

سند استراتژیک

مرکز آموزشی درمانی امیرالمومنین

(ع)

1405-1400



سند استراتژیک

مرکز آموزشی درمانی امیرالمومنین (ع)

۱۴۰۵-۱۴۰۰

تحت نظارت:

دکتر علی فقیه حبیبی

با همکاری:

دکتر شادمان نعمتی - دکتر میرمحمد جلالی - دکتر رضا سلطانی مقدم - دکتر سودابه حدادی - دکتر محمد رسول صبوری نژاد - مریم حسین زاده - حسین محمدی - فرزاد نژاد مقدم - علیرضا غلامی - نعیمه خلیقی سیکارودی - مریم ذائرثابت - شهربانو اخلاق نجات - شیلا کیان مهر - - جنت سلیمانی

کد سند: MG-SP-01

تاریخ تهیه: مهر ماه ۱۳۹۱

تاریخ آخرین بازنگری: تیر ۱۴۰۳

فهرست مطالب

۴	مقدمه
۴	ضرورت و اهمیت برنامه ریزی استراتژیک
۵	واژه نامه
۶	معرفی امکانات تشخیصی و درمانی
۶	مرکز آموزشی درمانی امیرالمومنین (ع)
۸	سیاست های اصلی
۹	رسالت بیمارستان
۱۰	چشم انداز (VISION)
۱۱	ارزشها (VALUES)
۱۲	شناسایی و تحلیل ذینفعان
۱۴	تحلیل ذینفعان بر اساس روش قدرت - منفعت
۱۵	ماتریس تحلیل ذینفعان
۱۶	ارزیابی عوامل خارجی و داخلی
۱۶	ماتریس ارزیابی عوامل خارجی (EFE: External Factors Evaluation)
۱۶	ماتریس ارزیابی عوامل داخلی (IFE: Internal Factors Evaluation)
۱۸	نقاط قوت (STRENGTHS)
۱۹	نقاط ضعف (WEAKNESS)
۲۰	فرصت ها (OPPORTUNITIES)
۲۱	تهدیدها (THREATS)
۲۲	ماتریس ارزیابی عوامل داخلی (Internal factor evaluation) IFE
۲۴	ماتریس ارزیابی عوامل خارجی (External factor evaluation) EFE
۲۵	جایگاه استراتژیک بیمارستان
۲۸	اهداف کلی (GOALS)
۲۹	اهداف اختصاصی (OBJECTIVE)
۳۱	استراتژی ها (Strategies)
۳۳	شاخص های عملیاتی

مقدمه

برنامه حاضر به منظور تشریح اصول، ارزشها و دیدگاههای کلی مرکز آموزشی درمانی امیرالمومنین (ع) و بر مبنای سیاست های کلی نظام سلامت، دیدگاههای وزیر محترم و همچنین ریاست محترم دانشگاه تدوین شده و تمامی پرسنل مجموعه لازم است خود را با این نقطه نظرات هماهنگ نموده و به عنوان اصول محوری کاری خود مد نظر داشته باشد.

ضرورت و اهمیت برنامه ریزی استراتژیک

برنامه ریزی عبارتست از فرایندی که دارای مراحل مشخص و به هم پیوسته برای تولید یک خروجی منسجم در قالب سیستمی هماهنگ از تصمیمات. بدون شک برنامه ریزی یکی از وظایف اصلی مدیران هر سازمان می باشد. برنامه ریزی یعنی تعیین فعالیتهای موثر جهت رسیدن به هدف.

برنامه ریزی بر اساس دوره زمانی که برای رسیدن به اهداف در نظر می گیرد به انواعی تقسیم می شود: عملیاتی، تاکتیکی و استراتژیک.

جدای از نوع برنامه ریزی، یک برنامه مطلوب باید بتواند به سوالات اساسی ذیل پاسخ دهد:

- ❖ کجا هستیم و به کجا می رویم؟
- ❖ چگونه به آنجا خواهیم رسید؟
- ❖ چه چیزی به ما می گوید که به آنجا رسیدیم؟

برنامه ریزی استراتژیک، آماده سازی سازمان برای پاسخگویی مناسب و به هنگام در مقابل تغییرات محیطی داخل و خارج سازمان می باشد.

واژه نامه

رسالت (Mission):

مشخص کننده فلسفه وجودی سازمان بوده و شامل اهداف، وظایف اصلی، ویژگی ها و ارزش های حاکم بر آن سازمان می باشد.

چشم انداز (Vision):

شرایط وقوع و تحقق رسالت سازمان را به نمایش گذاشته و باعث ایجاد انگیزش در مجموعه و دریافت کنندگان خدمات می گردد.

ارزش ها (Value):

مجموعه قوانین ثابت و غیر متغیری است که کل استراتژی ها بر مبنای آنها شکل گرفته و در تمام طول زمان اجرا با تکیه و نگاه به آنها، استراتژی ها به اجرا گذاشته می شود.

دینفعان (Stakeholders):

فرد/ گروه/ سازمانی است که تحت تاثیر اقدامات بیمارستان قرار می گیرد و یا بر فعالیت های آن تاثیر می گذارد.

نقاط قوت (Strengths) (S):

مجموعه منابع و توانمندی های داخل سازمانی است که سازمان را در جهت نیل به اهداف خود یاری می کند.

نقاط ضعف (Weakness) (W):

مجموعه ای از عوامل داخل سازمان است که مانع تحقق اهداف سازمان می گردد.

فرصت ها (Opportunities) (O):

مجموعه ای از امکانات بالقوه خارج از سازمان که در صورت بهره گیری از آنها توانمندی های سازمان افزایش خواهند 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 گویند.

معرفی امکانات تشخیصی و درمانی

مرکز آموزشی درمانی امیرالمومنین (ع)

واحد‌های پشتیبان	واحد‌های پاراکلینیک	بخش‌های درمانی و آموزشی
مدیریت امور مالی تغذیه مددکاری داروخانه آموزش مراکز تحقیقات چشم و ENT-HNS واحدهای اداری حراست و انتظامات بهبود کیفیت مهندسی پزشکی فناوری اطلاعات پذیرش و مدارک پزشکی تاسیسات بهداشت حرفه ای بهداشت محیط	رادیولوژی آزمایشگاه اپتومتری (بینایی سنجی) لیزر OCT و آنژیوگرافی ادیومتری (شنوایی سنجی) گفتاردرمانی مجهز به دستگاه استروبوکوپ	اتاق‌های عمل چشم و ENT-HNS-HNS اورژانس بخش‌های بستری شامل ICU جراحی زنان جراحی مردان درمانگاه‌های تخصصی چشم و ENT-HNS و بیهوشی و درمانگاه‌های فوق تخصصی چشم شامل رتین، گلوکوم، قرنیه، استرایبسم، فوق تخصصی ENT- HNS و فوق تخصصی سر و گردن شامل راینولوژی و آلرژی، نورواتولوژی و سرگیجه واحد ارزیابی و توانبخشی برای بیماران کاشت حلزون بخش کاشت حلزون
چشم، گوش و حلق و بینی و جراحی‌های سر و گردن، بیهوشی و مراقبت‌های ویژه		تخصص‌ها

آدرس بیمارستان: رشت - خیابان امام خمینی - خیابان هفده شهریور - پشت دادگستری

مرکز آموزشی و درمانی امیرالمومنین (ع)

رشت

این مرکز آموزشی درمانی در سال ۱۳۸۰ هجری خورشیدی با ۱۰۵ تخت مصوب در محل سابق بیمارستان آمریکایی ها به بهره برداری رسید و هم اکنون با ۶۷ تخت فعال در حال ارائه خدمت به بیماران می باشد.



رشته فعالیت این بیمارستان تخصصی گوش و حلق و بینی و چشم است و شامل بخش های - ENT HNS، چشم و ICU می باشد، رشته های تخصصی و فوق تخصصی این بیمارستان عبارتند از - ENT HNS، چشم، بیهوشی و مراقبتهای ویژه.

این بیمارستان دارای امکانات اپتومتری (بینایی سنجی - تجویزلنز - پریمتری)، واحد لیزر (A اسکن، B اسکن، آنژیوگرافی، اسپکولار، فتو اسلیت، فوندوس فتوگرافی، EOG، VEP، UBM، ERG، پنتاکم، پساکی متتری)، ادیومتری (ش—نوایی س—نجی، تیمپانومتری، OAE، ABR)، گفتار درمانی (اسپیرومتری، رینومانومتری، ویدئولارنگوسکوپ، استروبوکوپ)، درمانگاه آلرژی و سرگیجه، آندوسکوپ، درمانگاه گوش، واحد ارزیابی و توانبخشی برای بیماران کاشت حلزون و بخش کاشت حلزون و درمانگاه فوق تخصصی سر و گردن می باشد.



سیاست های اصلی

عنوان سیاست های اصلی	ذینفعان کلیدی
ارائه خدمات آموزشی، پژوهشی، بهداشتی، تشخیصی، درمانی و توانبخشی سلامت مبتنی بر اصول و ارزش های انسانی - اسلامی	پزشکان هیئت علمی و غیر هیئت علمی / دانشجویان / مراکز تحقیقاتی / بیماران / مراکز مراقبت در منزل
رعایت ارزش های اسلامی، اخلاق پزشکی و آداب حرفه ای در ارزشیابی، تعلیم و تربیت دانشجویان و انجام پژوهش ها در مراکز تحقیقات	پزشکان هیئت علمی / دانشجویان / مراکز تحقیقاتی
افزایش کیفیت و ایمنی خدمات و مراقبت های سلامت با استقرار و ترویج طرح تحول سلامت و برنامه اعتباربخشی و تعیین استانداردها با محوریت عدالت و تأکید بر پاسخگویی، اطلاع رسانی شفاف، اثربخشی، کارآیی و بهره وری	وزارت بهداشت / دانشگاه های علوم پزشکی / بیماران / همراهان
در الویت قرار دادن برنامه های ارتقای ایمنی بیمار و بهبود کیفیت	بیماران / همراهان / کلیه کارکنان درمانی و غیر درمانی
افزایش مراجعین و جلب رضایت آنها از طریق: <ul style="list-style-type: none"> ➤ افتتاح واحد کاشت حلزون برای اولین بار در قطب شمال کشور ➤ بهسازی فضای فیزیکی موجود ➤ افزایش فعالیت اتاق های عمل در شیفت عصر ➤ اجرای برنامه های ارتقا سلامت 	دانشگاه علوم پزشکی / پزشکان هیئت علمی بیماران / همراهان
رعایت منشور حقوق بیمار	پزشکان هیئت علمی و غیر هیئت علمی / کلیه کارکنان درمانی و غیر درمانی / بیماران / همراهان
اجرای نه راه حل ایمنی بیمار	پزشکان هیئت علمی و غیر هیئت علمی / کلیه کارکنان درمانی / بیماران / همراهان
توجه ویژه به اقتصاد مقاومتی در بیمارستان	دانشگاه علوم پزشکی / تیم مدیریتی بیمارستان / شرکت برق / سازمان آب و فاضلاب / شرکت گاز / شرکت مخابرات
کاهش مخاطرات و آلودگی های تهدید کننده سلامت و رعایت کلیه موازین بهداشتی، درمانی و زیست محیطی	دانشگاه علوم پزشکی / سازمان محیط زیست / جامعه
بهره مندی از مشارکت افراد خیر و استفاده از مددکار اجتماعی جهت حمایت از اقشار کم درآمد	بیماران / همراهان / افراد خیر / دانشگاه علوم پزشکی / کمیته امداد امام خمینی (ره) / نمایندگان شورای شهر / نمایندگان مجلس شورای اسلامی
صرفه جویی در بکارگیری نیروهای طرحی	دانشگاه علوم پزشکی / کلیه کارکنان درمانی و غیر درمانی
بکارگیری تجهیزات پزشکی و تاسیساتی بروز و کارآمد، نگهداشت تجهیزات سرمایه ای و فرآوری مجدد ایمن وسایل پزشکی	دانشگاه علوم پزشکی / پزشکان هیئت علمی و غیر هیئت علمی / کلیه کارکنان درمانی / بیماران / تأمین کنندگان کالاها و خدمات بیمارستان
جلب رضایت کارکنان از طریق تعامل مناسب بین مسئولین و کارکنان، بررسی مشکلات کارکنان و تلاش در جهت رفع آنها و ایجاد محیط امن کاری	تیم مدیریتی بیمارستان / کلیه کارکنان درمانی و غیر درمانی
توانمند سازی کارکنان از طریق آموزش و تلاش در جهت حفظ نیروهای کارآمد	تیم مدیریتی بیمارستان / کلیه کارکنان درمانی و غیر درمانی
تعامل سازنده با سازمان های بیمه گر و ارسال اسناد بدون نقص جهت تسریع در وصول مطالبات	تیم مدیریتی بیمارستان / بیمه های طرف قرارداد

بسمه تعالی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گیلان
مرکز آموزشی درمانی امیرالمومنین(ع) -رشت

رسالت بیمارستان

خدمت رسانی به نحو شایسته و در بالاترین سطح از
نظر کیفی و کمی در زمینه چشم و گوش و حلق و
بینی به تمامی گیرندگان خدمت، در راستای طرح
تحول نظام سلامت و همچنین مشارکت در امر
آموزش و پژوهش با استفاده از علوم و فناوری روز
دنیا بر مبنای اصول و اخلاق پزشکی رسالت ماست.



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی گیلان
مرکز آموزشی و درمانی امیرالمومنین(ع)

چشم انداز (VISION)

انتظار می رود مرکز آموزشی و درمانی

امیرالمومنین(ع) با ارائه خدمات ایمن، کیفی و

مبتنی بر شواهد علمی روز تا پایان برنامه، موفق به

کسب درجه یک عالی بر اساس استانداردهای

اعتباربخشی ملی گردد.



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی گیلان
مرکز آموزشی و درمانی امیرالمومنین(ع)

ارزشها (VALUES)

- ۱- حفظ و ارتقاء سطح خدمت رسانی به آحاد مردم در راستای طرح تحول نظام سلامت
- ۲- حفظ کرامت انسانی مراجعین با توجه به منشور حقوق بیمار
- ۳- حفظ شئون اسلامی در مواجهه و ارائه خدمات به مراجعین با رعایت قانون انطباق
- ۴- توجه به اعتقادات و باورهای معنوی و مذهبی
- ۵- عدالت محوری
- ۶- رعایت اصول اخلاق حرفه ای در ارائه خدمات درمانی، آموزشی و پژوهشی
- ۷- اهتمام به مسئولیت پذیری و پاسخگویی
- ۸- ارزشگذاری به خلاقیت و نوآوری ها در عرصه خدمات سلامت
- ۹- مشتری محوری
- ۱۰- سلامت محوری
- ۱۱- دانش محوری
- ۱۲- مشارکت جمعی
- ۱۳- قانون مداری
- ۱۴- فرهنگ تعالی جو
- ۱۵- چابکی در ارائه خدمات

شناسایی و تحلیل ذینفعان

فهرست ذینفعان داخلی و خارجی شناسایی شده بر اساس روش بارش افکار:

ذینفعان داخلی		
ردیف	عنوان ذینفع	انتظارات
۱	تیم مدیریتی بیمارستان	رعایت قوانین و مقررات، ارائه خدمات مناسب به جامعه
۲	کلیه کارکنان درمانی و غیر درمانی	حمایت مدیران، پرداخت به موقع حقوق و دستمزد، ارتقای شغلی، توانمندسازی و آموزش، ایجاد امنیت شغلی، توجه به رضایت کارکنان
۳	پزشکان هیئت علمی و غیر هیئت علمی	پرداخت به موقع حقوق و دستمزد، تهیه فضای مناسب جهت رفاه حال پزشکان
۴	مراکز تحقیقاتی	ایجاد فضای مناسب و همکاری در اجرای طرح های تحقیقاتی
۵	بیمانکاران	همکاری و تعامل مناسب و اجرای مفاد قرارداد

ذینفعان خارجی		
ردیف	عنوان ذینفع	انتظارات
۱	وزارت بهداشت	رعایت استاندارد ها، ارتقای شاخصهای بالینی و غیر بالینی، ارائه گزارش سالیانه عملکرد و ارائه شاخصها و اطلاعات آماری، برخورد احترام آمیز با مردم و مراجعین
۲	دانشگاه های علوم پزشکی و معاونت ها	رعایت استاندارد ها، ارتقای شاخصهای بالینی و غیر بالینی، تعامل بیشتر با دانشگاه، ارائه گزارش سالیانه عملکرد و ارائه شاخصها و اطلاعات آماری، برخورد احترام آمیز با مردم و مراجعین
۳	بیماران	برقراری ارتباط مناسب با بیماران و همراهان، ارائه خدمات رفاهی مناسب، آموزش و اطلاع رسانی مناسب به بیماران و همراهان، توجه به رضایت بیماران، تقویت سیستم پذیرش و اطلاعات بیمارستان در پاسخگویی به مراجعین، تهیه تجهیزات بیمارستانی مناسب مطابق با استاندارد کشوری، تهیه اقلام دارویی و لوازم مصرفی، سهولت دسترسی به واحدهای تشخیصی و درمانی
۴	همراهان	برقراری ارتباط مناسب با بیماران و همراهان، ارائه خدمات رفاهی مناسب، آموزش و اطلاع رسانی مناسب به بیماران و همراهان، بهبود فرآیند رسیدگی به شکایات
۵	دانشجویان	ارائه خدمات آموزشی مناسب، تهیه فضای مناسب جهت رفاه حال دانشجویان، توجه به رضایت دانشجویان
۶	سایر بیمارستان ها	همکاری و تعامل در ارائه خدمات
۷	بیمه های طرف قرارداد	رعایت نکات نگارش پرونده ها، تعامل و همکاری مناسب
۸	تامین کنندگان کالاها و خدمات بیمارستان	پرداخت به موقع به تامین کنندگان کالاها و خدمات، تعامل و همکاری مناسب با شرکتهای ذینفع
۹	مراکز مراقبت در منزل	شناسایی و معرفی بیماران نیازمند به مراقبت در منزل

۱۰	سازمان محیط زیست	توجه به بهداشت محیط و مدیریت پسماند و فاضلاب مراکز درمانی ، کاهش مشکلات زیست محیطی (زباله،فاضلاب،دفع سموم و آفات.....)، دفع مناسب زباله های بیمارستانی
۱۱	جامعه	ارائه خدمات مناسب به جامعه
۱۲	افراد خیر	ارائه خدمات مناسب به جامعه
۱۳	کمیته امداد امام خمینی (ره)	شناسایی افراد نیازمند و تحت پوشش کمیته امداد امام خمینی (ره)
۱۴	نظام پزشکی	تعامل و همکاری مناسب، پاسخگویی به نامه های نظام پزشکی
۱۵	پزشکی قانونی	تعامل و همکاری مناسب ،پاسخگویی به نامه های پزشکی قانونی
۱۶	ادارات آب، برق و گاز و سایر سازمان ها	مصرف بهینه از منابع آب، برق و گاز و تعامل و همکاری مناسب

تحلیل ذینفعان بر اساس روش قدرت – منفعت

منفعت (علاقه)	قدرت	عنوان ذینفع	ردیف
۱۰	۱۰	وزارت بهداشت	۱
۱۰	۱۰	دانشگاه های علوم پزشکی و معاونت ها	۲
۱۰	۹	تیم مدیریتی بیمارستان	۳
۱۰	۷	کلیه کارکنان درمانی و غیر درمانی	۴
۱۰	۸	پزشکان هیئت علمی و غیر هیئت علمی	۵
۱۰	۷	بیماران	۶
۸	۶	همراهان	۷
۱۰	۳	دانشجویان	۸
۸	۴	مراکز تحقیقاتی	۹
۶	۳	سایر بیمارستان ها	۱۰
۷	۷	بیمه های طرف قرارداد	۱۱
۸	۶	تأمین کنندگان کالاها و خدمات بیمارستان	۱۲
۶	۱	مراکز مراقبت در منزل	۱۳
۳	۲	سازمان محیط زیست	۱۴
۷	۴	جامعه	۱۵
۶	۴	افراد خیر	۱۶
۱	۲	کمیته امداد امام خمینی (ره)	۱۷
۲	۶	نظام پزشکی	۱۸
۲	۶	پزشکی قانونی	۱۹
۲	۲	ادارات آب، برق، گاز و سایر سازمان ها	۲۰
۶	۴	پیمانکاران	۲۱

ماتریس تحلیل ذینفعان

قدرت

<p>سایر بیمارستان ها نظام پزشکی پزشکی قانونی</p>	<p>وزارت بهداشت دانشگاه های علوم پزشکی و معاونت ها تیم مدیریتی بیمارستان کلیه کارکنان درمانی و غیر درمانی پزشکان هیئت علمی و غیر هیئت علمی بیماران همراهان بیمه های طرف قرارداد تأمین کنندگان کالاها و خدمات بیمارستان</p>
<p>سازمان محیط زیست کمیته امداد امام خمینی (ره) ادارات آب، برق، گاز</p>	<p>دانشجویان مراکز تحقیقاتی مراکز مراقبت در منزل جامعه افراد خیر پیمانکاران</p>

منفعت (علاقه)

ارزیابی عوامل خارجی و داخلی

ماتریس ارزیابی عوامل خارجی (EFE: External Factors Evaluation)

این ماتریس ابزاریست که به مدیران اجازه می دهد تا عوامل محیطی، اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی، حقوقی، تکنولوژیکی، وضعیت بازار و رقابت را در مقطع زمانی مورد نظر ارزیابی کنند.

پنج گام در تهیه ماتریس ارزیابی عوامل خارجی:

گام اول: پس از شناسایی عوامل محیط خارجی و تهیه لیستی از این عوامل به کمک نقطه نظرات ریاست بیمارستان، عوامل کلیدی فهرست شده و تلاش شد که عوامل حتی الامکان بر واقعیات بوده و دقیق باشد نه ذهنی. سپس آنها را به دو دسته فرصت و تهدید تفکیک کردیم.

گام دوم: به هر عامل یک ضریب وزنی بین صفر (بی اهمیت) تا یک (بسیار مهم) اختصاص داده شد (ضرایب نشان دهنده اهمیت نسبی عوامل می باشند).

گام سوم: برای هر یک از عوامل یک امتیاز بین ۱ تا ۴ بر حسب میزان تطابق بیمارستان در نظر گرفته شد. این امتیاز بیانگر میزان اثربخشی استراتژی های کنونی بیمارستان در نشان دادن واکنش نسبت به عوامل مربوطه می باشد. عدد ۴ فرصت طلایی (واکنش بسیار عالی)، عدد ۳ فرصت قابل اعتنا (واکنش خوب)، عدد ۲ تهدید قابل اعتنا (واکنش بد و منفی) و عدد ۱ تهدید جدی (واکنش خیلی بد)

ماتریس ارزیابی عوامل داخلی (IFE: Internal Factors Evaluation)

این ماتریس ابزاری جهت بررسی عوامل داخلی بیمارستان می باشد. در واقع نقاط قوت و ضعف واحدهای مرکز را ارزیابی می نماید.

در ارزیابی محیط داخلی ۳ متغیر:

۱- منابع Input

۲- استراتژی جاری، فرهنگ سازمانی، نقش و ماموریت (Process)

۳- عملکرد (Out put)

در نظر گرفته شد. در ارزیابی عوامل داخلی بایستی نقاط قوت STRENGTHS و ضعف WEAKNESS شناسایی گردید. به عنوان مثال ظرفیت و توان فعلی مجموعه چیست، نقاط قوت سازمان چیست و چگونه میتوان آنها را تقویت کرد، نقاط ضعف سازمان چیست و چگونه میتوان آنها را رفع کرد و موانع تامین نیاز و انتظارات مشتریان چیست.

پنج گام در تهیه ماتریس ارزیابی عوامل داخلی

مرحله اول: شناسایی عوامل داخلی و لیست کردن نخست نقاط قوت و سپس نقاط ضعف

مرحله دوم: به هر عامل یک ضریب وزنی بین صفر (بی اهمیت) تا یک (بسیار مهم) اختصاص داده شد.

مرحله سوم: وضع موجود هر عامل را با امتیاز مشخص نمائید. نقاط قوت امتیاز ۳ و ۴ و نقاط ضعف امتیاز ۱ و ۲ را دریافت کردند.

مرحله چهارم: امتیاز وزن دار هر عامل محاسبه شد.

مرحله پنجم: جمع امتیازات وزن دار محاسبه شد.

نقاط قوت (STRENGTHS)

- S1: وجود پزشکان متبحر و کارآزموده و پرسنل با تجربه و متعهد
- S2: برخورداری از کلینیک ها و تجهیزات پیشرفته و به روز فوق تخصصی چشم و ENT-HNS و بیهوشی و انجام اعمال جراحی فوق تخصصی چشم و ENT-HNS
- S3: برخورداری از تنها بخش کاشت حلزون در قطب شمال کشور
- S4: استقرار سیستم ایمنی و مدیریت خطر
- S5: برخورداری از امکانات آموزشی
- S6: امکان تربیت دستیار تخصصی چشم ، ENT-HNS ، بیهوشی و مراقبتهای ویژه
- S7: آموزش ضمن خدمت کارکنان
- S8: بالا بودن درآمد بیمارستان
- S9: وجود مرکز تحقیقات ENT-HNS با موافقت قطعی و مرکز تحقیقات چشم با موافقت اصولی و کادر علاقه مند و امکانات مناسب پژوهشی
- S10: اجرای درست طرح تحول سلامت و ارتباطات مناسب بین بخش های درمانی در اجرای آن
- S11: برگزاری منظم کمیته های بیمارستانی
- S12: استقرار سیستم هموویژولانس
- S13: روحیه مشارکت پذیری و تعامل سازنده و مناسب بین کارکنان
- S14: ناچیز بودن کسورات بیمه ای
- S15: رضایتمندی بالای بیماران بستری
- S16: امکان برگزاری سمینارهای کشوری توسط گروههای تخصصی

نقاط ضعف (WEAKNESS)

- W1: کمبود فضای فیزیکی مناسب در بخش های بستری، درمانگاه ها و واحدهای پشتیبان و کمبود تختهای بستری با توجه به تعداد و نیاز بیماران
- W2: عدم تناسب تعداد پرسنل با وظایف محوله
- W3: فرسودگی بخشی از تاسیسات
- W4: نداشتن پزشک رادیولوژیست در بیمارستان
- W5: عدم انجام برخی از آزمایشات موردنیاز در آزمایشگاه این مرکز
- W6: عدم انجام آزمایشهای آسیب شناسی در بیمارستان
- W7: عدم برخورداری از تالار همایش مناسب
- W8: کمبود امکانات رفاهی مناسب برای مشتریان داخلی و خارجی مانند پارکینگ، سرویس ایاب و ذهاب جهت پرسنل، سرویس های بهداشتی و ...
- W9: فرسودگی بخشی از تجهیزات پزشکی سرمایه ای شامل تجهیزات چشم پزشکی، آزمایشگاه، رادیولوژی و ...
- W10: نداشتن نقطه امن در بلایا با توجه به ساختار نامناسب بیمارستان
- W11: وجود پايون رزیدنتهای ارشد در خارج از بیمارستان
- W12: عدم وجود دستگاه CT scan، سونوگرافی، MRI، OPG و با توجه به درخواست مکرر این نوع تصویربرداری ها توسط متخصصین ENT-HNS و چشم
- W13: عدم وجود اتاق ایزوله فشار منفی
- W14: استاندارد نبودن اتاق سرور
- W15: کمبود تجهیزات رایانه ای و سرور
- W16: نبود بوفه تجهیزات پزشکی مصرفی برای بیماران سرپایی
- W17: مناسب نبودن شرایط کاری از نظر ارگونومی (تهویه، نور، صدلی و ...)
- W18: نبود داروساز بالینی

فرصت‌ها (OPPORTUNITIES)

- 01: شهرت بیمارستان و عدم وجود بیمارستان مشابه دانشگاهی ارجاعی در استانهای مجاور
- 02: هم‌جواری با چندین استان نیازمند به ارائه خدمات و نیز هم‌مرز بودن استان گیلان با کشورهای آسیای میانه
- 03: آب و هوای معتدل و توریست پذیر بودن استان
- 04: دسترسی آسان تمام ساکنین استان به این مرکز به دلیل موقعیت جغرافیایی و راههای ارتباطی مناسب
- 05: روابط مناسب و حمایت مسئولین سیاسی شهر و مسئولین دانشگاه
- 06: برخورداری از حجم بالای مراجعین با توجه به کلانشهر شدن رشت و آسانی دسترسی از سایر استانها
- 07: وجود پوشش بیمه ای نسبتاً مناسب مراجعه کنندگان

تهدیدها (THREATS)

- T1:** پراکندگی گروه های آموزشی به دلیل تک تخصصی بودن بیمارستان
- T2:** کمبود تجهیزات پزشکی با کیفیت با توجه به شرایط اقتصادی فعلی
- T3:** کمبود سرانه آموزشی
- T4:** حادثه خیز بودن استان (برف، زلزله، آب گرفتگی معابر و
- T5:** محدودیت اعتبارات تخصیصی و نیروی انسانی از وزارتخانه (هم از نظر کمی و هم از نظر کیفی)
- T6:** ترافیک شهر رشت و مناسب نبودن خیابان ورودی به بیمارستان
- T7:** تاخیر در پرداخت مطالبات توسط سازمان های بیمه گر
- T8:** عدم تناسب حجم مراجعین و ظرفیت بیمارستان و بالا بودن زمان انتظار بیمار
- T9:** تاخیر در پرداخت مطالبات پرسنلی و ایجاد بی انگیزگی در پرسنل و پزشکان
- T10:** فاصله زیاد تعرفه ها در بخش دولتی و خصوصی
- T11:** عدم تخصیص بودجه کافی و کمبود تنخواه بیمارستان
- T12:** عدم همکاری مناسب شرکت های تجهیزاتی در خریده ها و تعمیرات تجهیزات پزشکی با توجه به افزایش مطالبات و شرایط اقتصادی موجود

ماتریس ارزیابی عوامل داخلی (IFE) (Internal factor evaluation)

ردیف	عنوان موضوع	ضرب	رتبه	نمره نهایی
S1	وجود پزشکان متبحر و کارآزموده و پرسنل با تجربه و متعهد	۵	۴	۲۰
S2	برخورداری از کلینیک ها و تجهیزات پیشرفته و به روز فوق تخصصی چشم و ENT-HNS و بیهوشی و انجام اعمال جراحی فوق تخصصی چشم و ENT-HNS	۵	۴	۲۰
S3	برخورداری از تنها بخش کاشت حلزون در قطب شمال کشور	۵	۴	۲۰
S4	استقرار سیستم ایمنی و مدیریت خطر	۴	۴	۱۶
S5	برخورداری از امکانات آموزشی	۳	۳	۹
S6	امکان تربیت دستیار تخصصی چشم ، ENT-HNS ، بیهوشی و مراقبتهای ویژه	۴	۴	۱۶
S7	آموزش ضمن خدمت کارکنان	۲	۳	۶
S8	بالا بودن درآمد بیمارستان	۴	۴	۱۶
S9	وجود مرکز تحقیقات ENT-HNS با موافقت قطعی و مرکز تحقیقات چشم با موافقت اصولی و کادر علاقه - مند و امکانات مناسب پژوهشی	۳	۳	۹
S10	اجرای درست طرح تحول سلامت و ارتباطات مناسب بین بخش های درمانی در اجرای آن	۳	۳	۹
S11	برگزاری منظم کمیته های بیمارستانی	۳	۴	۱۲
S12	استقرار سیستم هموویژولانس	۲	۳	۶
S13	روحیه مشارکت پذیری و تعامل سازنده و مناسب بین کارکنان	۳	۳	۹
S14	ناچیزبودن کسورات بیمه ای	۴	۴	۱۶
S15	رضایتمندی بالای بیماران بستری	۴	۴	۱۶
S16	امکان برگزاری سمینارهای کشوری توسط گروههای تخصصی	۲	۳	۶
W1	کمبود فضای فیزیکی در بخش های بستری، درمانگاهها و واحدهای پشتیبان و کمبود تختهای بستری با توجه به تعداد و نیاز بیماران	۳	۱	۳
W2	عدم تناسب تعداد پرسنل با وظایف محوله	۲	۱	۲
W3	فرسودگی بخشی از تاسیسات	۲	۲	۴
W4	نداشتن پزشک رادیولوژیست در بیمارستان	۲	۲	۴
W5	عدم انجام برخی از آزمایشات موردنیاز آزمایشگاه این مرکز	۳	۲	۶
W6	عدم انجام آزمایشهای آسیب شناسی در بیمارستان	۲	۲	۴
W7	عدم برخورداری از تالار همایش مناسب	۱	۲	۲
W8	کمبود امکانات رفاهی مناسب برای مشتریان داخلی و خارجی مانند پارکینگ، سرویس ایاب و ذهاب جهت پرسنل، سرویس های بهداشتی و ...	۳	۱	۳
W9	فرسودگی بخشی از تجهیزات پزشکی سرمایه ای شامل تجهیزات چشم پزشکی، آزمایشگاه، رادیولوژی و ...	۳	۲	۶
W10	نداشتن نقطه امن در بلایا با توجه به ساختار نامناسب بیمارستان	۳	۱	۳
W11	وجود پلویون رزیدنتهای ارشد در خارج از بیمارستان	۲	۲	۴
W12	عدم وجود دستگاه CT Scan CT Scan، سونوگرافی، OPG .MRI با توجه به درخواست مکرر این نوع تصویربرداری ها توسط متخصصین ENT-HNS و چشم	۲	۲	۴
W13	عدم وجود اتاق ایزوله فشار منفی	۳	۲	۶
W14	استاندارد نبودن اتاق سرور	۳	۲	۶
W15	کمبود تجهیزات رایانه ای و سرور	۳	۲	۶

۴	۲	۲	نبود بوفه تجهیزات پزشکی مصرفی برای بیماران سرپایی	W16
۶	۲	۳	مناسب نبودن شرایط کاری از نظر ارگونومی (تهویه، نور، صدای و ...)	W17
۴	۲	۲	نبود داروساز بالینی	W18
۲۸۳	-	۱۰۰	جمع	

ماتریس ارزیابی عوامل خارجی EFE (External factor evaluation)

ردیف	عنوان موضوع	ضریب	رتبه	نمره نهایی
O1	شهرت بیمارستان و عدم وجود بیمارستان مشابه دانشگاهی ارجاعی در استانهای مجاور	۶	۴	۲۴
O2	هم جواری با چندین استان نیازمند به ارائه خدمات و نیز هم مرز بودن استان گیلان با کشورهای آسیای میانه	۵	۳	۱۵
O3	آب و هوای معتدل و توریست پذیر بودن استان	۴	۳	۱۲
O4	دسترسی آسان تمام ساکنین استان به این مرکز به دلیل موقعیت جغرافیایی و راههای ارتباطی مناسب	۴	۳	۱۲
O5	روابط مناسب و حمایت مسئولین سیاسی شهر و مسئولین دانشگاه	۶	۴	۲۴
O6	برخورداری از حجم بالای مراجعین با توجه به کلانشهر شدن رشت و آسانی دسترسی از سایر استانها	۵	۳	۱۵
O7	وجود پوشش بیمه ای نسبتا مناسب مراجعه کنندگان	۵	۳	۱۵
T1	پراکندگی گروه های آموزشی به دلیل تک تخصصی بودن بیمارستان	۴	۲	۸
T2	کمبود تجهیزات پزشکی با کیفیت با توجه به شرایط اقتصادی فعلی	۵	۱	۵
T3	کمبود سرانه آموزشی	۵	۱	۵
T4	حادثه خیز بودن استان (برف، زلزله، آب گرفتگی معابر و ...)	۴	۲	۸
T5	محدودیت اعتبارات تخصیصی و نیروی انسانی از وزارتخانه (هم از نظر کمی و هم از نظر کیفی)	۶	۲	۱۲
T6	ترافیک شهر رشت و مناسب نبودن خیابان ورودی به بیمارستان	۳	۱	۳
T7	تاخیر در پرداخت مطالبات توسط سازمان های بیمه گر	۷	۱	۷
T8	عدم تناسب حجم مراجعین و ظرفیت بیمارستان و بالا بودن زمان انتظار بیماران	۶	۱	۶
T9	تاخیر در پرداخت مطالبات پرسنلی و ایجاد بی انگیزگی در پرسنل و پزشکان	۶	۲	۱۲
T10	فاصله زیاد تعرفه ها در بخش دولتی و خصوصی	۵	۲	۱۰
T11	عدم تخصیص بودجه کافی و کمبود تنخواه	۷	۲	۱۴
T12	عدم همکاری مناسب شرکت های تجهیزاتی در خریدهها و تعمیرات تجهیزات پزشکی با توجه به افزایش مطالبات و شرایط اقتصادی موجود	۷	۲	۱۴
	جمع	۱۰۰	-	۲۲۱

جایگاه استراتژیک بیمارستان

<p>۱</p> <p>استراتژی های WO (محافظه کارانه)</p>	<p>۲</p> <p>۲۸۳ ۳</p> <p>استراتژی های SO (تهاجمی)</p>	<p>۴</p>
<p>استراتژی های WT (تدافعی)</p>	<p>استراتژی های ST (رقابتی)</p>	<p>۳</p> <p>۲۲۱</p> <p>۲</p> <p>۱</p>

استراتژیهای مطرح در مدل SWOT

Strengths Weakness Opportunities Threats

- ۱- حداکثر استفاده از نقاط قوت سازمان (ناحیه ۱) (استراتژیهای **SO**)
- ۲- استفاده از نقاط قوت سازمان برای جلوگیری از تهدیدها (ناحیه ۲) (استراتژیهای **ST**)
- ۳- استفاده از مزیت‌هایی که در فرصت‌ها نهفته است برای جبران نقاط ضعف موجود سازمان (ناحیه ۳) (استراتژیهای **WO**)
- ۴- به حداقل رساندن زیان‌های ناشی از تهدیدها و نقاط ضعف (ناحیه ۴) (استراتژیهای **WT**)

ورودیهای فضای داخلی

		W	S
O	WO	SO	
T	WT	ST	

ورودیهای محیط خارجی

تدوین استراتژی ها

<p>نقاط ضعف - W</p> <p>W1: کمبود فضای فیزیکی مناسب در بخش های بستری، درمانگاه ها و واحدهای پشتیبان و کمبود تختهای بستری با توجه به تعداد و نیاز بیماران W2: عدم تناسب تعداد پرسنل با وظایف محوله W3: فرسودگی بخشی از تاسیسات W4: نداشتن پزشک رادیولوژیست در بیمارستان W5: عدم انجام برخی از آزمایشات مورد نیاز در آزمایشگاه این مرکز W6: عدم انجام آزمایشهای آسیب شناسی در بیمارستان W7: عدم برخورداری از تالار همایش مناسب W8: کمبود امکانات رفاهی مناسب برای مشتریان داخلی و خارجی مانند پارکینگ، سرویس ایاب و ذهاب جهت پرسنل، سرویس های بهداشتی و ... W9: فرسودگی بخشی از تجهیزات پزشکی سرمایه ای شامل تجهیزات چشم پزشکی، آزمایشگاه، رادیولوژی و ... W10: نداشتن نقطه امن در بلایا با توجه به ساختار نامناسب بیمارستان W11: وجود پايون رزیدنتهای ارشد در خارج از بیمارستان W12: عدم وجود دستگاه CT scan، سونوگرافی، OPG، MRI و با توجه به درخواست مکرر این نوع تصویربرداری ها توسط متخصصین ENT-HNS و چشم W13: عدم وجود اتاق ایزوله فشار منفی W14: استاندارد نبودن اتاق سرور W15: کمبود تجهیزات رایانه ای و سرور W16: نبود بوفه تجهیزات پزشکی مصرفی برای بیماران سرپایی W17: مناسب نبودن شرایط کاری از نظر ارگونومی (تهویه، نور، صدای و ...) W18: نبود داروساز بالینی</p>	<p>نقاط قوت - S</p> <p>S1: وجود پزشکان متبحر و کارآزموده و پرسنل با تجربه و متعهد S2: برخورداری از کلینیک ها و تجهیزات پیشرفته و به روز فوق تخصصی چشم و ENT-HNS و بیهوشی وانجام اعمال جراحی فوق تخصصی چشم و ENT-HNS S3: برخورداری از تنها بخش کاشت حلزون در قطب شمال کشور S4: استقرار سیستم ایمنی و مدیریت خطر S5: برخورداری از امکانات آموزشی S6: امکان تربیت دستیار تخصصی چشم ، ENT-HNS ، بیهوشی و مراقبتهای ویژه S7: آموزش ضمن خدمت کارکنان S8: بالا بودن درآمد بیمارستان S9: وجود مرکز تحقیقات ENT-HNS با موافقت قطعی و مرکز تحقیقات چشم با موافقت اصولی و کادر علاقه مند و امکانات مناسب پژوهشی S10: اجرای درست طرح تحول سلامت و ارتباطات مناسب بین بخش های درمانی در اجرای آن S11: برگزاری منظم کمیته های بیمارستانی S12: استقرار سیستم هموزیولانس S13: روحیه مشارکت پذیری و تعامل سازنده و مناسب بین کارکنان S14: ناچیز بودن کسورات بیمه ای S15: رضایتمندی بالای بیماران بستری S16: امکان برگزاری سمینارهای کشوری توسط گروههای تخصصی</p>	<p>ماتریس SWOT</p>
<p>استراتژی های WO</p> <p>۱- اجرای برنامه ارتقای کیفیت هتلینگ به منظور افزایش رضایت مراجعین ۲- مدیریت استفاده از تجهیزات پزشکی ۳- بهسازی و بروز رسانی تجهیزات سرمایه ای مرکز ۴- ارتقای سیستم تاسیسات مرکز ۵- تبدیل سیستم آبرسانی مرکز از صقلی به بمبی ۶- ارتقای سیستم ژنراتور ۷- ارتقا سیستم HIS (Health Information System) ۸- ارتقا سیستم شبکه و حفاظت شبکه ۹- ارتقا اندازی سیستم نسخه نویسی الکترونیک ۱۰- الزام بخش ها به رعایت اصول ایمنی و مدیریت پسماند ۱۱- رفع مشکلات واحد رختشویخانه</p>	<p>استراتژی های SO</p> <p>۱- ارائه خدمات پرستاری و پیگیری برنامه خودمراقبتی در راستای ارتقای سطح سلامت جامعه ۲- اجرای برنامه های تقویم سلامت ۳- توانمندسازی پرسنل در راستای آموزش به بیمار ۴- برقراری ارتباط مناسب بین همکاران با یکدیگر و مسئولان مافوق با پرسنل ۵- رفع مشکلات کمبود نیروی انسانی به منظور ارتقای رضایت پرسنل ۶- رفع مشکلات مددجویان با توجه به نظام رضایت سنجی ۷- انجام برنامه ریزی آموزشی بر اساس نیازسنجی پرسنل ۸- آموزش پرسنل جدیدالورود بر طبق پروتکل آموزشی مرکز ۹- تهیه منابع مورد نیاز جهت بهبود کیفیت آموزشی و تجهیز کتابخانه بخش ها ۱۰- افزایش تعداد مقالات مجلات ایندکس سطح ۱ به منظور افزایش ظرفیت علمی و تحقیقاتی ۱۱- افزایش تعداد مقالات پژوهش در آموزش به منظور افزایش ظرفیت علمی و تحقیقاتی ۱۲G- ارتقا انجام پژوهش های کاربردی پرستاری</p>	<p>فرصت ها - O</p> <p>O1: شهرت بیمارستان و عدم وجود بیمارستان مشابه دانشگاهی ارجاعی در استانهای مجاور O2: هم جویی با چندین استان نیازمند به ارائه خدمات و نیز هم مرز بودن استان گیلان با کشورهای آسیای میانه O3: آب و هوای معتدل و توریست پذیر بودن استان O4: دسترسی آسان تمام ساکنین استان به این مرکز به دلیل موقعیت جغرافیایی و راههای ارتباطی مناسب O5: روابط مناسب و حمایت مسئولین سیاسی شهر و مسئولین دانشگاه O6: برخورداری از حجم بالای مراجعین با توجه به کلاتشهر شدن رشت و آسانی دسترسی از سایر استانها O7: وجود پوشش بیمه ای نسبتا مناسب مراجعه کنندگان</p>
<p>استراتژی های WT</p> <p>۱- تجهیز واحد اورژانس و درمانگاه ها با توجه به شیوع بیماری کووید ۱۹ ۲- مدیریت بستری بیماران کووید ۱۹ در بخش بستری ۳- مراقبت صحیح از بیماران تنفسی با توجه به شیوع بیماری کووید ۱۹ ۴- انجام برنامه ریزی آموزشی بر اساس نیازسنجی پرسنل ۵- آموزش پرسنل جدیدالورود بر طبق پروتکل آموزشی مرکز ۶- پایش سنجش عملکرد عمومی و اختصاصی کادر پرستاری</p>	<p>استراتژی های ST</p> <p>۱- افزایش نظارت بر کلیه واحدهای مرکز در زمینه استقرار استانداردهای اعتبار بخشی ۲- افزایش نظارت بر کلیه واحدهای مرکز در زمینه استقرار استانداردهای عملکردی پرستاری ۳- اجرای برنامه ارتقای کیفیت هتلینگ به منظور افزایش رضایت مراجعین ۴- مدیریت استفاده از تجهیزات پزشکی ۵- بهسازی و بروز رسانی تجهیزات سرمایه ای مرکز ۶- اجرای طرح کشوری مراقبت عفونت بیمارستانی ۷- ارتقاء گزارش دهی عفونت بیمارستانی به تفکیک بخش ۸- بهبود فرایند بهداشت دست ۹- مدیریت مواجهات شغلی</p>	<p>تهدیدات - T</p> <p>T1: پراکندگی گروه های آموزشی به دلیل تک تخصصی بودن بیمارستان T2: کمبود تجهیزات پزشکی با کیفیت با توجه به شرایط اقتصادی فعلی T3: کمبود سرانه آموزشی T4: حادثه خیز بودن استان (برف، زلزله، آب گرفتگی معابر و ...) T5: محدودیت اعتبارات تخصصی و نیروی انسانی از وزارتخانه (هم از نظر کمی و هم از نظر کیفی) T6: ترافیک شهر رشت و مناسب نبودن خیابان ورودی به بیمارستان T7: تاخیر در پرداخت مطالبات توسط سازمان های بیمه گر T8: عدم تناسب حجم مراجعین و ظرفیت بیمارستان و بالا بودن زمان انتظار بیمار T9: تاخیر در پرداخت مطالبات پرسنلی و ایجاد بی انگیزگی در پرسنل و پزشکان T10: فاصله زیاد تعرفه ها در بخش دولتی و خصوصی T11: تعیین سقف معادل سال ۹۵ برای بیمه سلامت T12: تغییر روش پرداخت از ضریب ثابت به پلکانی و تعیین سقف پرداخت به پزشکان T13: عدم تخصیص بودجه کافی و کمبود تنخواه بیمارستان T14: حذف ارز ترجیحی</p>



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی گیلان
مرکز آموزشی و درمانی امیرالمومنین(ع)

اهداف کلی (GOALS)

- G1_ ارتقاء کمی و کیفی خدمات سلامت
- G2 - افزایش سطح رضایتمندی مشتریان داخلی و خارجی
- G3- بهره گیری جامع از فن آوری اطلاعات و آمار و ترویج شاخص مداری
- G4 - افزایش ایمنی کلیه کارکنان و گیرندگان خدمت
- G5 - مشارکت در امر آموزش و پژوهش و تولید علم در حوزه های مرتبط پزشکی با رعایت اصول اخلاقی

اهداف اختصاصی (OBJECTIVE)

- G101- ارتقا ارائه خدمات بر اساس استانداردهای اعتبار بخشی از ۶۵٪ به ۷۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G102- استقرار برنامه طرح تحول نظام سلامت به میزان ۱۰۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G103- بروزرسانی تجهیزات مصرفی و سرمایه ای مرکز از ۴۰٪ به ۵۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G104- اجرای برنامه نگهداشت پیشگیرانه تجهیزات از ۸۰٪ به ۸۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G105- کاهش تجهیزات پزشکی اسقاط موجود در مرکز از ۱۰٪ به ۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G106- بروزرسانی سامانه تجهیزات پزشکی آواب از ۲۰٪ به ۵۰٪ و PMQ از ۸۰٪ به ۹۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G107- بهسازی فضای بیمارستان و درمانگاهها به میزان ۵۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G108- ارتقاء اثر بخشی اجرای برنامه های آموزش به بیمار و خانواده در زمینه بیماری های اختصاصی و غیرواگیر از ۸۰٪ به ۸۳٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G109- ارتقاء فعالیتهای تقویم سلامت جهت افزایش سطح آگاهی بیماران و خانواده و کارکنان به میزان ۱۰۰٪ در سال ۱۴۰۳
- G1010- افزایش آگاهی پرستاران در امر آموزش به بیمار از ۸۵٪ به ۸۸٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G201- افزایش رضایتمندی پرسنل از ۵۰٪ به ۶۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G202- حفظ رضایتمندی مراجعین به میزان ۹۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G301- ارتقا اجرای برنامه های مرتبط با فن آوری اطلاعات و ارتباطات از ۴۰٪ به ۶۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G401- ارتقا اجرای استانداردهای ایمنی بیمار و مدیریت خطر از ۸۷٪ به ۹۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G402- کاهش رخداد وقایع ناخواسته از ۶ به ۰ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G403- ارتقا میزان گزارش دهی خطا از ۲۰٪ به ۳۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G404- ارتقا فرهنگ ایمنی بیمار از ۶۸٪ به ۷۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G405- ارتقا سرانه آموزشی ایمنی از ۶ ساعت به ۱۰ ساعت در سال ۱۴۰۳
- G406- الزام بخش ها به رعایت اصول مدیریت پسماند از ۶۵٪ به ۷۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G407- ارتقا رعایت استانداردهای بهداشت محیط واحد رختشویخانه از ۵۰٪ به ۶۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G408- ارتقا رعایت استانداردهای بهداشت محیط واحد آشپزخانه از ۵۵٪ به ۸۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G409- افزایش کنترل حداقل یک عامل زیان آور ارگونومیک در واحدهای بیمارستان از ۲۰٪ به ۲۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G4010- ارتقا سنجش عوامل زیان آور محیط کار از ۴۰٪ به ۶۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G4011- ارتقای اجرای معاینات شغلی از ۵۰٪ به ۷۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G4012- اجرای استانداردهای طرح کشوری مراقبت عفونت بیمارستانی از ۸۵٪ به ۸۸٪ تا پایان سال ۱۴۰۳

- G4013- افزایش گزارش دهی عفونت بیمارستانی به میزان ۰/۱۵٪ (از ۰/۳٪ به ۰/۴۵٪) نسبت به سال قبل تا پایان سال ۱۴۰۳
- G4014- افزایش رعایت بهداشت دست به میزان ۵٪ نسبت به سال قبل تا پایان سال ۱۴۰۳ (از ۵۵٪ به ۶۰٪ درسال ۱۴۰۳)
- G4015 - کاهش تعداد مواجهات شغلی به میزان ۰/۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳ (از ۴ مورد به ۳ مورد در هر ماه)
- G501 - انجام حداقل یک مورد طرح تحقیقاتی پرستاری تا پایان سال ۱۴۰۳
- G502 - ارتقاء تعداد مقالات مجلات ایندکس سطح ۱ از ۳۵ به ۴۰ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G503- ارتقاء تعداد مقالات پژوهش در آموزش از ۲ به ۴ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G504- ارتقا تعداد کنفرانس های علمی مشترک برگزار شده از ۴ به ۶ مورد تا پایان سال ۱۴۰۳
- G505 - ارتقا کیفیت آموزش فراگیران جدیدالورود از ۸۰٪ به ۹۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G504- ارتقا سطح آموزش اعضای هیات علمی به میزان ۳۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۲
- G505 - ارتقاء میزان حضور پرسنل در آموزش مداوم از ۳۵٪ به ۵۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G506- ارتقاء قبولی برد دستیاران به تعداد حداقل ۲ نفر تا پایان سال ۱۴۰۳
- G507- افزایش تعداد سمینارهای آموزش مداوم از ۶ به ۸ مورد تا پایان سال ۱۴۰۳
- G508- ارتقاء میزان حضور پرسنل در آموزش مداوم از ۳۵٪ به ۵۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G509 - ارتقاء سطح گزارش نویسی کادر پرستاری از ۹۰٪ به ۹۲٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G5010 - ارتقاء سطح آگاهی و عملکردی کادرپرستاری درزمینه احیاء قلبی ریوی بزرگسال از ۸۵٪ به ۸۸٪ تا پایان سال ۱۴۰۳
- G5011 - ارتقاء سطح علمی و عملی مدیران سطح میانی به از ۹۰٪ به ۹۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳

استراتژی‌ها (Strategies)

- G101S1- افزایش نظارت بر کلیه واحدهای مرکز در زمینه استقرار استانداردهای اعتبار بخشی
- G101S2- افزایش نظارت بر کلیه واحدهای مرکز در زمینه استقرار استانداردهای عملکردی مراقبت از بیمار
- G102S1- اجرای برنامه ارتقای کیفیت هتلینگ به منظور افزایش رضایت مراجعین
- G103S1- بهسازی و بروز رسانی تجهیزات سرمایه ای مرکز
- G104S1- برنامه ریزی و اجرای نگهداشت پیشگیرانه تجهیزات (PM)
- G105S1- تعیین تکلیف تجهیزات پزشکی اسقاط موجود در مرکز
- G106S1- بروز رسانی سامانه تجهیزات پزشکی آواب و PMQ
- G107S1- ارتقای سیستم تاسیسات مرکز
- G108S1- ارتقای فرآیند آموزش به بیمار
- G109S1- اجرای برنامه های تقویم سلامت
- G1010S1- توانمندسازی پرسنل در راستای آموزش به بیمار
- G201S1- برقراری ارتباط مناسب بین همکاران با یکدیگر و مسئولان مافوق با پرسنل
- G201S2- رفع مشکلات کمبود نیروی انسانی به منظور ارتقای رضایت پرسنل
- G202S1- رفع مشکلات مددجویان با توجه به نظام رضایت سنجی
- G301S1- بستر سازی مناسب جهت استقرار برنامه های الکترونیک
- G301S2- ارتقا سیستم شبکه و حفاظت شبکه
- G301S3- راه اندازی تعرفه مراقبت پرستاری در سامانه HIS طبق دستورالعمل وزارت بهداشت
- G401S1- اجرایی نمودن ۹ راه حل ایمنی بیمار
- G401S2- اجرایی نمودن استانداردهای الزامی ایمنی بیمار
- G402S1- کاهش رخداد وقایع ناخواسته
- G403S1- افزایش میزان گزارشدهی خطاها به تفکیک بخش
- G404S1- گسترش فرهنگ ایمنی بیمار در بین پرسنل
- G405S1- برگزاری آموزش های ایمنی بیمار
- G406S1- رعایت صحیح اصول مدیریت پسماند
- G407S1- رفع مشکلات واحد رختشویخانه
- G408S1- استانداردسازی فضای آشپزخانه
- G409S1- توسعه ارگونومی در محیط کار
- G4010S1- سنجش عوامل زیان آور محیط کار
- G4011S1- انجام معاینات طب کار
- G4012S1- اجرای طرح کشوری مراقبت عفونت بیمارستانی
- G4013S1- ارتقاء گزارش دهی عفونت بیمارستانی به تفکیک بخش
- G4014S1- بهبود فرایند بهداشت دست
- G4015S1- مدیریت مواجهات شغلی

- G501S1- ارتقا انجام پژوهش های کاربردی پرستاری
- G502S1_ افزایش تعداد مقالات مجلات ایندکس سطح ۱ به منظور افزایش ظرفیت علمی و تحقیقاتی
- G503S1- افزایش تعداد مقالات پژوهش در آموزش به منظور افزایش ظرفیت علمی و تحقیقاتی
- G504S1- ارتقا سطح آموزش فراگیران با برگزاری کنفرانس های علمی مشترک
- G505S1: آموزش فراگیران جدیدالورود
- G506S1- ارتقاء قبولی برد دستیاران به منظور افزایش ظرفیت علمی و تحقیقاتی
- G507S1- افزایش تعداد سمینارهای آموزش مداوم
- G508S1 _ برنامه ریزی و برگزاری دوره های آموزش مداوم
- G509S1 _ ارتقاء مهارت گزارش نویسی کادر پرستاری
- G5010S1 _ ارتقاء سطح آگاهی علمی و عملکردی کادر پرستاری در زمینه احیاء
- G5011S1 _ ارتقاء سطح آگاهی علمی و عملکردی کادر پرستاری سرپرستاران و سوپروایزرین

شاخص های عملیاتی

ردیف	اهداف کلان	شاخص ها	۱۴۰۱	۱۴۰۲	۱۴۰۳	مسئول جمع آوری
G101	ارتقا ارائه خدمات بر اساس استانداردهای اعتبار بخشی از ۶۵٪ به ۷۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد اجرا و آگاهی از استاندارد ها بر اساس چک لیست	-	۶۵٪	۷۰٪	مسئول بهبود کیفیت
		درجه اعتبار بخشی بیمارستان	یک	یک	یک	
		درصد اجرای برنامه نظارتی استانداردهای عملکردی پرستاری	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	رئیس خدمات پرستاری
G102	استقرار برنامه طرح تحول نظام سلامت به میزان ۱۰۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد رضایت مراجعین از برنامه های هتلینگ	۸۰٪	۸۵٪	۸۶٪	مسئول بهبود کیفیت
G103	بروزرسانی تجهیزات مصرفی و سرمایه ای مرکز از ۴۰٪ به ۵۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد تجهیزات مورد نیاز تهیه شده بر اساس برنامه	-	۴۰٪	۵۰٪	مسئول فنی تجهیزات پزشکی
G104	اجرای برنامه نگهداشت پیشگیرانه تجهیزات از ۸۰٪ به ۸۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد اجرای برنامه PM	-	۸۰٪	۸۵٪	مهندس فنی تجهیزات پزشکی
G105	کاهش تجهیزات پزشکی اسقاط موجود در مرکز از ۱۰٪ به ۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد اسقاط تجهیزات غیرفعال	-	۱۰٪	۵٪	مهندس فنی تجهیزات پزشکی
G106	بروزرسانی سامانه تجهیزات پزشکی آواب از ۲۰٪ به ۵۰٪ و PMQ از ۸۰٪ به ۹۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد بروز رسانی سامانه PMQ	-	۸۰٪	۹۵٪	مهندس فنی تجهیزات پزشکی
		درصد بروز رسانی سامانه آواب	-	۲۰٪	۵۰٪	
G107	بهسازی فضای بیمارستان و درمانگاهها به میزان ۵۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد ارتقای سیستم تاسیسات بر اساس برنامه	۴۰٪	۴۰٪	۵۰٪	مسئول ساختمان و تاسیسات
G108	ارتقاء اثر بخشی اجرای برنامه های آموزش به بیمار و خانواده در زمینه بیماری های اختصاصی و غیرواگیر از ۸۰٪ به ۸۳٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد اثر بخشی آموزش پرستار به بیمار	۷۵٪	۸۰٪	۸۳٪	سوپروایزر آموزش سلامت
G109	ارتقاء فعالیتهای تقویم سلامت جهت افزایش سطح آگاهی بیماران و خانواده و کارکنان به میزان ۱۰۰٪ در سال ۱۴۰۳	درصد اجرای برنامه های ملی	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	سوپروایزر آموزش سلامت
G1010	افزایش آگاهی پرستاران در امر آموزش به بیمار از ۸۵٪ به ۸۸٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	میزان اثربخشی دوره های آموزشی مرتبط با آموزش به بیمار بر آگاهی پرستاران	۸۰٪	۸۵٪	۸۸٪	سوپروایزر آموزش سلامت
		درصد کادر پرستاری آموزش دیده در امر آموزش به بیمار	۳۰٪	۴۰٪	۴۵٪	سوپروایزر آموزش سلامت
		درصد اجرای اثربخش برنامه عملیاتی توانمندسازی و ایجاد انگیزه پرسنل در حوزه آموزش به	-	۸۷٪	۹۰٪	سوپروایزر آموزش سلامت

				بیمار		
G201	افزایش رضایتمندی پرسنل از ۵۰٪ به ۶۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد رضایت پرسنل	۵۰٪	۵۰٪	۶۰٪	رابط اعتباربخشی
		درصد رضایت پرسنل از سختی و حجم کار	۳۰٪	۳۵٪	۳۵٪	رابط اعتباربخشی
G202	حفظ رضایتمندی مراجعین به میزان ۹۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد رضایت مراجعین از بیمارستان و خدمات پرستاری	۹۰٪	۹۰٪	۹۰٪	سوپروایزر آموزش سلامت/رابط اعتباربخشی
G301	ارتقا اجرای برنامه های مرتبط با فن آوری اطلاعات و ارتباطات از ۴۰٪ به ۶۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد اجرای برنامه بستر سازی مناسب جهت استقرار برنامه های الکترونیک	۵۰٪	۴۰٪	۶۰٪	مسئول IT
G401	ارتقا اجرای استانداردهای ایمنی بیمار و مدیریت خطر از ۸۷٪ به ۹۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد اجرای استانداردهای ۹ راه حل ایمنی بیمار	۹۰٪	۹۳٪	۹۷٪	کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار
		درصد اجرای استانداردهای الزامی ایمنی بیمار	۸۰٪	۸۵٪	۹۰٪	کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار
G402	کاهش رخداد وقایع ناخواسته از ۶ به ۰ تا پایان سال ۱۴۰۳	تعداد وقایع ناخواسته رخ داده	۵	۰	۰	کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار
G403	ارتقا میزان گزارشدهی خطا از ۲۰٪ به ۳۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد گزارشدهی خطا به طور کلی و به تفکیک بخش	۲۰٪	۳۰٪	۳۰٪	کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار
G404	ارتقا فرهنگ ایمنی بیمار از ۶۸٪ به ۷۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد فرهنگ ایمنی بیمار	۶۵٪	۷۰٪	۷۵٪	کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار
G405	ارتقا سرانه آموزشی ایمنی از ۶ ساعت به ۱۰ ساعت در سال ۱۴۰۳	سرانه آموزشی ایمنی (ساعت)	۵	۱۰	۱۰	کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار
G406	الزام بخش ها به رعایت اصول مدیریت پسماند از ۶۵٪ به ۷۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد رعایت صحیح اصول مدیریت پسماند	۶۰٪	۷۰٪	۷۵٪	مسئول بهداشت محیط
G407	ارتقا رعایت استانداردهای بهداشت محیط واحد رختشویخانه از ۵۰٪ به ۶۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد رعایت استانداردهای بهداشت محیط واحد رختشویخانه	۵۰٪	۶۰٪	۶۰٪	مسئول بهداشت محیط
G408	ارتقا رعایت استانداردهای بهداشت محیط واحد آشپزخانه از ۵۵٪ به ۸۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد رعایت استانداردهای بهداشت محیط واحد آشپزخانه	-	۵۵٪	۸۵٪	مسئول بهداشت محیط
G409	افزایش کنترل حداقل یک عامل زیان آور ارگونومیک در بیمارستان از ۲۰٪ به ۲۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد واحدهایی که حداقل یک عامل زیان آور ارگونومیک در آن اصلاح شده	۳۰٪	۴۰٪	۲۵٪	مسئول بهداشت حرفه ای
G4010	ارتقا سنجش عوامل زیان آور محیط کار از ۴۰٪ به ۶۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد واحدهای اندازه گیری شده از نظر عوامل زیان آور	۷۰٪	۸۰٪	۶۰٪	مسئول بهداشت حرفه ای

G4011	ارتقای اجرای معاینات شغلی از ۵۰٪ به ۷۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد شاغلین تحت پوشش معاینات شغلی	۷۰٪	۸۰٪	۷۰٪	مسئول بهداشت حرفه ای
G4012	اجرای استانداردهای طرح کشوری مراقبت عفونت بیمارستانی از ۸۵٪ به ۸۸٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد اجرای استانداردهای عفونت بیمارستانی بر اساس چک لیست	۸۰٪	۸۵٪	۸۸٪	سوپروایزر کنترل عفونت
G4013	افزایش گزارش دهی عفونت بیمارستانی به میزان ۰/۱۵٪ (از ۰/۳٪ به ۰/۴۵٪) نسبت به سال قبل تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد عفونت های بیمارستانی شدید منجر شده به مرگ یا عارضه پایدار	۰	۰	۰	سوپروایزر کنترل عفونت
		درصد عفونت بیمارستانی خفیف	۰/۳٪	۰/۴۵٪	۰/۴۵٪	سوپروایزر کنترل عفونت
G4014	افزایش رعایت بهداشت دست به میزان ۵٪ نسبت به سال قبل تا پایان سال ۱۴۰۳ (از ۵۵٪ به ۶۰٪ در سال ۱۴۰۳)	درصد رعایت استانداردهای بهداشت دست	۵۰٪	۵۵٪	۶۰٪	سوپروایزر کنترل عفونت
G4015	کاهش تعداد مواجهات شغلی به میزان ۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳ (از ۴ مورد به ۳ مورد در هر ماه)	تعداد مواجهات شغلی (سوزن خوردگی و پاشش خون)	۵	۴	۳	سوپروایزر کنترل عفونت
G501	انجام حداقل یک مورد طرح تحقیقاتی پرستاری تا پایان سال ۱۴۰۳	تعداد طرح های تحقیقاتی انجام شده توسط پرستاران	حداقل ۱ مورد	حداقل ۱ مورد	حداقل ۱ مورد	سوپروایزر آموزشی
G502	ارتقاء تعداد مقالات مجلات ایندکس سطح ۱ از ۳۵ به ۴۰ تا پایان سال ۱۴۰۳	تعداد مقالات مجلات ایندکس سطح ۱	۲۰	۳۰	۴۰	کارشناسان مراکز تحقیقاتی
G503	ارتقاء تعداد مقالات پژوهش در آموزش از ۲ به ۴ تا پایان سال ۱۴۰۳	تعداد مقالات پژوهش در آموزش	۳	۴	۴	کارشناسان مراکز تحقیقاتی
G504	ارتقا تعداد کنفرانس های علمی مشترک برگزار شده از ۴ به ۶ مورد تا پایان سال ۱۴۰۳	تعداد کنفرانس های علمی مشترک برگزار شده	۳	۴	۶	معاون آموزشی
G505	ارتقا کیفیت آموزش فراگیران جدیدالورود از ۸۰٪ به ۹۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد فراگیران جدیدالورود آموزش دیده با کسب نمره ۷۰٪ در آزمون	۸۰٪	۸۵٪	۹۰٪	سوپروایزر آموزشی
G506	ارتقاء قبولی برد دستیاران به تعداد حداقل ۲ نفر تا پایان سال ۱۴۰۳	تعداد قبولی برد دستیاران	۶۰٪	۷۰٪	حداقل ۲ نفر	معاون آموزشی
G507	افزایش تعداد سمینارهای آموزش مداوم از ۶ به ۸ مورد تا پایان سال ۱۴۰۳	تعداد سمینارهای آموزش مداوم برگزار شده	حداقل ۴ سمینار	حداقل ۴ سمینار	۸	معاون آموزشی
G508	ارتقاء میزان حضور پرسنل در آموزش مداوم از ۳۵٪ به ۵۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد آمارکادرپرستاری، سرپرستاران و سوپروایزرین که ۲۵ امتیاز سامانه رادریافت نموده اند	۲۷٪	۳۵٪	۵۰٪	سوپروایزر آموزشی
G509	ارتقاء سطح گزارش نویسی کادر پرستاری از ۹۰٪ به ۹۲٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	درصد رعایت ثبت صحیح اقدامات مراقبت های پرستاری (گزارش نویسی)	۸۵٪	۹۰٪	۹۲٪	سوپروایزر آموزشی

سوپروایزر آموزشی	۸۸٪	۸۵٪	۸۰٪	درصد آگاهی علمی و عملکردی کادرپرستاری درزمینه احیاء	ارتقاء سطح آگاهی و عملکردی کادرپرستاری درزمینه احیاء قلبی ریوی بزرگسال از ۸۵٪ به ۸۸٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	G5010
سوپروایزر آموزشی	۹۵٪	۸۵٪	۸۰٪	درصد آگاهی علمی و عملکردی کادرپرستاری سرپرستاران و سوپروایزرین	ارتقاء سطح علمی و عملی مدیران سطح میانی به از ۹۰٪ به ۹۵٪ تا پایان سال ۱۴۰۳	G5011