



دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی میاندوآب
بیمارستان حضرت فاطمه (س)

سیاست های اصلی بیمارستان

Main Policies

تیم مدیریت و رهبری

بر اساس استاندارد های اعتبار بخشی ویرایش پنجم

کد مستند: FH-MP-۰۶

تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۳/۰۹/۱۴

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۹/۰۵

تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۴/۰۹/۰۵

الف-۱-۱ سیاست‌های اصلی ابلاغ شده و برنامه‌های بیمارستان بر اساس آن تدوین و اجرا می‌شود.	سطح
الف-۱-۱-۱ سیاست‌های اصلی بر اساس مأموریت‌های بیمارستان و همسو با سیاست‌های بالادستی تدوین شده است.	سطح دو
❖ تعیین و مکتوب نمودن سیاست‌های اصلی^۱ توسط مسئولان ارشد بیمارستان ❖ همسویی سیاست‌های اصلی با سیاست‌های سازمان بالادستی و ملاحظات بومی بیمارستان ❖ استفاده از سیاست‌های اصلی به عنوان راهنما در تدوین استراتژی‌ها و فعالیت‌های بیمارستان ❖ استفاده از سیاست‌های اصلی در نظارت و ارزیابی عملکرد واحدها	
سیاست‌های اصلی، عباراتی است که جهت‌گیری‌ها، روال‌های کاری و اولویت‌های بیمارستان را برای اجرای منسجم وظایف/مأموریت/استراتژی‌های تعیین شده نشان می‌دهد. این سیاست‌ها توسط تیم رهبری و مدیریت تهیه، تصویب و ابلاغ می‌شود. برای تعیین سیاست‌های اصلی نیاز است که ضعف‌ها و توانمندی‌های سازمان، وضعیت سلامت جامعه، عوامل برون سازمانی و انتظارات ذینفعان کلیدی شناسایی شده و از اطلاعات/آمار/مطالعات به روز استفاده شود. لازم به ذکر است شناسایی ضعف‌ها و توانمندی‌ها با شرایطی که مطرح شده است در سند استراتژیک بیمارستان انجام و به روز رسانی می‌شود. عوامل برون سازمانی می‌تواند شامل عوامل اقتصادی، اجتماعی و فناوری باشد. در واقع سیاست‌های اصلی بیمارستان چارچوب برنامه‌ریزی‌های مسئولان ارشد بیمارستان و هدایت‌گر برنامه‌ها و رفتار سازمانی هستند. وجود رابطه منطقی به صورت شفاف بین سیاست‌های اصلی با استراتژی‌هایی که در برنامه استراتژیک بیمارستان تبیین شده، ضروری است. سیاست‌ها بایستی همسو با سیاست‌های بالادستی وزارت بهداشت و برای بیمارستان‌های غیر دانشگاهی (وابسته به سازمان‌هایی غیر از وزارت بهداشت) همسو با مقررات سازمان متبوع آن‌ها باشد. تفاوت استراتژی با سیاست در این است که استراتژی نشان می‌دهد که از کدام راه کلان برای رسیدن به اهداف کلان استفاده شود، اما سیاست‌های اصلی نشان می‌دهد که استراتژی‌های تعیین شده و یا مأموریت مشخص شده برای بیمارستان بر طبق چه اصول/چارچوب/روالی اجرایی شوند. به عنوان مثال "ارتقای کیفیت بدون تحمیل هزینه اضافی به بیمار" در واقع سیاستی است که نشان می‌دهد، تبیین اهداف کلان، اتخاذ هرگونه استراتژی و تدوین برنامه‌های عملیاتی به منظور ارتقای کیفیت، بایستی بدون تحمیل هزینه اضافی به بیمار صورت پذیرد.	
➤ تعیین و مکتوب نمودن سیاست‌های اصلی توسط مسئولان ارشد بیمارستان با در نظر گرفتن موارد زیر صورت پذیرد:	
۱. سیاست‌ها و اهداف کلان سازمان‌های بالادستی ۲. مأموریت بیمارستان (تعیین شده توسط بیمارستان یا ابلاغی) ۳. ضعف‌ها و توانمندی‌های داخل سازمانی ۴. وضعیت سلامت جامعه و سایر عوامل بیرونی تاثیرگذار بر بیمارستان ۵. انتظارات ذینفعان کلیدی	

الف-۱-۲ شناسایی و تحلیل ذینفعان انجام و سیاست‌های اصلی به ذینفعان کلیدی مرتبط ابلاغ شده است.	سطح دو
❖ شناسایی و تحلیل ذینفعان با یکی از روش‌های علمی و مشخص کردن ذینفعان کلیدی بیمارستان ❖ ابلاغ سیاست‌های اصلی بیمارستان بر حسب ارتباط موضوعی به ذینفعان کلیدی داخلی ❖ ثبت و به روز رسانی فهرست و تحلیل انجام شده ذینفعان	
ذینفع بیمارستان، فرد/گروه/سازمانی است که تحت تأثیر اقدامات بیمارستان قرار می‌گیرد و یا بر فعالیت‌های آن تأثیر می‌گذارد. ➤ ذینفعان در دو گروه اصلی قرار می‌گیرند ۱. ذینفعان داخلی، گروه‌های داخل بیمارستان یا افرادی هستند که مستقیماً در درون بیمارستان کار می‌کنند. مانند سهامداران، کارکنان، پیمانکاران و سایر ۲. ذینفعان خارجی، گروه‌ها یا افرادی خارج از بیمارستان هستند که مستقیماً درون بیمارستان کار نمی‌کنند ولی تحت تأثیر تصمیم‌های آن قرار گرفته یا بر تصمیم‌های بیمارستان اثر می‌گذارند. مانند مشتریان/بیماران، سازمان‌های بالادست، سازمان‌های همکار مانند شهرداری‌ها، پزشکی قانونی و سایر ذینفعان کلیدی مخاطب هر یک از سیاست‌های اصلی بیمارستان، گروهی از ذینفعان هستند که در پیامدهای حاصل از اعمال آن سیاست در فعالیت‌های بیمارستان تأثیرگذار هستند. از جمله ذینفعان کلیدی بیمارستان بیماران، کارکنان، سازمان‌های سیاستگذار و بالادست، سهامداران، تامین کنندگان مالی و سایر ذینفعانی هستند که معمولاً بیمارستان تمایل به افزایش ارتباط پویا با آن‌ها داشته و نقش استراتژیک برای بیمارستان ایفا می‌کنند. امکان جایگزینی ذینفعان کلیدی به راحتی وجود ندارد. ذینفعان کلیدی توسط تدوین کنندگان سیاست، تعیین می‌شوند. روش اطلاع رسانی با تشخیص مسئولان ارشد بیمارستان بوده و ملاک ارزیابی آن، صرفاً آگاهی ذینفعان از سیاست‌های مرتبط با آن‌ها است. شناسایی و تحلیل ذینفعان، یکی از مراحل برنامه‌ریزی استراتژیک است و نباید به عنوان سندی مجزا و غیرهمه‌پوش با سند استراتژیک تدوین و یا به روز رسانی شود. برای تحلیل ذینفعان روش‌های مختلف علمی وجود دارد اما توصیه می‌شود با توجه به توانمندی‌های درون سازمانی، روش مناسبی انتخاب شود که امکان اجرایی کردن آن فراهم باشد و بیمارستان بتواند آن را به درستی انجام داده و در مواقع لزوم بازنگری و به روز رسانی نماید.	

اعتقاد داریم:

آنچه رشد و تعالی بیمارستان ما را جهت ارائه هر چه بهتر خدمات درمانی فراهم می آورد شامل:

بهبود کیفیت خدمات

ارتقاء ایمنی

رضایتمندی ذینفعان

دینفعان کلیدی	تبعیت و همسویی با سیاست های بالا دستی	سیاست های اصلی
		راهکار های کلان برای ارتقاء استانداردهای ایمنی پرسنل و بیماران
دانشگاه علوم پزشکی/تیم مدیریت ورهبری/پزشکان/کارکنان/بیماران بستری، سرپائی/همراهان	استاندارد های بیمارستان های دوستدار ایمنی بیمار/مدیریت خطر و حوادث و بلایا/کنترل عفونت	۱- اجرای استانداردهای ایمنی بیمار بر اساس استانداردهای اعتباربخشی ملی بیمارستانهای ایران در این بیمارستان و انجام بازدید مدون مدیریتی با رویکرد ایمنی و با هدف فرهنگ سازی ایمنی توسط تیم مدیریت بیمارستان ۲- الزام به گزارش فوری وقایع ناخواسته تهدید کننده توسط کارکنان بدون سرزنش بمنظور برنامه ریزی جهت کاهش احتمال تکرار وقوع و گزارش به ریاست و معاونت دانشگاه توسط کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار ۳- اجرای صحیح استانداردهای سازه ای ساختمان ۴- کاهش میزان عفونتهای بیمارستانی ۵- استقرار دستورالعمل های ابلاغی از طرف معاونت در خصوص شیوع بیماریها(کووید ۱۹- آبله میمونی و ...) ۶- حفظ شرایط آمادگی مرکز جهت بروز احتمالی بحران
		راهکار های کلان برای ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان
بیماران/همراهان/کارکنان/پزشکان/تیم مدیریت و رهبری	استاندارد های اعتبار بخشی ملی بیمارستان ها / اداره کل تجهیزات پزشکی	۱- بهبود مستمر کیفیت در کلیه عرصه ها ۲- کاهش مرگ و میر کودکان ۹۵-۱ ماهه ۳- ترویج زایمان طبیعی و کاهش میزان سزارین ۴- رعایت منشور حقوق بیمار ۵- خرید کالای با کیفیت و استاندارد دارای مجوز با اولویت تولید ملی و عضو Imed
		اجرای کامل سیاستهای اعتباربخشی
دانشگاه علوم پزشکی/تیم مدیریت رهبری/پزشکان/کارکنان/بیماران بستری، سرپائی/همراهان	استاندارد های اعتبار بخشی ملی بیمارستان ها	۱- پیاده سازی سنجه های اعتباربخشی و صیانت و ارتقاء درجه اعتبار بخشی بیمارستان ۲- انجام خودارزیابی های مستمر در راستای اجرای سیاستهای اعتباربخشی ۳- ترویج فرهنگ کار تیمی و نتیجه گرایی با برگزاری مستمر جلسات تیم مدیریت رهبری و مدیریت و بازدیدهای میدانی تیم مدیریت رهبری
		راهکار های کلان برای مدیریت منابع و مصارف در راستای ارائه خدمات با کیفیت
تیم مدیریت و رهبری/کارکنان/بیماران/پیمانکاران	استاندارد های اعتبار بخشی ملی بیمارستان ها	۱- کاهش هزینه ها و استفاده بهینه از منابع در راستای اجرای سیاستهای اقتصاد مقاومتی در بیمارستان ۲- نظارت مستمر بر نحوه تهیه و توزیع و مصرف بهینه دارو و لوازم و تجهیزات پزشکی و اقلام هتلینگ ۳- آموزش کارکنان در راستای اتخاذ روش های اثر بخش صرفه جویی ۴- مدیریت مصرف در کل بیمارستان و انجام اقدام اصلاحی جهت جلوگیری از اسراف و اتلاف منابع ۵- واگذاری برخی خدمات پشتیبانی به جای تولید توسط بیمارستان
		راهکار های کلان برای جذب و بکار گیری و توانمند سازی نیروی انسانی
دانشگاه علوم پزشکی/تیم مدیریت رهبری/بیماران/کارکنان/پزشکان	قوانین وزارت کار و وزارت بهداشت وسایر سازمان های بالا دستی	۱- آموزش مستمر کارکنان بمنظور کسب توانمندی های لازم برای انجام امور محوله ۲- تامین نیروی انسانی توانمند و کافی بمنظور ارائه خدمات شایسته
		راهکار های کلان برای جلب رضایت و مشارکت دینفعان کلیدی(بیماران/همراهان/کارکنان و بیمه های طرف قرار دادو ...)
بیماران/همراهان/پزشکان/آگارکنان/تیم مدیریت و رهبری/سازمانهای بیمه گر	منشور حقوق بیمار	۱- الزام نمودن کلیه کارکنان به رعایت حقوق گیرنده خدمت ۲- اطلاع رسانی آخرین تعرفه های ابلاغی وزارت بهداشت در خصوص خدمات ارائه شده در بیمارستان از طریق نصب اعلامیه در واحد های ترخیص و پذیرش ۳- سنجش منظم رضایت مندی بیمار و همراهان وی با ابزارهای علمی و تجزیه و تحلیل نتایج ۴- اتخاذ مداخلات لازم در قالب برنامه های بهبود کیفیت و عملیاتی و اجرای آنها ۵- تامین امکانات رفاهی برای مراجعین و پرسنل ۶- وجود سیستم رسیدگی به شکایات و انتقادات و پیشنهادات ۷- ایجاد تعامل سازنده با سازمان های بیمه گر جهت تحقق درآمد ها و جلوگیری از کسورات و انعکاس موارد به دانشگاه جهت پیگیری

