول بیمارستان									
												۱ هفته	۹	ارائه برنامه استراتژیک بیمارستان									

نمودار گانت فرایند بازنگری برنامه استراتژیک بیمارستان در سال ۱۴۰۱ (به هفته - ماههای سال به عدد ذکر شده اند)

		فعالیت‌های اجرایی												زمان									
۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱												
							*						۱ هفته	۱	تشکیل و هماهنگی تیم برنامه‌ریزی استراتژیک بیمارستان								
							*						۱ هفته	۲	تعریف مأموریت، دورنما و ارزش‌های بیمارستان								
						*							۲ هفته	۳	تحلیل استراتژیک بیمارستان								
						*							۲ هفته	۴	تدوین اهداف کلی و اختصاصی و شاخص‌های عملکردی بیمارستان								
						*							۱ هفته	۵	ارزیابی استراتژی‌های پیشنهادی و انتخاب استراتژی‌های بیمارستان								
					*								۲ هفته	۶	تدوین برنامه عملیاتی سال دوم بیمارستان								
					*								۲ هفته	۷	برآورد هزینه برنامه عملیاتی سال دوم بیمارستان								
				*									۱ هفته	۸	تعدیل برنامه عملیاتی سال دوم بیمارستان								
				*									۱ هفته	۹	ارائه برنامه استراتژیک بیمارستان								

همکاران فعال در زمینه بازنگری و تدوین برنامه ریزی استراتژیک بیمارستان مهر خنداب

ردیف	نام و نام خانوادگی	سمت
۱	دکتر زهرا اسدی	رئیس بیمارستان
	آقای احمد جوشیروانی	سرپرست مدیریت و مدیر بهبود کیفیت
۲	عبدالرضا طیبیان	مدیر سابق بیمارستان
۳	سجاد باقری	مترون بیمارستان
۴	نرگس ترک	مسئول اورژانس
۵	دکتر سید ابوذر صدوق	سرپرست ریاست بیمارستان (سابق)
۶	خانم دکتر فاطمه عالیانی	سرپرست ریاست بیمارستان (سابق)
۷	آقای دکتر پیمان طیاری	سرپرست ریاست بیمارستان (سابق)
۸	دکتر جواد ملبوبی	ریاست بیمارستان (سابق)
۹	رسول فارسی جوکار	سرپرست مدیریت بیمارستان (سابق)
۱۰	آقای رسول گوهری	مدیر بیمارستان (سابق)
۱۱	خانم الهام جعفری مجد	مترون (سابق)
۱۲	خانم مرجانه باورساد	مترون (سابق)
۱۳	خانم راضیه امانی	جانشین مترون و مسئول ایمنی و بلوک زایمان (سابق)
۱۴	خانم بیتا شهرجردی	مسئول بخش بستری و مسئول کنترل عفونت (سابق)
۱۵	خانم محیا ساعت	مسئول آزمایشگاه و سوپروایزر آموزشی (سابق)
۱۶	خانم شکوفه ساریخانی	سوپروایزر ارشد بیمارستان (سابق)

واژه نامه

۱. مأموریت (Mission) سازمان، بیانگر فلسفه وجودی و هدف اصلی سازمان است که سازمان را از سازمان‌های دیگر متمایز می‌کند. مأموریت سازمان هدف کلی سازمان را نشان می‌دهد، جهت سازمان را مشخص کرده و راهنمای تصمیم‌گیری‌های کلی سازمان خواهد بود. مأموریت یا رسالت سازمان نمایانگر این امر است که سازمان چه کاری انجام می‌دهد.
۲. دورنمای (Vision) سازمان، به توصیف وضعیت مطلوبی می‌پردازد که سازمان می‌خواهد در آینده آن گونه باشد. دورنما یا دیدگاه سازمان نمایانگر این امر است که سازمان در آینده چه می‌خواهد باشد.
۳. ارزش‌های (Value) حاکم بر سازمان، عبارتست از اعتقادات بنیادی یا حقایقی که سازمان آنها را گرامی می‌شمارد. ارزش‌ها بیانگر بایدها و نبایدها در یک سازمان و تعیین‌کننده رفتارهای افراد در سازمان است. استراتژی‌های سازمان بر مبنای این ارزش‌ها شکل می‌گیرند و بکار گرفته می‌شوند.
۴. نقاط قوت (Strengths) سازمان، مجموعه‌ای از منابع و توانمندی‌هایی داخل سازمانی است که سازمان را در جهت نیل به اهداف کمک می‌کند.
۵. نقاط ضعف (Weaknesses) سازمان، مجموعه‌ای از عوامل داخل سازمانی می‌باشد که مانع از تحقق اهداف سازمان می‌شوند.
۶. فرصت‌های (Opportunities) موجود برای سازمان، مجموعه‌ای از امکانات بالقوه خارج از سازمان است که در صورت بهره‌گیری از آنها توانمندهای سازمان افزایش خواهد یافت.
۷. تهدیدهای (Threats) موجود بر سر راه سازمان، مجموعه‌ای از عوامل موثر و مداخله‌گر خارج از سازمان است که مانع از اجرای برنامه‌ها و تحقق اهداف سازمان می‌شوند.
۸. عوامل داخلی (Internal factors) مجموعه نقاط قوت و ضعف سازمان هستند. این عوامل شامل اهداف سازمانی، ساختارها، فرهنگ سازمانی، سیستم‌ها، فرایندهای کاری، مدیران، کارکنان، منابع در دسترس، ظرفیت عملیاتی سازمان و عملکرد سازمان است.
۹. عوامل خارجی (External factors) مجموعه فرصت‌ها و تهدیدهای سازمان می‌باشند. این عوامل شامل عوامل سیاسی و قانونی، عوامل اقتصادی، عوامل اجتماعی و فرهنگی، عوامل تکنولوژیک و عوامل محیط زیست است.
۱۰. استراتژی (Strategy) سازمان، مجموعه اقداماتی است که یک سازمان برای دستیابی به اهداف استراتژیک خود و رسیدن به مزیت برتری به کار می‌گیرد.

رسالت بیمارستان مهر خنداب

رسالت این بیمارستان تامین و ارائه خدمات تخصصی مربوط به امور تشخیص، درمان و بازتوانی در راستای حفظ و ارتقاء سلامت جامعه با استفاده از منابع انسانی متخصص و فن آوری نوین و متناسب با ویژگیهای اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی منطقه ای و ملی و همچنین رعایت اصول توسعه پایدار، جامعه نگر و فراگیر و در دسترس بودن خدمات برای همگان در جمعیت تحت پوشش می باشد.

بیانیه دورنمای بیمارستان مهر خنداب

بیمارستان مهر خنداب در نظر دارد با استفاده از تخصص ها، تجهیزات، امکانات، مهارت ها و مناسبترین فن آوری های در دسترس؛ بر اساس برنامه ریزی های انجام شده؛ به عنوان یکی از مراکز الگوی ارائه خدمات درمانی موثر و ایمن برای مراجعین، و تعالی خدمات بالینی در استان بوده و در مسیر بهبود مداوم کیفیت و حفظ استانداردهای عالی خدمت گام بردارد.

بیانیه ارزش های بیمارستان مهر خنداب

تکریم و ارزش گذاری، اعتمادسازی، کارگروهي، تعامل، صداقت، پابندی به سنت ها و اصول اخلاقی و حرفه ای، ارتقاء سطح علمی و عملی، مشتری مداری و بیمار محوری و عدالت، ارزش های بیمارستان مهر خنداب می باشند.

- ۷۱- پابندی کامل به ارزشهای اسلامی و اعتقاد و التزام به سنت ها و اصول اخلاقی، اسلامی و حرفه ای در ارائه خدمات
- ۷۲- آموزش و ارتقاء مهارت های تخصصی و فردی کارکنان؛ واحدها و جامعه و افزایش سطح علمی و عملی کارکنان همگام با پیشرفت های علمی در دنیا
- ۷۳- وجود ارتباط دو طرفه با مراجعین و همچنین در میان کارکنان
- ۷۴- حفظ کرامت انسانی مراجعین و کارکنان و نظر هر فرد به عنوان یک هدیه الهی
- ۷۵- رعایت کامل منشور حقوق بیمار و تلاش در راستای منافع بیمار به گونه ای که باعث بهبود در وضعیت سلامتی جامعه تحت پوشش گردد
- ۷۶- ارتقاء کیفیت خدمات
- ۷۷- تعامل پرسنل درمانی با بیمار و جامعه (پرستار-پزشک-متخصص و...)
- ۷۸- شفافیت و پاسخگویی در قبال افراد گیرنده خدمات برای حفاظت از ایمنی و اطمینان از حفظ حریم خصوصی و موارد محرمانه مراجعین
- ۷۹- تکیه بر مدیریت مشارکتی
- ۷۱۰- همکاری با سایر سازمان ها برای حفاظت و کمک به افراد آسیب پذیر جامعه تحت پوشش انجام کلیه خدمات در این بیمارستان صرف نظر از نژاد، فرهنگ و اعتقادات مراجعین بر اساس عدالت محوری
- ۷۱۱- رعایت صداقت، وجود وجدان کاری و انصاف به همراه بررسی دقیق مواردی که برای بیمار انجام می شود.

سیاست های اصلی بیمارستان مهر خنداب

- ۱- پایبندی کامل به ارزش های اسلامی و قوانین و مقررات کشوری و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی.
- ۲- افزایش خدمات بیمارستان اعم از سرپایی و بستری از طریق استفاده بهینه از امکانات مرکز (شامل فضای فیزیکی، نیروی انسانی و تجهیزات)، تأمین تجهیزات جدید، جذب نیروی انسانی متخصص و ارائه خدمات جدید به مراجعین.
- ۳- بهبود کیفیت خدمات از طریق افزایش مهارت علمی و عملی کارکنان، استفاده از تجهیزات و فناوری های نوین و اعتباربخشی بیمارستان.
- ۴- حفاظت از محیط زیست از طریق رعایت قوانین و مقررات بهداشتی و زیست محیطی، افزایش راندمان و کاهش مصرف و تولید آلاینده ها، ایجاد فضای سبز و استفاده از انرژی های تجدیدپذیر و فناوری های نوین.
- ۵- افزایش درآمد بیمارستان از طریق مدیریت بهینه امکانات، افزایش خدمات و کاهش هزینه ها.
- ۶- بهبود بهره وری بیمارستان از طریق صرفه جویی و استفاده مناسب از انرژی و جلوگیری از اتلاف حامل های انرژی، بهبود عملکرد کارکنان، استفاده بهینه از ظرفیت های بیمارستان و افزایش اثربخشی خدمات.
- ۷- ایجاد رضایتمندی و انگیزه و تأمین منافع ذینفعان بیمارستان از طریق ارتقای کمی و کیفی خدمات، افزایش ایمنی بیماران، افزایش پاسخگویی و مسئولیت پذیری و رسیدگی به شکایات توسط مسئولین مرکز، بهبود عملکرد و کاهش خطا و افزایش بهره وری و درآمد بیمارستان.
- ۸- همکاری با سایر سازمان ها و ادارات برای حفاظت و کمک به افراد آسیب پذیر جامعه و انجام کلیه خدمات در این بیمارستان صرف نظر از نژاد، فرهنگ و اعتقادات مراجعین بر اساس عدالت محوری.

ذینفعان بیمارستان

ذینفعان بیمارستان مهر خنداب برای رسیدن به اهداف یا نیازهای خود به بیمارستان وابسته اند و بیمارستان نیز به نوعی به آنها وابسته است و از آنها متأثر می شود شامل:

<p>ذینفعان گروه «ب»</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ کارکنان بیمارستان ✓ بیماران ✓ همراهان بیماران ✓ پزشکان طرف قرارداد بیمارستان ✓ تأمین کنندگان کالاها و خدمات بیمارستان ✓ سایر بیمارستانها و مراکز مشابه (رقبا) ✓ سازمان نظام پزشکی 	<p>ذینفعان گروه «الف»</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ خیرین و سازمانهای خیریه ✓ جامعه تحت پوشش ✓ شرکت برق، سازمان آب و فاضلاب، شرکت گاز، شرکت مخابرات ✓ اتحادیه ها ✓ گروههای حمایت از مصرف کنندگان ✓ جراید و رسانه ها
<p>ذینفعان گروه «د»</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ هیأت مدیره بیمارستان و ریاست بیمارستان ✓ وزارت بهداشت ✓ دانشگاه علوم پزشکی ✓ سازمانهای بیمه گر 	<p>ذینفعان گروه «ج»</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ شهرداری ✓ بانکها و موسسات مالی ✓ گروه های سیاسی ✓ دولت

جدول انتظارات ذینفعان بیمارستان

<p>انتظارات ذینفعان گروه «ب»</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ حمایت مدیران از کارکنان ➤ سهولت دسترسی به واحدهای تشخیصی و درمانی بیمارستان ➤ پرداخت به موقع حقوق و دستمزد کارکنان ➤ ارتقای شغلی کارکنان ➤ توانمندسازی و آموزش کارکنان ➤ ایجاد امنیت شغلی برای کارکنان ➤ توجه به رضایت کارکنان، بیماران ➤ ارتقای کیفی آموزش ضمن خدمت کارکنان و پزشکان ➤ مدیریت بر محور شایسته سالاری ➤ ارج نهادن به خلاقیتها و نوآوری کارکنان ➤ تقویت و توسعه منابع ➤ آموزش مهارت ها ی مختلف به دانشجویان ➤ برقراری ارتباط مناسب با بیماران و همراهان ➤ ارائه خدمات رفاهی مناسب برای مراجعین ➤ آموزش و اطلاع رسانی مناسب به بیماران و همراهان ➤ توجه ویژه کادر درمان به بیماران وجود محیطی ایمن برای بیماران ➤ پرداخت به موقع به تأمین کنندگان کالاها و خدمات 	<p>انتظارات ذینفعان گروه «الف»</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ارائه خدمات مناسب به جامعه ➤ ارائه گزارشات و داده های معتبر به جامعه ➤ بهبود فرآیند رسیدگی به شکایات ➤ کاهش مشکلات زیست محیطی (زباله، فاضلاب، دفع سموم و آفات.....) ➤ تعامل و همکاری مناسب با شرکت های ذینفع ➤ خواسته های اتحادیه های کارگری و کانون های بازنشستگی
<p>انتظارات ذینفعان گروه «د»</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ارتقای شاخصهای بالینی و غیر بالینی ➤ برخورد احترام آمیز پرسنل با مردم و مراجعین ➤ ارائه گزارش سالیانه عملکرد و ارائه شاخصها و اطلاعات آماری ➤ رعایت استانداردها ➤ تهیه اقلام دارویی و لوازم مصرفی توسط بیمارستان ➤ تقویت سیستم پذیرش و اطلاعات بیمارستان در پاسخگویی به مراجعین ➤ تعامل بیشتر با دانشگاه 	<p>انتظارات ذینفعان گروه «ج»</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ارائه خدمات مناسب به جامعه ➤ رعایت قوانین و مقررات ➤ توجه به بهداشت محیط و مدیریت پسماند و فاضلاب مراکز درمانی ➤ کاهش سهم بیمار از هزینه های درمانی به ویژه بیماران صعب العلاج ➤ تهیه تجهیزات بیمارستانی مناسب مطابق با استاندارد کشوری

ارزیابی محیط داخلی سازمان (نقاط قوت و ضعف)

S. نقاط قوت

ارزیابی محیط خارجی سازمان (تهدیدها و فرصت ها)

O- فرصتها

- O۱- کمک، رویکرد و دیدگاه مثبت فرماندار و مجموعه های اداری مرتبط
- O۲- بهره مندی از پایش ها و نظارت های متعدد کارشناسان ستادی و شبکه
- O۳- بهره مندی از مشارکت خیرین سلامت و نهادهای خیریه
- O۴- استقبال بیشتر مردم از مرکز درمانی دولتی به علت طرح تحول سلامت
- O۵- موقعیت جغرافیایی مناسب بیمارستان
- O۶- وجود امکانات متعدد جهت اطلاع رسانی مناسب در سطح شهرستان

- S۱- بهره مندی از تیم مدیریتی دارای انگیزه و تجربه قابل قبول
- S۲- وجود روحیه انجام کار تیمی و مدیریت مشارکتی در بیمارستان
- S۳- مشارکت بالای پرسنل در انجام پروژه های توسعه بیمارستان
- S۴- وجود زمینه انجام فعالیتهای توسعه ای در بیمارستان
- S۵- تجهیزات متناسب با نیازها و جایگاه بیمارستان
- S۶- اجرای طرح تحول سلامت و نظام ارجاع در بیمارستان
- S۷- ثبات مدیریت در سازمان
- S۸- جدید بودن اکثر بخش ها و واحدها
- S۹- رویکرد مثبت جهت ثبت رویدادها و شاخصها

W: نقاط ضعف

T- تهدیدها

- T۱- بالابودن سطح انتظارات مردم از سیستم درمانی
- T۲- عدم تمایل حضور کادر پرستاری علیرغم وجود مجوز
- T۳- عدم آگاهی کافی عامه مردم نسبت به امور درمانی
- T۴- رشد روز افزون عوامل تهدید کننده سلامت
- T۵- وجود تنگنانهایی در سیستم اخذ پذیرش از مرکز استان
- T۶- مشکلات مرتبط با نسخ بیمه ای و کسورات

- W۱- عدم بهره مندی از واحدهای مخلف ارائه خدمات بالینی
- W۲- تجربه ناکافی در برخی از ارائه دهندگان خدمت از جمله برخی پزشکان و پرسنل
- W۳- کمبود بیشتر تخصص ها
- W۴- کمبود برخی نیروهای لازم در مجموعه اداری و پشتیبانی
- W۵- حجم کار زیاد پرسنل واحدهای درمانی و کمبود زمان کافی برای انجام کار آموزشی اثربخش
- W۶- منابع مالی ناکافی مورد نیاز برای انجام فعالیت های آموزشی درمانی - عمرانی و تجهیزاتی
- W۷- اشکالات سیستم HIS
- W۸- عدم وجود برخی فضاها مثل تریاژ و ...
- W۹- ضریب اشغال تخت کمتر از ۵۰٪

جدول عوامل داخلی - نقاط قوت و ضعف

ردیف	عوامل اصلی	وزن (۱۰۰-۰)	ضریب	نمره نهایی
نقاط قوت				
S۱	بهره مندی از تیم مدیریتی دارای انگیزه و تجربه قابل قبول	۶	۴	۲۴
S۲	وجود روحیه انجام کار تیمی و مدیریت مشارکتی در بیمارستان	۶	۴	۲۴
S۳	مشارکت بالای پرسنل در انجام پروژه های توسعه بیمارستان	۶	۴	۲۴
S۴	وجود زمینه انجام فعالیتهای توسعه ای در بیمارستان	۴	۳	۱۲
S۵	تجهیزات متناسب با نیازها و جایگاه بیمارستان	۵	۳	۱۵
S۶	اجرای طرح تحول سلامت و نظام ارجاع در بیمارستان	۴	۳	۱۲
S۷	ثبات مدیریت در سازمان	۶	۳	۱۸
S۸	جدید بودن اکثر بخش ها و واحدها	۶	۴	۲۴
S۹	رویکرد مثبت جهت ثبت رویدادها و شاخصها	۵	۳	۱۵
	جمع کل قوت ها	۵۰	-	۱۶۸
نقاط ضعف				
W۱	عدم بهره مندی از واحدهای مخلف ارائه خدمات بالینی	۷	۲	۱۴
W۲	تجربه ناکافی در برخی از ارائه دهندگان خدمت از جمله برخی پزشکان و پرسنل	۷	۲	۱۴
W۳	کمبود بیشتر تخصص ها	۵	۲	۱۰
W۴	کمبود برخی نیروهای لازم در مجموعه اداری و پشتیبانی	۵	۲	۱۰
W۵	حجم کار زیاد پرسنل واحدهای درمانی و کمبود زمان کافی برای انجام کار آموزشی اثربخش	۵	۲	۱۰
W۶	منابع مالی ناکافی مورد نیاز برای انجام فعالیت های آموزشی درمانی - عمرانی و تجهیزاتی	۷	۱	۷
W۷	اشکالات سیستم HIS	۵	۱	۵
W۸	عدم وجود برخی فضاها مثل تریاژ و ...	۴	۱	۴
W۹	ضریب اشغال تخت کمتر از ۵۰٪	۵	۲	۱۰
	جمع کل ضعف ها	۵۰	-	۸۰
	جمع کل عوامل داخلی	۱۰۰		۲۴۸

جدول عوامل خارجی - فرصت‌ها و تهدیدها

ردیف	عوامل اصلی	وزن (۱۰۰-۰)	ضریب	نمره نهایی
فرصت‌ها				
O _۱	کمک، رویکرد و دیدگاه مثبت فرماندار و مجموعه های اداری مرتبط	۱۰	۴	۴۰
O _۲	بهره مندی از پایش ها و نظارت های متعدد کارشناسان ستادی و شبکه	۸	۴	۳۲
O _۳	بهره مندی از مشارکت خیرین سلامت و نهادهای خیریه	۹	۴	۳۶
O _۴	استقبال بیشتر مردم از مرکز درمانی دولتی به علت طرح تحول سلامت	۷	۳	۲۱
O _۵	موقعیت جغرافیایی مناسب بیمارستان	۸	۳	۲۴
O _۶	وجود امکانات متعدد جهت اطلاع رسانی مناسب در سطح شهرستان	۸	۳	۲۴
	جمع کل فرصت‌ها	۵۰		۱۷۷
تهدیدها				
T _۱	بالا بودن سطح انتظارات مردم از سیستم درمانی	۸	۲	۱۶
T _۲	عدم تمایل حضور کادر پرستاری علیرغم وجود مجوز	۱۰	۲	۲۰
T _۳	عدم آگاهی کافی عامه مردم نسبت به امور درمانی	۸	۱	۸
T _۴	رشد روز افزون عوامل تهدید کننده سلامت	۸	۱	۸
T _۵	وجود تنگناهایی در سیستم اخذ پذیرش از مرکز استان	۸	۱	۸
T _۶	مشکلات مرتبط با نسخ بیمه ای و کسورات	۸	۲	۱۶
	جمع کل تهدیدها	۵۰		۷۶
	جمع کل عوامل خارجی			۲۵۳

۲/۴۸	۲۴۸	جمع کل عوامل داخلی
۲/۵۳	۲۵۳	جمع کل عوامل خارجی

جدول ماتریس داخلی و خارجی

۱	۲	۳	۴
استراتژی‌های WO	استراتژی‌های SO		
			۲
استراتژی‌های WT	استراتژی‌های ST		۱

جایگاه استراتژیک بیمارستان مهر
۱۳۹۰:۱۰

بنابراین موقعیت بیمارستان، وضعیت محافظه کارانه (تغییر جهت) بوده و از این رو، مناسب ترین استراتژیها حفظ، ثبات و نگهداری و با توجه به همجواری آن با موقعیت تهاجمی، در اولویت دوم بهره بردن از استراتژیهای رشد و توسعه در صورت امکان می باشند.

جدول SWOT

نقاط قوت - S	نقاط ضعف - W	
<p>S1- بهره مندی از تیم مدیریتی دارای انگیزه و تجربه قابل قبول</p> <p>S2- وجود روحیه انجام کار تیمی و مدیریت مشارکتی در بیمارستان</p> <p>S3- مشارکت بالای پرسنل در انجام پروژه های توسعه بیمارستان</p> <p>S4- وجود زمینه انجام فعالیتهای توسعه ای در بیمارستان</p> <p>S5- تجهیزات متناسب با نیازها و جایگاه بیمارستان</p> <p>S6- اجرای طرح تحول سلامت و نظام ارجاع در بیمارستان</p> <p>S7- ثبات مدیریت در سازمان</p> <p>S8- جدید بودن اکثر بخش ها و واحدها</p> <p>S9- رویکرد مثبت جهت ثبت رویدادها و شاخصها</p>	<p>W1- عدم بهره مندی از واحدهای مخلف ارائه خدمات بالینی</p> <p>W2- تجربه ناکافی در برخی از ارائه دهندگان خدمت از جمله برخی پزشکان و پرسنل</p> <p>W3- کمبود بیشتر تخصص ها</p> <p>W4- کمبود برخی نیروهای لازم در مجموعه اداری و پشتیبانی</p> <p>W5- حجم کار زیاد پرسنل واحدهای درمانی و کمبود زمان کافی برای انجام کار آموزشی اثربخش</p> <p>W6- منابع مالی ناکافی مورد نیاز برای انجام فعالیت های آموزشی درمانی - عمرانی و تجهیزاتی</p> <p>W7- اشکالات سیستم HIS</p> <p>W8- عدم وجود برخی فضاها مثل تریاژ و ...</p> <p>W9- ضریب اشغال تخت کمتر از ۵۰٪</p>	همیشه سفید باشد
استراتژی های SO	استراتژی های WO	O- فرصت
<p>1- ارتقاء مستمر کیفیت خدمات و ایمنی بیمار</p> <p>2- ارتقاء سلامت در شهرستان</p> <p>3- توجه به سرمایه گذاری کمی و کیفی خدمات و منابع</p> <p>4- تقویت تعهد و تخصص در منابع انسانی</p> <p>5- افزایش تنوع و تعداد خدمات تشخیصی درمانی مطلوب و ایمن</p> <p>6- تمرکز بر تجهیز بیشتر و مطلوب تر واحدها</p> <p>7- توسعه روند جذب اعتماد مشتریان</p> <p>8- افزایش جذب منابع مالی (وزارت متبوع. خیرین)</p> <p>9- تقویت کار تیمی و مشارکت پرسنل در تصمیم گیریها</p> <p>10- توجه به توسعه فضاهای درمانی مناسب</p>	<p>1- توجه به ایمنی بیماران و ارتقاء ایمنی خدمات بیمارستان</p> <p>2- ارتقا و اصلاح وضعیت هتلینگ بخشها با توجه به طرح تحول سلامت</p> <p>3- توجه به جذب بیشتر نیروهای متخصص جهت مراکز</p> <p>4- توجه به ثبات مدیریت در سازمان</p> <p>5- توجه به پرداخت به موقع کارانه و مزایای مشابه</p> <p>6- توانمندسازی علمی و عملی پرسنل بالینی و اداری</p> <p>7- تدوین شاخص ها و پایش مداوم</p> <p>8- تمرکز بر افزایش ضریب اشغال تخت</p>	<p>O1- کمک، رویکرد و دیدگاه مثبت فرماندار و مجموعه های اداری مرتبط</p> <p>O2- بهره مندی از پایش ها و نظارت های متعدد کارشناسان ستادی و شبکه</p> <p>O3- بهره مندی از مشارکت خیرین سلامت و نهادهای خیریه</p> <p>O4- استقبال بیشتر مردم از مرکز درمانی دولتی به علت طرح تحول سلامت</p> <p>O5- موقعیت جغرافیایی مناسب بیمارستان</p> <p>O6- وجود امکانات متعدد جهت اطلاع رسانی مناسب در سطح شهرستان</p>
استراتژی های ST	استراتژی های WT	T- تهدیدات
<p>1- تقویت کمیته های بیمارستانی</p> <p>2- ارتقاء مدیریت تجهیزات پزشکی</p> <p>3- توجه به استقرار نظام ارجاع</p> <p>4- توجه به جلب مشارکت های درون بخشی</p> <p>5- توجه به آسانتر نمودن دسترسی مردم به خدمات</p>	<p>1- افزایش اطلاع رسانی عمومی از خدمات در حال ارائه در مرکز</p> <p>2- ارتقا و بهبود سیستمهای مصرف انرژی در بیمارستان</p> <p>3- کاهش هزینه های جاری و مصرفی بیمارستان</p> <p>4- اصلاح اشکالات سیستم HIS و استقرار اتوماسیون اداری</p>	<p>T1- بالا بودن سطح انتظارات مردم از سیستم درمانی</p> <p>T2- عدم تمایل حضور کادر پرستاری علیرغم وجود مجوز</p> <p>T3- عدم آگاهی کافی عامه مردم نسبت به امور درمانی</p> <p>T4- رشد روز افزون عوامل تهدید کننده سلامت</p> <p>T5- وجود تنگنانهایی در سیستم اخذ پذیرش از مرکز استان</p> <p>T6- مشکلات مرتبط با نسخ بیمه ای و کسورات</p>

مسائل استراتژیک (P)

۱- زیرساختها و فضاهاى ناتمام، ناکافی و مستهلک

- a. پروژه های نیمه تمام
- b. اصلاح وضعیت لثری و آشپزخانه

۲- رتبه اعتباربخشی بیمارستان

- a. استقرار سنجه های اعتبار بخشی
- b. جذب بیشتر پزشکان متخصص و عمومی مورد نیاز
- c. نحوه استخراج شاخص ها و تدوین برنامه ها
- d. ارزشیابی، پایش و بازدیدهای مدیریتی مداوم
- e. تقویت کمیته های بیمارستانی

۳- نیاز به توانمندسازی کارکنان بالینی و اداری

- a. تمرکز بر جنبه های مختلف آموزش و تدوین برنامه جامع
- b. افزایش مهارت های علمی و عملی کارکنان بالینی و اداری
- c. توجه به وضعیت رفاهی و تفریحی کارکنان

۴- حفظ و جبران کمبود منابع انسانی (تخصصی، بالینی و اداری)

- a. افزایش جذب متخصصین (از حیث تنوع و تعداد)
- b. افزایش جذب کادر پرستاری و ... مورد نیاز (بالینی)
- c. واگذاری بخشهای دارای قابلیت واگذاری به بخش خصوصی

۵- افزایش درآمد و منابع مالی بیمارستان

- a. قانونمند و به صرفه نمودن فعالیت های مالی بیمارستان
- b. توجه به استفاده بهینه از انرژی و اصلاح مصرف آن
- c. قاعده مند نمودن روند مددکاری در بیمارستان
- d. هدفمند نمودن اهدای سرمایه خیرین سلامت

۶- ارتقای میزان اعتماد عمومی به بیمارستان

- a. اطلاع رسانی مفید از عملکرد بیمارستان و انجام امور تخصصی در بیمارستان
- b. افزایش تعاملات برون بخشی و شرکت در محامع عمومی
- c. تکمیل و اصلاح سیستم ثبت و بررسی شکایات
- d. پاسخگویی مداوم به سوالات شهروندان از طرق مختلف
- e. استقرار فرآیند رضایت سنجی و استفاده از آن در مداخلات اصلاحی

اهداف کلی بیمارستان مهر خنداب

با توجه به مأموریت و دورنمای بیمارستان، اهداف کلی برای سال های ۱۴۰۰ تا ۱۴۰۲ عبارتند از:

- G1 - بهبود ایمنی خدمات بیمارستان
- G2 - بهبود بهره‌وری بیمارستان
- G3 - بهبود کیفیت خدمات بیمارستان
- G4 - بهبود رضایت کارکنان بیمارستان
- G5 - بهبود رضایت بیماران بیمارستان
- G6 - بهبود رضایت جامعه از خدمات بیمارستان
- G7 - بهبود رضایت پیمانکاران طرف قرارداد و تقویت همکاریهای درون و برون سازمانی

اهداف اختصاصی

G1 - بهبود ایمنی خدمات بیمارستان

- G1O1 - ارتقاء سطح ایمنی محیط زیست بیمارستان
- G1O2 - ارتقاء سطح ایمنی محیط داخلی بیمارستان
- G1O3 - افزایش ایمنی کارکنان بیمارستان در ۱۰۰٪ موارد تا پایان برنامه
- G1O4 - افزایش ایمنی بیماران در بیمارستان در ۱۰۰٪ موارد تا پایان برنامه
- G1O5 - اجرایی نمودن ۹ راهکار ایمنی بیمار به میزان ۱۰۰ درصد تا پایان سال ۱۴۰۲
- G1O6 - کسب عنوان بیمارستان دوستدار ایمنی تا پایان برنامه (۱۴۰۲)
- G1O7 - نیل به شاخص سزارین به میزان ۲۰٪ در پایان برنامه
- G1O8 - کالیبراسیون تجهیزات پزشکی حداقل سالانه یکبار تا پایان برنامه
- G1O9 - ایجاد سیستم تصفیه فاضلاب سالم و اثربخش در بیمارستان تا پایان سال ۱۴۰۲

G2 - بهبود بهره‌وری بیمارستان

- G2O1 - تدوین برنامه استراتژیک سه ساله و عملیاتی بیمارستان در سال ۱۴۰۰
- G2O2 - اصلاح ساختار، سلامت و سازمان‌دهی اداری بیمارستان در ۱۴۰۰
- G2O3 - استقرار برنامه مدیریت سبز تا پایان برنامه
- G2O4 - توسعه فعالیتهای آموزشی بیمارستان در طی سالیان برنامه
- G2O5 - توسعه سیستم ارتباطات و اطلاع رسانی بیمارستان تا پایان ۱۴۰۰
- G2O6 - توسعه کمی و کیفی تجهیزات بیمارستان طی سالیان برنامه
- G2O7 - افزایش سالانه ۵٪ درآمد ناخالص به طور سالیانه تا پایان برنامه
- G2O8 - بهبود فضای فیزیکی بیمارستان تا پایان برنامه
- G2O9 - کاهش تصدی‌گری دولتی خدمات بیمارستان طی برنامه
- G2O10 - هوشمندسازی ارائه خدمات و توسعه خدمات الکترونیکی
- G2O11 - کاهش سالانه ۵٪ هزینه‌های غیرضروری بیمارستان تا پایان برنامه
- G2O12 - افزایش سالانه ۵٪ گردش تخت بیمارستان تا پایان برنامه
- G2O13 - افزایش بهره‌وری بیمارستان به میزان ۳۰٪ تا پایان برنامه
- G2O14 - کاهش بروز حوادث غیرمترقبه داخلی بیمارستان به میزان ۵ درصد

G3 - بهبود کیفیت خدمات بیمارستان

- G3O1 - استقرار سیستم مدیریت کیفیت استراتژیک در بیمارستان تا پایان برنامه
- G3O2 - افزایش کیفیت خدمات مدیریتی بیمارستان طی برنامه
- G3O3 - افزایش کیفیت خدمات مالی بیمارستان طی برنامه
- G3O4 - افزایش کیفیت خدمات پزشکی بیمارستان طی برنامه
- G3O5 - افزایش کیفیت خدمات پرستاری بیمارستان طی برنامه
- G3O6 - افزایش کیفیت خدمات پیراپزشکی بیمارستان طی برنامه

- G3O7- افزایش کیفیت خدمات پشتیبانی بیمارستان طی برنامه
- G3O8- کسب عنوان درجه دو اعتباربخشی ملی بیمارستان در سالهای برنامه
- G3O9- استقرار سیستم گزارش دهی خطاها در بیمارستان در سال ۱۴۰۲

G۴- بهبود رضایت کارکنان بیمارستان

- G4O1- بکارگیری نیروی انسانی کافی و متخصص مورد نیاز بیمارستان
- G4O2- توانمندسازی کارکنان بیمارستان در بیش از ۷۰٪ کارکنان تا پایان برنامه
- G4O3- توسعه تسهیلات رفاهی برای کارکنان به میزان ۵٪ بهبود سالانه تا پایان برنامه
- G4O4- ارتقای امنیت شغلی کارکنان در ۱۰۰٪ موارد تا پایان برنامه
- G4O5- توسعه خلاقیت و نوآوری کارکنان در سازمان
- G4O6- افزایش مشارکت کارکنان در اداره امور بیمارستان
- G4O7- توسعه ارتباطات اثربخش بین کارکنان و مدیران در ۱۰۰٪ موارد
- G4O8- توسعه سیستم ارزشیابی مبتنی بر عملکرد کارکنان در ۱۰۰٪ کارکنان
- G4O9- افزایش بهره وری کارکنان بیمارستان به میزان ۱۰ درصد تا پایان برنامه (سالانه ۳٪ افزایش)
- G4O10- افزایش رضایتمندی کارکنان بیمارستان به میزان ۲۲/۵ درصد تا پایان برنامه (سالانه ۷/۵٪ افزایش)
- G4O11- ارتقای سلامت کارکنان در بیش از ۸۰٪ کارکنان تا پایان برنامه

G۵- بهبود رضایت بیماران بیمارستان

- G5O1- توسعه تسهیلات رفاهی برای بیماران و مراجعین در بیش از ۹۰٪ موارد تا پایان برنامه
- G5O2- بهبود دسترسی بیماران به تخصص‌های موجود در بیمارستان در بیش از ۹۰٪ موارد تا پایان برنامه
- G5O3- افزایش سطح مشارکت بیماران در ارائه خدمات درمانی در بیش از ۷۰٪ موارد تا پایان برنامه
- G5O4- توانمند سازی بیماران در جهت خود مراقبتی در بیش از ۵۰٪ موارد تا پایان برنامه
- G5O5- افزایش رضایتمندی بیماران سرپایی تا میزان بیش از ۸۵٪ تا پایان برنامه
- G5O6- افزایش رضایتمندی بیماران اورژانسی به میزان ۳/۵ درصد سالیانه و ۱۰ درصد تا پایان برنامه
- G5O7- افزایش رضایتمندی بیماران بستری به میزان ۳ درصد سالیانه

G۶- بهبود رضایت جامعه از خدمات بیمارستان

- G6O1- راه اندازی و به روز رسانی سامانه پیشنهادگیری از مراجعین تا پایان سال ۱۴۰۲
- G6O2- افزایش آمادگی بیمارستان برای ارائه خدمات در هنگام بروز بلایا و حوادث غیر مترقبه در منطقه
- G6O3- افزایش رضایتمندی سایر مشتریان بیمارستان نظیر همراهان و مراجعین و جامعه هدف به میزان ۴٪ سالیانه تا پایان برنامه
- G6O4- حمایت از فعالیت های دانشگاه در زمینه توسعه پدافند غیرعامل
- G6O5- افزایش آمادگی بیمارستان برای ارائه خدمات در شرایط بحران و حوادث غیرمترقبه در منطقه

G۷- بهبود رضایت پیمانکاران بیمارستان و تقویت همکاریهای درون و برون سازمانی

- G7O1- اعتبارسنجی تأمین کنندگان کالاها و خدمات بیمارستان در بیش از ۹۵٪ موارد تا پایان برنامه
- G7O2- توسعه ارتباطات اثربخش بیمارستان با شرکتهای تأمین کننده کالاها و خدمات بیمارستان در ۱۰۰٪ موارد
- G7O3- افزایش جلب مشارکت خیرین در ارائه خدمات بیمارستان سالانه ۵٪
- G7O4- افزایش رضایت تأمین کنندگان کالاها و خدمات بیمارستان به میزان ۱۵ درصد تا پایان برنامه
- G7O5- افزایش سطح رضایتمندی سازمانهای همکار به میزان ۲۰ درصد تا پایان برنامه

شاخصهای کلیدی عملکردی بیمارستان مهر خنداب

شاخصهایی که در این برنامه برای سنجش عملکرد بیمارستان در دستیابی به اهداف کلی هفت گانه و اهداف اختصاصی استفاده می شوند، در جداول زیر بیان شده است.

G1 - بهبود ایمنی خدمات بیمارستان	
شاخصها	هدف اختصاصی
<ul style="list-style-type: none"> • مستندات بررسی وضعیت زیست محیط درون و اطراف بیمارستان • وجود برنامه اصلاحی • گزارش اقدامات عملی انجام اصلاحات 	G1O1- ارتقاء سطح ایمنی محیط زیست پیرامون بیمارستان
<ul style="list-style-type: none"> • مستندات بررسی وضعیت داخلی بیمارستان • وجود برنامه اصلاحی • گزارش اقدامات عملی انجام اصلاحات 	G1O2- ارتقاء سطح ایمنی محیط داخلی بیمارستان
<ul style="list-style-type: none"> • میزان در دسترس بودن وسایل ایمنی کارکنان در بخش ها • دارا بودن کارت سلامت کلیه پرسنل و وجود پرونده بهداشتی • میزان رعایت دستورالعمل شستشوی دست توسط کارکنان 	G1O3- افزایش ایمنی کارکنان بیمارستان در ۱۰۰٪ موارد تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> • فراهم بودن وسایل و تجهیزات حفاظت فیزیکی و بهداشتی بیماران در بخش ها • تعداد موارد سقوط از تخت گزارش شده • میزان اجرای مصوبات کمیته های مرتبط با ایمنی بیمار همچون کنترل عفونت، مرگ و میر و ... 	G1O4- افزایش ایمنی بیماران در بیمارستان در ۱۰۰٪ موارد تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> • ابلاغیه ۹ راهکار ایمنی • برنامه مدون مرتبط با ۹ راهکار ایمنی 	G1O5- اجرایی نمودن ۹ راهکار ایمنی بیمار به میزان ۱۰۰ درصد تا پایان سال ۱۳۹۷
<ul style="list-style-type: none"> • عنوان 	G1O6- کسب عنوان بیمارستان دوستدار ایمنی تا پایان برنامه (۱۳۹۹)
<ul style="list-style-type: none"> • نسبت تعداد سزارین به کل زایمان انجام شده در بیمارستان 	G1O7- نیل به شاخص سزارین به میزان ۲۰٪ در پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> • نسبت تعداد تجهیزات کالیبره شده به کل تجهیزات 	G1O8- کالیبراسیون تجهیزات پزشکی حداقل سالانه یکبار تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> • نسبت فضاهای بهسازی شده به کل فضاهای مستلزم بهسازی در ابتدای برنامه 	G1O9- ایجاد سیستم تصفیه فاضلاب سالم و اثربخش در بیمارستان تا پایان سال ۱۴۰۱

G2 - بهبود بهره وری بیمارستان	
شاخصها	هدف اختصاصی
<ul style="list-style-type: none"> • برنامه استراتژیک و عملیاتی مدون 	G2O1- تدوین برنامه استراتژیک سه ساله و عملیاتی بیمارستان در سال ۱۴۰۱
<ul style="list-style-type: none"> • تعداد اقدامات انجام شده در زمینه کاهش فساد اداری • تعداد اقدامات صورت گرفته برای سازماندهی اداری • مستندات و گزارشات اقدامات فوق 	G2O2- اصلاح ساختار، سلامت و سازماندهی اداری بیمارستان در سال ۱۴۰۱
<ul style="list-style-type: none"> • برنامه مدون • گزارشات دوره ای 	G2O3- استقرار برنامه مدیریت سبز تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> • تعداد کارگاهها یا دوره های آموزشی برگزار شده جهت گروههای هدف • تعداد کتاب های خریداری شده مورد نیاز نسبت به سال قبل 	G2O4- توسعه فعالیتهای آموزشی بیمارستان در طی سالیان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> • میزان به روز بودن پایگاه اطلاع رسانی اینترنتی طبق برنامه مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه • درصد مکاتبات از طریق اتوماسیون به کل مکاتبات سالانه 	G2O5- توسعه سیستم ارتباطات و اطلاع رسانی بیمارستان تا پایان ۱۴۰۱
<ul style="list-style-type: none"> • درصد تجهیزات دارای تاییده کالیبراسیون از ارگان های ذیصلاح • تعداد تجهیزات با فناوری روز به کل تجهیزات موجود 	G2O6- توسعه کمی و کیفی تجهیزات بیمارستان طی سالیان برنامه

<ul style="list-style-type: none"> شاخص مقایسه میزان درآمد ناخالص بیمارستان با سال قبل 	G2O7 - افزایش سالانه ۵٪ درآمد ناخالص به طور سالیانه تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> تعداد بخش های اصلاح شده فیزیکی نسبت به سال قبل تعداد بخش های دارای هتلینگ مناسب طبق بخشنامه های طرح نظام سلامت کشور میزان اجرای آدرس دهی بخش های بیمارستان به مراجعین 	G2O8 - بهبود فضای فیزیکی بیمارستان تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> تعداد بخش/واحد های واگذار شده به بخش خصوصی 	G2O9 - کاهش تصدی گری دولتی خدمات بیمارستان طی برنامه
<ul style="list-style-type: none"> تعداد امور انجام شده از طریق شبکه / اتوماسیون و نظایر آن 	G2O10 - هوشمندسازی ارائه خدمات و توسعه خدمات الکترونیکی
<ul style="list-style-type: none"> میزان هزینه های بیمارستان نسبت کسورات بیمه ای بیمارستان به کل مبلغ اسناد ارسال شده به بیمه ها 	G2O11 - کاهش سالانه ۵٪ هزینه های غیر ضروری بیمارستان تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> میزان گردش تخت بیمارستان 	G2O12 - افزایش سالانه ۳٪ گردش تخت بیمارستان تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> میزان بهره وری بیمارستان 	G2O13 - افزایش بهره وری بیمارستان به میزان ۳۰٪ تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> تعداد نقاط اصلی آسیب پذیر شناسایی شده در بیمارستان میزان بازدیدهای دوره ای پیشگیرانه تأسیسات و تجهیزات از بخش ها و واحدهای مختلف بیمارستان میزان بروز حوادث غیر مترقبه داخلی بیمارستان 	G2O14 - کاهش بروز حوادث غیر مترقبه داخلی بیمارستان به میزان ۵ درصد

G3 - بهبود کیفیت خدمات بیمارستان

شاخصها	هدف اختصاصی
<ul style="list-style-type: none"> میزان پیشرفت اجرای سنجش های اعتباربخشی بیمارستان ها میزان پیشرفت اجرای استانداردهای حاکمیت بالینی تعداد دوره های آموزشی برگزار شده در زمینه مدیریت کیفیت 	G3O1 - استقرار سیستم مدیریت کیفیت در بیمارستان تا پایان سال ۱۴۰۲
<ul style="list-style-type: none"> میزان پیشرفت دستیابی به برنامه استراتژیک بیمارستان تعداد روزهای حضور مدیر کشیک بیمارستان بخصوص در ایام تعطیل وجود برنامه مدون و مستند همراه با تحلیل جهت بازدیدهای مدیریتی 	G3O2 - افزایش کیفیت خدمات مدیریتی بیمارستان طی برنامه
<ul style="list-style-type: none"> میزان اجرای نظام حسابداری تعهدی میزان تأخیر در پرداخت کارانه پزشکان و کارکنان در پایان سال 	G3O3 - افزایش کیفیت خدمات مالی بیمارستان طی برنامه
<ul style="list-style-type: none"> میزان رضایت بیماران از خدمات پزشکی ارائه شده تعداد گزارشات خطاهای پزشکی نسبت به دوره سال قبل درصد عفو نت های بیمارستانی گزارش شده 	G3O4 - افزایش کیفیت خدمات پزشکی بیمارستان طی برنامه
<ul style="list-style-type: none"> میزان رضایت بیماران از خدمات پرستاری ارائه شده انجام پروسیژرها به روش علمی و مطابق با دستورالعملها میزان ارائه آموزشهای لازم به بیماران و در صورت لزوم به همراه بیمار (شفاهی، مکتوب و جزوات و...) 	G3O5 - افزایش کیفیت خدمات پرستاری بیمارستان طی برنامه
<ul style="list-style-type: none"> میزان رضایت بیماران از خدمات پاراکلینیک ارائه شده درصد آزمایشات و گرافی های موجود در بیمارستان به کل درخواست های پزشکان بخش ها 	G3O6 - افزایش کیفیت خدمات پیراپزشکی بیمارستان طی برنامه
<ul style="list-style-type: none"> نسبت تعداد پرسنل پشتیبانی به درمانی (تعداد پرسنل درمانی به ازاء هر پرسنل پشتیبانی) میزان استقرار سیستم سبب در بیمارستان 	G3O7 - افزایش کیفیت خدمات پشتیبانی بیمارستان طی برنامه
<ul style="list-style-type: none"> گرید اعتبار بخشی 	G3O8 - کسب عنوان درجه دو اعتباربخشی ملی بیمارستانها در سالهای برنامه
<ul style="list-style-type: none"> عنوان کسب شده 	G3O9 - استقرار سیستم گزارش دهی خطاها در بیمارستان در سال ۱۴۰۲

G-۴ بهبود رضایت کارکنان بیمارستان	
شاخصها	هدف اختصاصی
<ul style="list-style-type: none"> تعداد پزشک متخصص به تخت فعال تعداد کادر درمانی به تخت فعال 	G۴O۱ - بکارگیری نیروی انسانی کافی و متخصص در تخصصهای مورد نیاز بیمارستان
<ul style="list-style-type: none"> تعداد کارگاههای برگزار شده بر اساس مدیریت دانش تعداد کارگاههای برگزار شده بر اساس فرمهای نیازسنجی (PDP) کارکنان میزان اثربخشی دورههای آموزشی ارائه شده میزان بودجه رفاهی کارکنان 	G۴O۲ - توانمندسازی کارکنان بیمارستان در بیش از ۷۰٪ کارکنان تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> میزان رضایت کارکنان از امنیت شغلی آنها 	G۴O۳ - توسعه تسهیلات رفاهی برای کارکنان به میزان ۵٪ بهبود سالانه تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> تعداد کارگاههای برگزار شده در زمینه خلاقیت تعداد فرایندهای ارتقا داده شده در بیمارستان 	G۴O۴ - ارتقای امنیت شغلی کارکنان در ۱۰۰٪ موارد تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> تعداد پیشنهادات دریافتی از کارکنان میزان اجرایی شدن پیشنهادات مصوب 	G۴O۵ - توسعه خلاقیت و نوآوری کارکنان در سازمان
<ul style="list-style-type: none"> تعداد جلسات عمومی ریاست با کارکنان تعداد بازدیدهای مدیریتی از بخش ها و واحدهای مختلف میزان استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات کارکنان میزان رضایت کارکنان از سیستم ارزشیابی مبتنی بر عملکرد 	G۴O۶ - افزایش مشارکت کارکنان در اداره امور بیمارستان
<ul style="list-style-type: none"> میزان ساعات اضافه کاری متوسط هر پرسنل میزان بهره وری کارکنان 	G۴O۷ - توسعه ارتباطات اثربخش بین کارکنان و مدیران در ۱۰۰٪ موارد
<ul style="list-style-type: none"> میزان رضایتمندی کارکنان میزان پرداخت به موقع حقوق و مزایای کارکنان 	G۴O۸ - توسعه سیستم ارزشیابی مبتنی بر عملکرد کارکنان در ۱۰۰٪ کارکنان
<ul style="list-style-type: none"> تشکیل پرونده سلامت شغلی جهت ۱۰۰٪ کارکنان تشکیل پرونده بهداشتی جهت ۱۰۰٪ کارکنان ارزیابی ۱۰۰٪ محیط کار از نظر شناسایی عوامل زیان آور آموزش کارکنان در زمینه سلامت شغلی به میزان ۱۰۰٪ کاهش آسیبهای شغلی کارکنان به میزان ۵٪ نسبت به سال قبل 	G۴O۹ - افزایش بهره وری کارکنان بیمارستان به میزان ۱۰ درصد تا پایان برنامه (سالانه ۳٪ افزایش)
<ul style="list-style-type: none"> تشکیل پرونده سلامت شغلی جهت ۱۰۰٪ کارکنان تشکیل پرونده بهداشتی جهت ۱۰۰٪ کارکنان ارزیابی ۱۰۰٪ محیط کار از نظر شناسایی عوامل زیان آور آموزش کارکنان در زمینه سلامت شغلی به میزان ۱۰۰٪ کاهش آسیبهای شغلی کارکنان به میزان ۵٪ نسبت به سال قبل 	G۴O۱۰ - افزایش رضایتمندی کارکنان بیمارستان به میزان ۲۲/۵ درصد تا پایان برنامه (سالانه ۷/۵٪ افزایش)
<ul style="list-style-type: none"> تشکیل پرونده سلامت شغلی جهت ۱۰۰٪ کارکنان تشکیل پرونده بهداشتی جهت ۱۰۰٪ کارکنان ارزیابی ۱۰۰٪ محیط کار از نظر شناسایی عوامل زیان آور آموزش کارکنان در زمینه سلامت شغلی به میزان ۱۰۰٪ کاهش آسیبهای شغلی کارکنان به میزان ۵٪ نسبت به سال قبل 	G۴O۱۱ - ارتقای سلامت کارکنان در بیش از ۸۰٪ کارکنان تا پایان برنامه

G۵ بهبود رضایت بیماران بیمارستان	
شاخصها	هدف اختصاصی
<ul style="list-style-type: none"> توزیع و جمع آوری فرم های رضایت سنجی بیماران میزان رضایت مراجعین و بیماران نسبت به سال قبل 	G۵O۱ - توسعه تسهیلات رفاهی برای بیماران و مراجعین در بیش از ۹۰٪ موارد تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> تعداد بیماران هر گروه تخصصی به تعداد پزشکان آن گروه تعداد بیماران اعزامی به سایر مراکز جهت مشاوره میزان دسترسی بیماران به سیستم نوبت دهی بیمارستان 	G۵O۲ - بهبود دسترسی بیماران به تخصص های موجود در بیمارستان در بیش از ۹۰٪ موارد تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> وجود سیستم پیشنهادگیری از بیماران میزان آموزش به بیماران در مورد سیر بیماری و درمان وی میزان ارائه فرم رضایت آگاهانه از بیمار 	G۵O۳ - افزایش سطح مشارکت بیماران در ارائه خدمات درمانی در بیش از ۷۰٪ موارد تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> میزان تحویل پمفلت های آموزشی به بیماران ترخیصی تعداد کلاس های خودمراقبتی تشکیل شده 	G۵O۴ - توانمند سازی بیماران در جهت خود مراقبتی در بیش از ۵۰٪ موارد تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> فرم های رضایت سنجی از بیماران سرپایی میزان رضایت بیماران سرپایی نسبت به سال قبل 	G۵O۵ - افزایش رضایتمندی بیماران سرپایی تا میزان بیش از ۸۵٪ تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> میزان توزیع و جمع آوری فرم های رضایت سنجی از بیماران اورژانسی میزان رضایت بیماران اورژانسی نسبت به سال قبل 	G۵O۶ - افزایش رضایتمندی بیماران اورژانسی به میزان ۳/۵ درصد سالانه و ۱۰ درصد تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> میزان توزیع و جمع آوری فرم های رضایت سنجی از بیماران بستری میزان رضایت بیماران بستری نسبت به سال قبل 	G۵O۷ - افزایش رضایتمندی بیماران بستری به میزان ۳ درصد سالانه

G۶ - بهبود رضایت جامعه از خدمات بیمارستان

شخصها	هدف اختصاصی
<ul style="list-style-type: none"> وجود و فعالیت سامانه پیشنهاد گیری تعداد پیشنهادات وارده 	G۶O۱ - راه اندازی و به روز رسانی سامانه پیشنهاد گیری از مراجعین تا پایان سال ۱۴۰۱
<ul style="list-style-type: none"> وجود برنامه آنکالی برای بخش های مرتبط با وقایع ناخواسته مانند اورژانس، نقلیه و ... میزان پذیرش بیماران تحویلی از سوی اورژانس ۱۱۵ میزان آمادگی تیم بحران بیمارستان 	G۶O۲ - افزایش آمادگی بیمارستان برای ارائه خدمات در هنگام بروز حوادث غیر مترقبه در منطقه
<ul style="list-style-type: none"> تعداد بروشورها و پمفلت های معرفی بخش ها و خدمات قابل ارائه در این بیمارستان وجود راهرو ها و اتاق های انتظار در درمانگاهها و محوطه ارتقاء امکانات هتلینگ همراه بیمار 	G۶O۳ - افزایش رضایتمندی سایر مشتریان بیمارستان نظیر همراهان و مراجعین و جامعه هدف به میزان ۴٪ سالیانه تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> تهیه برنامه فعالیت در زمینه پدافند غیرعامل 	G۶O۴ - حمایت از فعالیت های دانشگاه در زمینه توسعه پدافند غیرعامل
<ul style="list-style-type: none"> تصمیمات و کمیته های برگزار شده برنامه مدون بحران اولویت بندی بحرانهای قابل پیش بینی منطقه و شایع در منطقه 	G۶O۵ - افزایش آمادگی بیمارستان برای ارائه خدمات در شرایط بحران و حوادث غیر مترقبه در منطقه

G۷ - بهبود رضایت پیمانکاران و تقویت همکاریهای درون بخشی و برون بخشی بیمارستان

شخصها	هدف اختصاصی
<ul style="list-style-type: none"> تعداد تأمین کنندگان کالاها و خدمات معتبر بیمارستان تعداد تأمین کنندگان کالاها و خدمات در لیست سیاه بیمارستان 	G۷O۱ - اعتبارسنجی تأمین کنندگان کالاها و خدمات بیمارستان در بیش از ۹۵٪ موارد تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> تعداد شرکت های همکار با بیمارستان در تأمین کالا و خدمات نسبت قراردادهایی که بصورت مناقصه منعقد شده به کل قراردادها 	G۷O۲ - توسعه ارتباطات اثربخش بیمارستان با شرکتهای تأمین کننده کالاها و خدمات بیمارستان در ۱۰۰٪ موارد
<ul style="list-style-type: none"> تعداد خیرین همکار بیمارستان نسبت کمک های مردمی به کل بودجه بیمارستان 	G۷O۳ - افزایش جلب مشارکت مردمی و خیرین در ارائه خدمات بیمارستان سالانه ۵٪
<ul style="list-style-type: none"> فرم رضایت سنجی تکمیل شده 	G۷O۴ - افزایش رضایت تأمین کنندگان کالاها و خدمات بیمارستان به میزان ۱۵ درصد تا پایان برنامه
<ul style="list-style-type: none"> فرم رضایت سنجی تکمیل شده 	G۷O۵ - افزایش سطح رضایتمندی سازمانهای همکار به میزان ۲۰ درصد تا پایان برنامه

پایان