

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان البرز  
بیمارستان امام حسن مجتبی (ع) نظر آباد

کتابچه

## برنامه ریزی استراتژیک



تهیه کنندگان: تیم مدیریت اجرایی - سرپرستاران بخش های اداری ،  
درمانی و پاراکلینیکی

تاریخ تهیه :

۱۴۰۳/۰۲/۰۱

تاریخ تصویب :

۱۴۰۳/۰۲/۱۵

تاریخ بازنگری:

۱۴۰۳/۰۲/۰۱

تاریخ ابلاغ :

۱۴۰۳/۰۲/۱۵

تاریخ بازنگری بعدی :

۱۴۰۴/۰۲/۱۵

## مقدمه ریاست

اگر ندانید کجا می روید به جایی نخواهید رسید.

نمی توانید مدیریت کنید چیزی را که نتوانید بسنجید. نمی توانید بسنجید چیزی را که نتوانید تعریف کنید و نخواهید توانست تعریف کنید آنچه را نفهمید .

فهم و درک دقیق و درست وظایف سازمانی با رعایت اخلاق حرفه ای و تلاش همیشگی در جهت حفظ و ارتقاء سلامت آحاد جامعه رسالت ما، ارائه تعریف واحد و مشخص از این رسالت و همدلی کلیه پرسنل و مدیریت در اعتقاد و عمل به آن، وظیفه این سازمان و سنجه های اعتباربخشی ابلاغی وزارت بهداشت ، و نظارت مستمر از طریق پایش شاخص های سنجش ، عامل تحقق اهداف برنامه استراتژیک و راهنمای مدیریت استراتژیک سازمان (بیمارستان) محسوب می شود.

توکل می کنیم و امید داریم با محوریت برنامه استراتژیک و بازبینی مستمر آن با تکیه بر مشارکت طلبی و خردجمعی صاحبان فرآیند ها و پایش مستمر، خدماتی شایسته مردم شهرستان و سایر مراجعین به ایشان ارائه کنیم .

دکتر سید مسعود موسوی نژاد

سرپرست بیمارستان امام حسن مجتبی (ع) نظرآباد

## چشم انداز (Vision)

کسب جایگاه نخست کیفیت و کمیت ارائه خدمات در میان بیمارستان های استان البرز

بیمارستان امام حسن مجتبی (ع) در راستای چشم انداز ۲۰ ساله جمهوری اسلامی ایران قصد دارد با توسعه ی ظرفیت آموزشی و ارائه خدمات درمانی متناسب با نیازهای مردم منطقه و تاکید بر ارتقاء کیفیت خدمات و افزایش رضایتمندی ، رضایتمندی جامعه تحت پوشش خود را جلب کرده و به عنوان یکی از بیمارستان های منتخب مردم ، پزشکان ، کارمندان در میان بیمارستانهای تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی البرز درآید . همچنین با کسب درجه ارزشیابی عالی و تکمیل و بهبود کیفیت خدمات نیاز کمتری به اعزام بیماران به مراکز دیگر باشد.

## ماموریت-رسالت (Mission)

بیمارستان امام حسن مجتبی (ع) نظرآباد یک مرکز درمانی جنرال است که در راستای نقشه تحول نظام سلامت جمهوری اسلامی ایران ، اهداف عالیه دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی البرز و چشم انداز ارائه شده بیمارستان ، تحقق و دستیابی به اهداف زیر را وظیفه خود می داند :

۱. ارائه خدمات سلامت منطبق با نیازهای مراجعین با رعایت بهبود مستمر کیفیت خدمات

۲. توجه به آموزش مداوم ، مهارت آموزی پرسنل و تامین نیروی انسانی در راستای ایمنی بیمار

۳. تقویت روحیه همبستگی و علاقه به خدمت رسانی به بیماران در میان پرسنل

۴. بیمارمحوری و جلب رضایتمندی مراجعین

۵. ایجاد رفاه و افزایش رضایتمندی پرسنل

۶. استقرار طرح تحول نظام سلامت و اعتباربخشی

۷. ایجاد تعامل سازنده با سازمانهای ذینفع در راستای ایجاد عدالت در سلامت

۸. بهره گیری از دانش و تجارب ارزشمند کادر درمانی مجرب در درمان بیماران نیازمند

## ارزش ها (Values)

ارزشهای حاکم بر سازمان ما عبارتند از :

- ۱- **تکریم و ارزش گذاری** : حفظ کرامت انسانی مراجعین و کارکنان و نظر به زندگی هر فرد به عنوان یک هدیه الهی
- ۲- **اعتماد** : وجود ارتباط دو طرفه با مراجعین و همچنین در میان پرسنل
- ۳- **کار گروهی** : همکاری همه جانبه به همراه تلاش در راستای منافع بیمار به گونه ای که باعث بهبود در وضعیت سلامتی جامعه تحت پوشش گردد و همچنین همکاری با سایر سازمانها برای حفظ و کمک به افراد آسیب پذیر جامعه تحت پوشش
- ۴- **همکاری** : میان بیمار با پرسنل درمانی ( پرستار ، پزشک ، متخصص و ... )
- ۵- **صداقت** : صداقت ، انصاف به همراه بررسی دقیق مواردی که برای بیمار انجام می دهیم به همراه شفافیت و پاسخگویی در قبال افراد گیرنده خدمات برای حفاظت از ایمنی و اطمینان از حفظ حریم خصوصی و موارد محرمانه مراجعین
- ۶- **پایبندی به سنت ها و اصول اخلاقی و حرفه ای** : اعتقاد و التزام به سنت ها و اصول اخلاقی ، اسلامی و حرفه ای در ارائه خدمات
- ۷- **ارتقاء سطح علمی و عملی** : افزایش سطح علمی و عملی کارکنان همگام با تغییرات علمی در دنیا

## تاریخچه مرکز

بیمارستان امام حسن مجتبی (ع) نظرآباد در ابتدا با کمک و همیاری و همکاری مردم شریف منطقه و خیرین و ادارات و شرکت های مستقر در شهرستان بصورت خودجوش پایه گذاری گردیده است و زمین آن که ویلایی زیبا در شهر نظرآباد بوده است از طرف شهرداری هدیه گردیده است. سپس دو نفر از خیرین محل بنام های آقای کشت پور و محبوب دست اندرکار تاسیس یک درمانگاه مجهز در آن ویلا گردیدند در حین تکمیل ساختمان درمانگاه مذکور تصمیم گرفته می شود که با بضاعت مالی گردآوری شده یک ساختمان چندین طبقه دیگر در کنار ساختمان موجود احداث شود تا درمانگاه در آینده به بیمارستان تغییر کاربری دهد. تمام کارهای فوق تا قبل از سال ۱۳۷۵ صورت می گیرد و سپس رایزنی بین افراد مذکور و شبکه بهداشت و درمان شهرستان ساوجبلاغ و دانشگاه علوم پزشکی ایران صورت می گیرد تا نهایت دانشگاه ساختمان را بعنوان بیمارستان اهدایی می پذیرد و به تکمیل تجهیزات و نیروی انسانی می پردازد. سپس در سال ۱۳۷۶ سند ملک آن در اختیار دانشگاه قرار می گیرد و از طریق سازمان مدیریت ردیف استخدامی و بودجه اختصاصی برای آن در نظر گرفته می شود. در سال ۱۳۷۸ اولین آزمون استخدامی برای مرکز فوق برگزار می گردد و نیروهای رسمی مشغول بکار می شوند و بیمارستان در جهت تکمیل پرسنل و توسعه بخشها حرکت می کند. در سال ۱۳۷۷ بخش اتاق عمل و بستری جراحی راه اندازی می شود و خدمات دهی واحد آزمایشگاه از شیفت صبح به صبح، عصر و شب ارتقا پیدا می کند و بخش رادیولوژی راه اندازی می شود و در سال ۱۳۷۸ بخشهای ICU و CCU و دیالیز راه اندازی می شود. در سال ۱۳۸۳ بیمارستان بعنوان طرح ملی شناخته می شود و بازسازی فاز دوم بیمارستان شروع و در سال ۱۳۸۶ تصمیم به ساخت درمانگاه تخصصی و پانسیون استراحت پزشکان مقیم گرفته می شود. در نهایت با تکمیل فاز دوم بیمارستان در پنج طبقه در سال ۱۳۸۷، با حضور وزیر محترم بهداشت و درمان، جناب آقای دکتر باقری لنگرانی در روز میلاد با سعادت امام حسن مجتبی (ع) افتتاح گردید و بخشهایی همچون قسمت اداری، ICU، CCU، دیالیز، بخش بستری مردان و زنان و بلوک زایمان در فاز دوم شروع به فعالیت نمودند. ضمناً در نیمه اول سال ۸۸ پانسیون پزشکان مورد بهره برداری قرار گرفت، و در سال ۱۳۸۹ محوطه سازی و فضای سبز ایجاد و پلی کلینیک تخصصی افتتاح گردید.

## معرفی مرکز

نام مرکز درمانی / بیمارستان: بیمارستان امام حسن مجتبی (ع)

آدرس بیمارستان: نظرآباد - خ شهید مطهری روبروی کلانتری ۱۲

کد پستی: ۳۳۳۱۷-۵۴۵۶۸

شماره تلفنهای مرکز: ۰۲۶-۴۵۳۵۵۹۵۳-۷

شماره نمابر: ۰۲۶-۴۵۳۵۸۲۰۴

تاریخ تاسیس: ۱۳۷۵

تاریخ شماره پروانه تاسیس مرکز / بیمارستان : به دلیل تاسیس این مرکز توسط هیئت امنای محلی و خیرین پروانه تاسیس برای این مرکز صادر نشده است.

تاریخ صدور مجوز بهره برداری مرکز / بیمارستان : اخذ گردیده است ۸۹/۴/۳ شماره ۸/۹۱۰۷/س

نوع تخصص بیمارستان : عمومی

نوع فعالیت : شبانه روزی و عمومی

نوع مالکیت: دولتی

آخرین درجه ارزشیابی بیمارستان : یک تاریخ آخرین ارزشیابی : ۱۴۰۱/۰۳/۰۲

کل مساحت زمین : ۱۱۰۰۰ متر مربع کل مساحت زیر بنا: ۹۸۵۰ متر مربع

تعداد طبقات ساختمانی : فاز اول در سه طبقه شامل: زیرزمین - همکف و طبقه اول فاز دوم در ۵ طبقه شامل زیرمین - همکف - طبقه اول تا سوم

تعداد درب های ورودی : سه درب

محل فرود بالگرد : ندارد

تعداد تخت مصوب : ۱۰۰

تعداد تخت فعال : ۸۸

میانگین درصد اشغال تخت در سال جاری: حدود ۷۵ درصد

پست الکترونیکی : zeynabamanpour@gmail.com

آدرس پایگاه اطلاع رسانی ( سایت اینترنتی ) :

تلفن دریافت انتقادات و پیشنهادات : ۴۵۳۵۸۲۰۱

سیستم ارسال پیام کوتاه ( SMS BOX ) : ۱۰۰۰۱۰۰۰۲۰۰۰۳۰ / تلفن گویا : ۷ - ۴۵۳۵۵۹۵۳ - ۰۲۶

## معرفی مسئولین واحدهای مرکز

| ردیف | نام و نام خانوادگی           | پست سازمانی                  | مدرک تحصیلی                 |
|------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| ۱    | دکتر سید مسعود موسوی<br>نژاد | ریاست بیمارستان              | دکترای حرفه ای و PHD مدیریت |
| ۲    | سلمان قزوینه                 | سرپرست مدیریت                | کارشناس بهداشت محیط         |
| ۳    | طاهره اکبری                  | مدیر پرستاری                 | کارشناس پرستاری             |
| ۴    | لیلا خلیلی                   | سرپرست امور مالی             | کارشناس حسابداری            |
| ۵    | علی رضانی                    | سرپرستار اتاق عمل            | کارشناس پرستاری             |
| ۶    | اعظم بیگدلی                  | سرپرستار جراحی زنان و اطفال  | کارشناس پرستاری             |
| ۷    | زهرا جعفر صالحی              | سرپرستار داخلی و جراحی مردان | کارشناس پرستاری             |
| ۸    | ضحی پیشگاهی                  | سرپرستار دیالیز              | کارشناس پرستاری             |
| ۹    | آرش خیردوست                  | سوپروایزر رادیولوژی          | کارشناس رادیولوژی           |
| ۱۰   | اعظم آزادفلاح                | سوپروایزر آزمایشگاه          | کارشناس آزمایشگاه           |
| 11   | زهرا بیک زاده                | سرپرست کارگزینی              | کارشناس مدیریت دولتی        |
| ۱۲   | ندا ایرانپور                 | سرپرستار اورژانس             | کارشناس پرستاری             |
| ۱۳   | وحیده سعیدی نیا              | ماما مسئول بلوک زایمان       | کارشناس مامایی              |
| ۱۴   | سید محمد حسینی               | تجهیزات پزشکی                | کارشناس مهندسی پزشکی        |
| ۱۵   | فاطمه کیا حیرتی              | سرپرستار ICU                 | کارشناس پرستاری             |
| ۱۶   | فائزه نوفلاح                 | سرپرستار CCU                 | کارشناس پرستاری             |
| ۱۷   | دکتر زینب آسایشی             | ناظر دارویی                  | دکترای داروسازی             |
| ۱۸   | جواد مطهری کیا               | مسئول حراست و روابط عمومی    | کارشناس ارشد مدیریت         |

|    |                     |                                                    |                                       |
|----|---------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------|
| ۱۹ | محمد یوسفی          | مسئول رفاهی                                        | دیپلم تجربی                           |
| ۲۰ | فاطمه صمدی          | کارشناس تغذیه                                      | کارشناس تغذیه                         |
| ۲۱ | عباس رستمی پور دولت | سرپرست آمار و مدارک پزشکی                          | کارشناس مدارک پزشکی                   |
| ۲۲ | مهدی موسی زاده      | مسئول پشتیبانی و مسئول تدارکات                     | دیپلم تجربی                           |
| ۲۳ | دکتر نیکتا شمس      | مسئول فنی داروخانه شیفت صبح                        | دکترای داروسازی                       |
| ۲۴ | سارا ترکیان         | سرپرست واحد ترخیص                                  | دیپلم تجربی                           |
| ۲۵ | مهسا طالبی          | مسئول بهداشت حرفه ای و بحران                       | کارشناس بهداشت حرفه ای                |
| ۲۶ | زینب نوزعیم         | مسئول بهداشت محیط                                  | کارشناس بهداشت محیط                   |
| ۲۷ | زینب امن پور        | سرپرست دفتر بهبود کیفیت ،کمیتها و حقوق گیرنده خدمت | کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی |
| ۲۸ | علی پناهی           | مسئول انفورماتیک و فن آوری اطلاعات                 | کارشناس مهندسی نرم افزار              |
| ۲۹ | فرزانه توده زعیم    | سوپروایزر بالینی                                   | کارشناس پرستاری                       |
| ۳۰ | مریم دهقانی پیشه    | سوپروایزر بالینی                                   | کارشناس پرستاری                       |
| ۳۱ | رقیه محمدیان روشن   | سوپروایزر بالینی                                   | کارشناس پرستاری                       |
| ۳۲ | زهرا فتحی واجارگاه  | سوپروایزر بالینی                                   | کارشناس پرستاری                       |
| ۳۳ | جمیله الهیاری       | سوپروایزر بالینی                                   | کارشناس پرستاری                       |
| ۳۴ | فرشته زارع زاده     | سوپروایزر آموزشی                                   | کارشناس پرستاری                       |
| ۳۵ | نرگس صلواتی         | سوپروایزر کنترل عفونت و ایمنی بیمار                | کارشناس پرستاری                       |
| ۳۶ | رقیه قلی پور        | سوپروایزر بالینی                                   | کارشناس پرستاری                       |



## وضعیت پرسنل شاغل در مرکز

( واحدهای کلینیکی ، پارا کلینیکی ، بخشهای پشتیبانی ، اداری و خدماتی )

| آمار پرسنل بیمارستان امام حسن مجتبی (ع) در سال ۱۴۰۳ |                                   |      |        |         |         |           |         |      |         |     |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------|------|--------|---------|---------|-----------|---------|------|---------|-----|
| ردیف                                                | مدرک تحصیلی                       | رسمی | پیمانی | تبصره ۳ | ماده ۸۸ | نظام نوین | ضریب کا | طرحی | تبصره ۴ | جمع |
| ۱                                                   | پزشک فوق تخصص                     | ۰    | ۰      | ۰       | ۰       | ۰         | ۰       | ۰    | ۰       | ۰   |
| ۲                                                   | پزشک متخصص                        | ۹    | ۲      | ۰       | ۱۴      | ۱         | ۱۳      | ۰    | ۰       | ۳۹  |
| ۳                                                   | پزشک عمومی                        | ۴    | ۰      | ۰       | ۵       | ۰         | ۰       | ۲    | ۰       | ۱۱  |
| ۴                                                   | دندانپزشک                         | ۰    | ۰      | ۰       | ۰       | ۰         | ۰       | ۰    | ۰       | ۰   |
| ۵                                                   | داروساز                           | ۰    | ۰      | ۰       | ۰       | ۰         | ۰       | ۳    | ۰       | ۳   |
| ۶                                                   | پرستار                            | ۵۸   | ۱۸     | ۰       | ۰       | ۰         | ۰       | ۱۲   | ۰       | ۸۸  |
| ۷                                                   | بهیار                             | ۰    | ۰      | ۰       | ۰       | ۰         | ۰       | ۰    | ۰       | ۰   |
| ۸                                                   | کمک بهیار                         | ۰    | ۰      | ۰       | ۰       | ۰         | ۰       | ۰    | ۰       | ۰   |
| ۹                                                   | ماما                              | ۶    | ۳      | ۰       | ۰       | ۰         | ۰       | ۶    | ۰       | ۱۵  |
| ۱۰                                                  | آزمایشگاه/مدارک پزشکی و رادیولوژی | ۱۲   | ۱      | ۳       | ۰       | ۰         | ۰       | ۸    | ۴       | ۲۹  |
| ۱۱                                                  | کاردان بیهوشی                     | ۷    | ۱      | ۰       | ۰       | ۰         | ۰       | ۲    | ۰       | ۱۰  |
| ۱۲                                                  | کاردان/کارشناس اتاق عمل           | ۶    | ۱      | ۰       | ۰       | ۰         | ۰       | ۵    | ۰       | ۱۲  |
| ۱۳                                                  | کادر مالی                         | ۴    | ۰      | ۱۰      | ۰       | ۰         | ۰       | ۰    | ۲       | ۱۶  |
| ۱۴                                                  | کادر اداری و منشی بخش             | ۷    | ۰      | ۱۵      | ۰       | ۰         | ۰       | ۰    | ۳       | ۲۵  |
| ۱۵                                                  | کادر خدماتی                       | ۰    | ۰      | ۱۰      | ۰       | ۰         | ۰       | ۰    | ۲۷      | ۳۷  |
| جمع                                                 |                                   |      |        |         |         |           |         |      |         |     |
|                                                     |                                   | ۱۱۳  | ۲۷     | ۳۸      | ۱۹      | ۱         | ۱۴      | ۳۷   | ۳۷      | ۲۸۶ |

| ( داخلی ) Internal | <p><b>( نقاط قوت ) Strengths :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>۱. اعتقاد مدیریت ارشد برای رسیدگی به خواسته ها و آسایش و رفاه پرسنل</li> <li>۲. وجود کمیته های فعال بیمارستانی و تاثیر آن در تصمیم گیری رهبری</li> <li>۳. بالا بودن سطح توانایی و مهارت های پرسنل</li> <li>۴. نوساز بودن برخی فضاهای فیزیکی مرکز</li> <li>۵. وجود برنامه های آموزشی متناسب با نیاز پرسنل</li> <li>۶. وجود پلویون مسکونی برای پزشکان مقیم</li> <li>۷. دسترسی آسان مردم و کارکنان به ریاست و مدیریت بیمارستان</li> <li>۸. قرارداد با سازمان های بیمه گر</li> <li>۹. همکاری کارمندان مجرب و با سابقه در کنار همکاران جوان و با انگیزه</li> <li>۱۰. حضور پزشکان متخصص و فوق تخصص</li> <li>۱۱. اعتقاد پرسنل به قداست بالای خدمت به بیماران</li> <li>۱۲. استفاده از بخش خصوصی و واگذاری خدمت به بخش خصوصی</li> </ol> | <p><b>Weakness ( نقاط ضعف ) :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>۱. کمبود پزشک متخصص و فوق تخصص</li> <li>۲. نبود ماندگاری نیروهای کارآمد در مرکز بعد از اتمام انجام تعهدات</li> <li>۳. نبود امکان توسعه بخش و فضاهای درمانی</li> <li>۴. نبود تعادل میان هزینه و درآمد</li> <li>۵. وجود تجهیزات ناقص و فرسوده بودن بعضی از آن ها</li> <li>۶. کمبود پرسنل بومی و عدم تمایل پرسنل غیربومی به ادامه همکاری و اشتغال در این مرکز و درخواست مکرر انتقالی</li> <li>۷. نبود بانک خون در نزدیکی بیمارستان</li> <li>۸. کمبود نیروی انسانی و نبود تناسب پرسنل زن و مرد</li> <li>۹. کمبود امکانات رفاهی برای پرسنل</li> <li>۱۰. کمبود فضا و امکانات آموزشی</li> <li>۱۱. پذیرش بیماران با فرهنگ های مختلف و سطح پائین اقتصادی</li> <li>۱۲. تاخیر در پرداخت های مطالبات پرسنل و پزشکان</li> <li>۱۳. نبود استقلال مرکز جهت برآورده کردن نیازهای تجهیزاتی</li> <li>۱۴. ضعف ایمنی سازه ای فاز ۱</li> <li>۱۵. نبود محل فرود هلیکوپتر</li> </ol> |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| (خارجی) External | <b>Opportunity : (فرصت ها)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Threats : (تهدیدها)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>۱. وجود پوشش بیمه ای پایه کامل در شهرستان</li> <li>۲. وجود پوشش بیمه مکمل در شهرستان</li> <li>۳. وجود شهرک های صنعتی و توسعه اقتصادی شهرستان</li> <li>۴. توجه ویژه مسئولین دانشگاه بر آموزش مداوم</li> <li>۵. منحصر بودن مرکز از نظر دولتی بودن و تعرفه دولتی در شهرستان</li> <li>۶. وجود نیروهای جوان و مستعد با انگیزه در قسمت های بالینی و پشتیبانی</li> <li>۷. ارتباط مناسب میان ریاست و بخش های اداری و درمانی</li> <li>۸. دسترسی آسان تمام ساکنین شهر به دلیل مرکز بودن بیمارستان</li> <li>۹. ارزیابی بیمارستانها بر اساس استانداردهای اعتباربخشی و وجود الزامات قانونی برای ارتقاء کیفیت و ایمنی خدمات درمانی</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>۱. واقعی نبودن تعرفه های بخش دولتی</li> <li>۲. کسورات اعمال شده بر اسناد پزشکی توسط بیمه ها</li> <li>۳. پائین بودن درآمد مردم شهرستان</li> <li>۴. عدم تطبیق انتظارات مردم (بیماران) با امکانات در اختیار</li> <li>۵. فرهنگ مختلف مردم و بافت ناهمگون و مهاجرپذیری ساکنین شهرستان</li> <li>۶. نا آشنایی مردم و برخی از مسئولین با شرح وظایف یک مرکز درمانی</li> <li>۷. دوری از مرکز استان</li> <li>۸. پرداخت نشدن به موقع مطالبات از جانب بیمه ها</li> <li>۹. تاثیر منفی بحران های سیاسی و اقتصادی در جهان و ایران بر افزایش قیمت تجهیزات و کمبود امکانات</li> <li>۱۰. نبود تمایل در پزشکان غیربومی برای حضور در مرکز و کمبود نیروی پزشکی شهرستان</li> <li>۱۱. ارجاع بیماران به مطبها ی خصوصی از بیمارستان در برخی مواقع توسط بعضی از پزشکان</li> </ol> |

## External Factor Evaluation ( EFE ) Matrix

| کد  | فرصت / تهدید                                                                                                     | ضریب اهمیت | نمره (۴-۱) | امتیاز |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|--------|
| 01  | وجود پوشش بیمه ای پایه کامل در شهرستان                                                                           | 6          | ۳,۵        | ۲۱     |
| 02  | وجود پوشش بیمه مکمل در شهرستان                                                                                   | 4          | ۳          | ۱۲     |
| 03  | وجود شهرک های صنعتی و توسعه اقتصادی شهرستان                                                                      | ۵          | ۲,۵        | ۱۲,۵   |
| 04  | توجه ویژه مسئولین دانشگاه بر آموزش مداوم                                                                         | ۴          | 2          | ۸      |
| 05  | منحصر بودن مرکز از نظر دولتی بودن و تعرفه دولتی در شهرستان                                                       | ۶          | 4          | ۲۴     |
| 06  | وجود نیروهای جوان و مستعد با انگیزه در قسمت های بالینی و پشتیبانی                                                | 6          | 2.25       | ۱۳,۵   |
| 07  | ارتباط مناسب میان ریاست و بخش های اداری و درمانی                                                                 | ۴          | 3          | ۱۲     |
| 08  | دسترسی آسان تمام ساکنین شهر به دلیل مرکز بودن بیمارستان                                                          | ۷          | 4          | ۲۸     |
| 09  | ارزیابی بیمارستانها بر اساس استانداردهای اعتباربخشی و وجود الزامات قانونی برای ارتقاء کیفیت و ایمنی خدمات درمانی | ۷          | 3.25       | ۱۹,۵   |
| جمع |                                                                                                                  | ۱۵۰,۵      |            |        |
| T1  | واقعی نبودن تعرفه های بخش دولتی                                                                                  | 7          | 3.25       | ۲۲,۷۵  |
| T2  | کسورات اعمال شده بر اسناد پزشکی توسط بیمه ها                                                                     | ۵          | 2.75       | ۱۳,۷۵  |
| T3  | پائین بودن درآمد مردم شهرستان                                                                                    | 4          | 2.75       | ۱۱     |
| T4  | عدم تطبیق انتظارات مردم ( بیماران ) با امکانات در اختیار                                                         | ۳          | 2.75       | ۸,۲۵   |
| T5  | فرهنگ مختلف مردم و بافت ناهمگون و مهاجرپذیری ساکنین شهرستان                                                      | ۳          | 2.25       | ۶,۷۵   |
| T6  | نا آشنایی مردم و برخی از مسئولین با شرح وظایف یک مرکز درمانی                                                     | ۳          | 2.5        | ۷,۵    |
| T7  | دوری از مرکز استان                                                                                               | ۳          | 1.75       | ۵,۲۵   |
| T8  | پرداخت نشدن به موقع مطالبات از جانب بیمه ها                                                                      | ۷          | 4          | ۲۸     |
| T9  | تاثیر منفی بحران های سیاسی و اقتصادی در جهان و ایران بر افزایش قیمت تجهیزات و کمبود امکانات                      | 7          | 2.25       | ۱۵,۷۵  |
| T10 | نبود تمایل در پزشکان غیریومی برای حضور در مرکز و کمبود نیروی پزشکی                                               | ۵          | 3.75       | ۱۱,۲۵  |

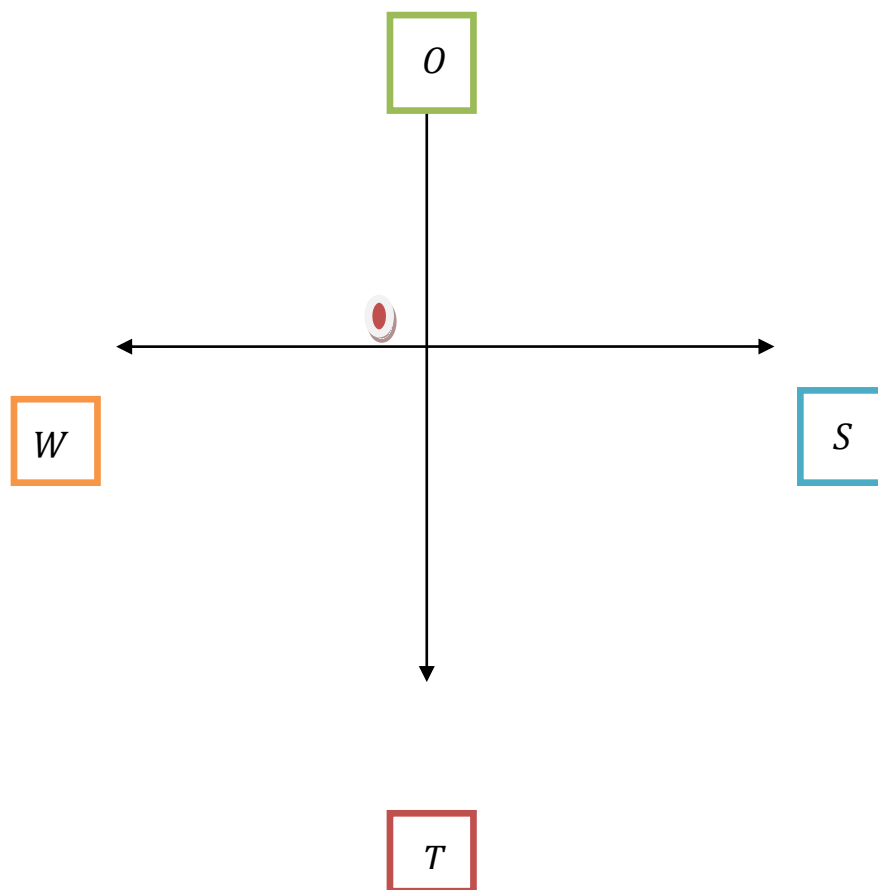
|   |        |     |                                                                                  |     |
|---|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
|   |        |     | شهرستان                                                                          |     |
| 6 | 2      | ۴   | ارجاع بیماران به مطبها ی خصوصی از بیمارستان در برخی مواقع<br>توسط بعضی از پزشکان | T11 |
|   | ۱۳۶,۲۵ | ۱۰۰ | جمع:                                                                             |     |

## Internal Factor Evaluation ( IFE ) Matrix

| کد  | ضعف / قوت                                                        | ضریب اهمیت | نمره (۱-۴) | امتیاز |
|-----|------------------------------------------------------------------|------------|------------|--------|
| S1  | اعتقاد مدیریت ارشد برای رسیدگی به خواسته ها و آسایش و رفاه پرسنل | ۴          | ۳,۲۵       | ۱۳     |
| S2  | وجود کمیته های فعال بیمارستانی و تاثیر آن در تصمیم گیری رهبری    | 4          | ۲,۷۵       | 11     |
| S3  | بالا بودن سطح توانایی و مهارت های پرستاران                       | ۵          | ۲,۵        | ۱۲,۵   |
| S4  | نوساز بودن برخی فضاهای فیزیکی مرکز                               | ۴          | ۲,۲۵       | ۹      |
| S5  | وجود برنامه های آموزشی متناسب با نیاز پرسنل                      | ۴          | ۲,۲۵       | ۹      |
| S6  | وجود پایون مسکونی برای پزشکان مقیم                               | ۴          | ۳,۵        | ۱۴     |
| S7  | دسترسی آسان مردم و کارکنان به ریاست و مدیریت بیمارستان           | ۳          | ۲,۷۵       | ۸,۲۵   |
| S8  | قرارداد با سازمان های بیمه گر                                    | ۴          | ۳,۵        | ۱۴     |
| S9  | همکاری کارمندان مجرب و باسابقه در کنار همکاران جوان و با انگیزه  | ۵          | ۳          | ۱۵     |
| S10 | حضور پزشکان متخصص و فوق تخصص                                     | 3          | ۳,۷۵       | 11.25  |
| S11 | اعتقاد به قداست بالای خدمت به بیماران                            | ۴          | ۳          | ۱۲     |
| S12 | استفاده از بخش خصوصی و واگذاری خدمت به بخش خصوصی                 | ۴          | ۳,۲۵       | ۱۳     |
| جمع |                                                                  | 142        |            |        |
| W1  | کمبود پزشک متخصص و فوق تخصص                                      | ۶          | ۴          | ۲۴     |
| W2  | نبود ماندگاری نیروهای کارآمد در مرکز بعد از اتمام انجام تعهدات   | ۴          | ۳,۲۵       | 13     |
| W3  | نبود امکان توسعه بخش و فضاهای درمانی                             | ۳          | ۲,۷۵       | ۸,۲۵   |
| W4  | نبود تعادل میان هزینه و درآمد                                    | ۵          | ۳,۲۵       | ۱۶,۲۵  |
| W5  | وجود تجهیزات ناقص و فرسوده بودن بعضی از آن ها                    | ۴          | ۳,۷۵       | ۱۵     |

|       |      |     |                                                                                                        |     |
|-------|------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ۹     | ۳    | ۳   | کمبود پرسنل بومی و عدم تمایل پرسنل غیربومی به ادامه همکاری و اشتغال در این مرکز و درخواست مکرر انتقالی | W6  |
| ۵     | ۲,۵  | ۲   | نبود بانک خون در نزدیکی بیمارستان                                                                      | W7  |
| ۷,۵   | ۲,۵  | ۳   | کمبود نیروی انسانی و نبود تناسب پرسنل زن و مرد                                                         | W8  |
| ۵     | ۲,۵  | ۲   | کمبود امکانات رفاهی برای پرسنل                                                                         | W9  |
| ۴     | ۲    | ۲   | کمبود فضا و امکانات آموزشی                                                                             | W10 |
| ۴,۵   | ۲,۲۵ | ۲   | پذیرش بیماران با فرهنگ های مختلف و سطح پائین اقتصادی                                                   | W11 |
| ۲۴    | ۴    | ۶   | تاخیر در پرداخت های مطالبات پرسنل و پزشکان                                                             | W12 |
| ۹     | ۳    | ۳   | نبود استقلال مرکز جهت برآورده کردن نیازهای تجهیزاتی                                                    | W13 |
| ۹     | ۳    | ۳   | ضعف ایمنی سازه ای فاز ۱                                                                                | W14 |
| ۱۱    | ۲,۷۵ | ۴   | نبود باند فرود هلیکوپتر                                                                                | W15 |
| 164.5 |      | ۱۰۰ | جمع                                                                                                    |     |

|                    |        |                              |                                   |
|--------------------|--------|------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Strength</i>    | 142    | <i>Strength- Weakness</i>    | $142-164.5 = -22.5/100 = -0.22$   |
| <i>Weakness</i>    | ۱۶۴,۵  |                              |                                   |
| <i>Threats</i>     | ۱۳۶,۲۵ | <i>Oppurtunity – Threats</i> | $150.5-136.25 = 14.25/100 = 0.14$ |
| <i>Oppurtunity</i> | ۱۵۰,۵  |                              |                                   |





## مدل SPACE

جمع نمره‌ی نهایی ماتریس ارزیابی عوامل داخلی (IFE)

|                                                   |                                |                         |
|---------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| ۱                                                 | ۲/۵                            | ۴                       |
| جمع نمره‌ی نهایی ماتریس ارزیابی عوامل خارجی (EFE) | استراتژی محافظه کارانه<br>(WO) | استراتژی تهاجمی<br>(SO) |
|                                                   | استراتژی تدافعی<br>(WT)        | استراتژی رقابتی<br>(ST) |
|                                                   |                                | ۲/۵                     |
|                                                   |                                | ۱                       |

ماتریس داخلی و خارجی (IE)

## هاترپیس SWOT

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>ضعف: W:</b> کمبود پزشک متخصص و فوق تخصص، نبود ماندگاری نیروهای کارآمد در مرکز بعد از اتمام انجام تعهدات، نبود امکان توسعه بخش و فضاهای درمانی، نبود تعادل میان هزینه و درآمد، وجود تجهیزات ناقص و فرسوده بودن بعضی از آن ها، کمبود پرسنل بومی و عدم تمایل پرسنل غیربومی به ادامه همکاری و اشتغال در این مرکز و درخواست مکرر انتقالی، نبود بانک خون در نزدیکی بیمارستان، کمبود نیروی انسانی و نبود تناسب پرسنل زن و مرد، کمبود امکانات رفاهی برای پرسنل، کمبود فضا و امکانات آموزشی، پذیرش بیماران با فرهنگ های مختلف و سطح پائین اقتصادی، تاخیر در پرداخت های مطالبات پرسنل و پزشکان، نبود استقلال مرکز جهت برآورده کردن نیازهای تجهیزاتی، فرسودگی فاز ۱ ضعف ایمنی سازه ای، نبود محل فرود هلیکوپتر</p> | <p><b>قوت: S:</b> اعتقاد، اعتقاد مدیریت ارشد برای رسیدگی به خواسته ها و آسایش و رفاه پرسنل، وجود کمیته های فعال بیمارستانی و تاثیر آن در تصمیم گیری رهبری، بالا بودن سطح توانایی و مهارت های پرسنل، نوساز بودن برخی فضاهای فیزیکی مرکز، وجود برنامه های آموزشی متناسب با نیاز پرسنل، وجود پلویون مسکونی برای پزشکان مقیم، دسترسی آسان مردم و کارکنان به ریاست و مدیریت بیمارستان، قرارداد با سازمان های بیمه گر، همکاری کارمندان مجرب و با سابقه در کنار همکاران جوان و با انگیزه، حضور پزشکان متخصص و فوق تخصص، اعتقاد پرسنل به قداست بالای خدمت به بیماران، استفاده از بخش خصوصی و واگذاری خدمت به بخش خصوصی</p>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>استراتژی های WO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ایجاد تعلق سازمانی و افزایش انگیزه و رضایتمندی کارکنان</li> <li>- ارتقاء سطح ایمنی تجهیزات و ایمنی تاسیسات ساختمان</li> <li>- ارتقاء فرآیند مدیریت بحران-آموزش مداوم و مستمر به پرسنل جدید الورد-ارتقاء آموزش و توانمندسازی کارکنان-مدیریت ارزشیابی و آموزش پرسنل</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p><b>استراتژی های SO</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ارتقاء سطح پژوهش</li> <li>- اجرای صحیح استانداردهای اعتباربخشی - تدوین شرح وظایف کارکنان و ابلاغ هر ۶ ماه به کارکنان - انجام ممیزی براساس استاندارد ها و گاید لاین های موجود و در دسترس - درگیر نمودن بیشتر پزشکان با برنامه های اعتباربخشی - پایش فرایندی خط مشی و روش های اجرایی - ارتقاء ایمنی بیمار و ایمنی شغلی کارکنان</li> <li>- کاهش کنترل عفونت بیمارستانی - کاهش خطرات و تداخلات دارویی - یادگیری و به اشتراک گذاری درس های آموخته شده - تعامل با بیمار و مردم و استفاده از نظرات آن ها در افزایش رضایتمندی - انجام منظم بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار</li> </ul> | <p><b>فرصت ها (O):</b> وجود پوشش بیمه ای پایه کامل در شهرستان، وجود پوشش بیمه مکمل در شهرستان، وجود شهرک های صنعتی و توسعه اقتصادی شهرستان، توجه ویژه مسئولین دانشگاه بر آموزش مداوم، منحصر بودن مرکز از نظر دولتی بودن و تعرفه دولتی در شهرستان، وجود نیروهای جوان و مستعد با انگیزه در قسمت های بالینی و پشتیبانی، ارتباط مناسب میان ریاست و بخش های اداری و درمانی، دسترسی آسان تمام ساکنین شهر به دلیل مرکز بودن بیمارستان، ارزیابی بیمارستانها بر اساس استانداردهای اعتباربخشی و وجود الزامات قانونی برای ارتقاء کیفیت و ایمنی خدمات درمانی</p>                                                                                               |
| <p><b>استراتژی های WT</b> - افزایش تعاملات بین بخشی با سازمانهای درگیر در سلامت مردم منطقه (شهرداری، فرمانداری، بهزیستی و ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- افزایش جذب مشارکت های مردمی و خیرین منطق - افزایش درآمد بیمارستان و مثبت شدن تراز مالی - ارتقاء کیفیت خدمات و افزایش رضایتمندی مراجعین</li> <li>- مدیریت مراجعات اورژانس - ارتقاء و بهینه سازی وضعیت اورژانس بیمارستان از لحاظ تریاژ مناسب - ارتقای سیستم رسیدگی به شکایات و پایش آن - تجهیزات پزشکی سالم و استاندارد-توسعه و نوسازی فضاهای فیزیکی-تلاش برای جذب بیشتر پزشکان متخصص مورد نیاز بیمارستان</li> </ul>                                                                                                               | <p><b>استراتژی های ST</b> - بازاریابی و تبلیغات</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ارتقاء سیستم تشویقی بر اساس عملکرد کارکنان</li> <li>- ارتقای سیستم رضایت سنجی، نظر سنجی و دریافت پیشنهادات از بیماران، همراهان و مردم</li> <li>- برگزاری منظم کمیته های بیمارستانی و انجام اقدامات اصلاحی</li> <li>- بهبود وضعیت بهداشت محیط</li> <li>- ارتقاء سطح سلامت زایمان و کاهش موارد سزارین</li> <li>- ترویج گزارش دهی خطاها</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         | <p><b>تهدیدات T:</b> واقعی نبودن تعرفه های بخش دولتی، کمسورات اعمال شده بر اسناد پزشکی توسط بیمه ها، پائین بودن درآمد مردم شهرستان، عدم تطبیق انتظارات مردم (بیماران) با امکانات در اختیار، فرهنگ مختلف مردم و بافت ناهمگون و مهاجرپذیری ساکنین شهرستان، نا آشنایی مردم و برخی از مسئولین با شرح وظایف یک مرکز درمانی، دوری از مرکز استان، پرداخت نشدن به موقع مطالبات از جانب بیمه ها، تاثیر منفی بحران های سیاسی و اقتصادی در جهان و ایران بر افزایش قیمت تجهیزات و کمبود امکانات، نبود تمایل در پزشکان غیربومی برای حضور در مرکز و کمبود نیروی پزشکی شهرستان، ارجاع بیماران به مطبها ی خصوصی از بیمارستان در برخی مواقع توسط بعضی از پزشکان</p> |

## اولویت مسائل استراتژیک

| امتیاز | نقاط ضعف                                                                                               | ردیف |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ۲۴     | کمبود پزشک متخصص و فوق تخصص                                                                            | ۱    |
| ۲۴     | تاخیر در پرداخت های مطالبات پرسنل و پزشکان                                                             | ۲    |
| ۱۶,۲۵  | نبود تعادل میان هزینه و درآمد                                                                          | ۳    |
| ۱۵     | وجود تجهیزات ناقص و فرسوده بودن بعضی از آن ها                                                          | ۴    |
| ۱۳     | نبود ماندگاری نیروهای کارآمد در مرکز بعد از اتمام انجام تعهدات                                         | ۵    |
| ۱۱     | نبود باند فرود هلیکوپتر                                                                                | ۶    |
| ۹      | کمبود پرسنل بومی و عدم تمایل پرسنل غیربومی به ادامه همکاری و اشتغال در این مرکز و درخواست مکرر انتقالی | ۷    |
| ۹      | نبود استقلال مرکز جهت برآورده کردن نیازهای تجهیزاتی                                                    | ۸    |
| ۹      | ضعف ایمنی سازه ای فاز ۱                                                                                | ۹    |
| ۸,۲۵   | نبود امکان توسعه بخش و فضاهای درمانی                                                                   | ۱۰   |
| ۷,۵    | کمبود نیروی انسانی و نبود تناسب پرسنل زن و مرد                                                         | ۱۱   |
| ۵      | نبود بانک خون در نزدیکی بیمارستان                                                                      | ۱۲   |
| ۵      | کمبود امکانات رفاهی برای پرسنل                                                                         | ۱۳   |
| ۴,۵    | پذیرش بیماران با فرهنگ های مختلف و سطح پائین اقتصادی                                                   | ۱۴   |
| ۴      | کمبود فضا و امکانات آموزشی                                                                             | ۱۵   |

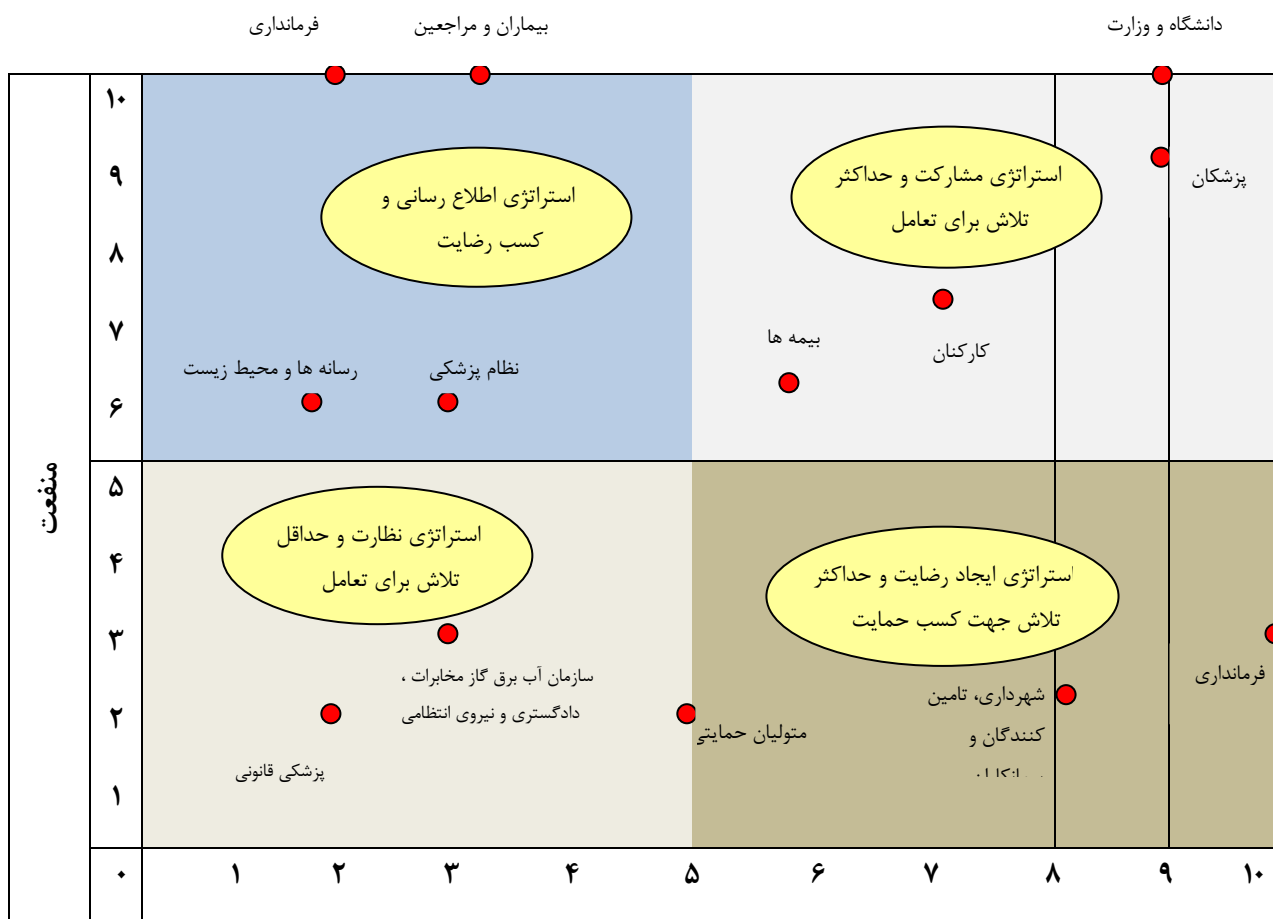
## دینفغان بیمارستان امام حسن مجتبی (ع)

| داخلی                     | خارجی                                                                                           |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| مدیران ارشد               | بیماران و مراجعین                                                                               |
| پزشکان عمومی              | دانشگاه علوم پزشکی البرز                                                                        |
| پزشکان متخصص و فوق تخصص   | وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی                                                              |
| کارکنان درمانی            | بیمه های طرف قرارداد                                                                            |
| کارکنان اداری و مالی      | شرکت های پشتیبان طرف قرارداد                                                                    |
| کارکنان پشتیبانی و خدماتی | شرکت های دارویی - تجهیزات                                                                       |
|                           | سایر تامین کنندگان                                                                              |
|                           | سازمانهای آب ، برق ، گاز ، مخابرات ، نیروی انتظامی ، فرمانداری ، شهرداری ، دادگستری ، محیط زیست |
|                           | رسانه های استانی و ملی                                                                          |
|                           | متولیان حمایتی (کمیته امداد، بهزیستی ، هلال احمر)                                               |
|                           | سازمان پزشکی قانونی و نظام پزشکی                                                                |

## تحلیل ذینفعان

| ردیف | ذینفعان                                           | منفعت | قدرت |
|------|---------------------------------------------------|-------|------|
| ۱    | وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی                | ۱۰    | ۱۰   |
| ۲    | دانشگاه علوم پزشکی البرز                          | ۱۰    | ۱۰   |
| ۳    | بیماران و مراجعین                                 | ۱۰    | ۴    |
| ۴    | پزشکان                                            | ۱۰    | ۹    |
| ۵    | کارکنان                                           | ۱۰    | ۷    |
| ۶    | تامین کنندگان و پیمانکاران                        | ۸     | ۲    |
| ۷    | بیمه های طرف قرارداد                              | ۶     | ۶    |
| ۸    | سازمانهای آب ، برق ، گاز ، مخابرات                | ۳     | ۳    |
| ۹    | فرمانداری                                         | ۳     | ۱۰   |
| ۱۰   | شهرداری و شورای شهر                               | ۸     | ۲    |
| ۱۱   | محیط زیست                                         | ۲     | ۶    |
| ۱۲   | پزشکی قانونی                                      | ۲     | ۲    |
| ۱۳   | رسانه ها و روزنامه ها                             | ۲     | ۶    |
| ۱۴   | سازمان نظام پزشکی                                 | ۳     | ۶    |
| ۱۵   | متولیان حمایتی (هلال احمر، کمیته امداد و بهزیستی) | ۵     | ۲    |
| ۱۶   | دادگستری و نیروی انتظامی                          | ۳     | ۳    |

### ماتریس منفعت - قدرت ذینفعان



## اجزای ماموریت سازمان

| اجزای ماموریت                     | نتایج                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>مشتریان</b>                    | ما بر این باوریم که پیش از هر چیز در برابر ۱- پزشکان، پرستاران و سایر پرسنل بیمارستان به عنوان مشتری داخلی و ۱- بیماران و مراجعین به بیمارستان و ۲- سازمانهای بیمه گر به عنوان مشتریان خارجی و سایر کسانی که از محصولات و خدمات ما استفاده می کنند، مسئول هستیم                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>محصولات یا خدمات</b>           | این مرکز دارای رشته های تخصصی زنان ، جراحی عمومی ، ارتوپدی ، ارولوژی ، اطفال و نوزادان ، بیهوشی ، چشم و ENT ، ارتوپدی ، قلب ، دندانپزشکی و نیز امکانات تشخیصی سونوگرافی ، آزمایشگاه ، رادیولوژی ، اکوکاردیوگرافی ، شنوایی سنجی ، فیزیوتراپی می باشد                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>بازارها</b>                    | این مرکز با توجه به اینکه تنها بیمارستان خدمات درمانی شهرستان نظرآباد و همچنین نزدیک به بزرگراه کرج - قزوین می باشد تمام تلاش خود را معطوف به ارائه خدمات کامل تر به بیماران و مراجعین درمانگاهی داشته است .                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>فناوری</b>                     | این مرکز با ایجاد ارتباط سازنده با دانشگاه و مراکز ارائه دهنده و گیرنده خدمات و سازمانهای بیمه گر سعی نموده تا ضمن پوشش فعالیتهای خود تا حد امکان فن آوری های روز را به بیماران بستری و سرپائی خود بکار ببندد . در این راستا از سیستم های مدیریت اطلاعات بیمارستانی نیز بهره مند می باشد .                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>توجه به بقا، رشد و سودآوری</b> | این مرکز درمانی سعی کرده که تا با خدمت گرفتن از پزشکان مجرب در رشته های مختلف اطفال و نوزادان ، زنان ، جراحی و ارتوپدی و چشم و ENT ، بویژه افزایش تعداد رشته های فوق تخصصی و با بکارگیری بهترین فن آوری و ابزارهای تشخیصی هم در زمینه کیفیت خدمات تشخیصی و درمانی باعث جذب بیماران شود . بکارگیری نیروهای بالینی و مدیریتی مجرب زمینه را جهت افزایش بار علمی و تشکیلاتی منسجم در بیمارستان فراهم نموده است به گونه ای که منافع مشتریان، جامعه و کادر پرسنل بیمارستان تامین شود                                     |
| <b>فلسفه</b>                      | ارائه خدمات درمانی در رشته های تخصصی زنان ، جراحی عمومی ، ارتوپدی ، ارولوژی ، اطفال و نوزادان ، بیهوشی ، چشم و ENT ، ارتوپدی ، قلب ، دندانپزشکی و نیز امکانات تشخیصی سونوگرافی ، آزمایشگاه ، رادیولوژی ، سی تی اسکن، اکوکاردیوگرافی ، شنوایی سنجی ، فیزیوتراپی به مراجعین می باشد                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>ویژگی ممتاز</b>                | از ویژگی های متمایز این مرکز علاوه بر موارد ذکر شده در آیتم های بقاء و رشد ، نوساز و جدیدالاحداث بودن بیمارستان ، پلی کیلینیک تخصصی مجهز و همچنین جدید بودن اکثر تجهیزات پزشکی می باشد .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>توجه به تصور مردم</b>          | این مراکز همیشه به دنبال ایجاد رضایتمندی و تصور ذهنی مثبت از خود در بین مشتریان و ذینفعان می باشد و به همین دلیل نسبت به مسائل اجتماعی ، جامعه و محیط حساس بوده و سعی در بهبود رفتار کارکنان در جهت افزایش رضایتمندی بیماران داشته و در تعامل مثبت و منطقی با سازمانهایی تاثیرگذار چون بیمه ها ، محیط زیست ، شهرداری ، شرکت های دارویی ، شرکت های ارائه دهنده خدمات و تجهیزات پزشکی و بیمارستانی ، فرمانداری و ... قدم بردارد تا همراهی و همفکری آنها را پشتوانه ای برای خود سازد .                                |
| <b>توجه به کارکنان</b>            | این مرکز سعی نموده است با توجه به امکانات موجود به آموزش کارکنان ، آسایش و رفاه کارکنان ، مزایای پرسنل و سایر خواسته های منطقی آنها ( در چهرچوب مقررات ) توجه و عنایت خاصی داشته و سعی در ایجاد محیطی راحت و جوی دوستانه بر محیط کار داشته است.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>ارزشهای سازمانی</b>            | حفظ کرامت انسانی مراجعین و کارکنان ، جلب رضایت مراجعین و کارکنان ، ارائه خدمات اثربخش سلامت صرف نظر از سن ، جنس ، تمایزات نژادی و دینی ، افزایش سطح ایمنی بیمار ، اهتمام به رعایت اخلاق حرفه ای ، افزایش سطح علمی و عملی کارکنان همگام با تغییرات علمی در دنیا ، ایجاد محیطی با نشاط و پویا جهت ارائه خدماتی با کیفیت متناسب ، شفافیت و پاسخگویی در قبال افراد گیرنده خدمات ، وجود انضباط کاری ، اعتقاد به ارزشهای والای اخلاق پزشکی ، روحیه همکاری و رعایت ارزشهای دینی و اعتقادی از ارزشهای این سازمان می باشد . |

# اهداف کلان

G1 : بهبود مستمر کیفیت خدمات

G2 : ارتقاء ایمنی بیمار

G3 : ارتقاء آموزش و پژوهش

G4 : مدیریت و برنامه ریزی منابع

G5 : جذب مشارکت های مردمی و افزایش مشارکت های بین بخشی با سازمانهای موثر در سلامت مردم منطقه  
( بازاریابی و تبلیغات )



### هدف کلان ۱: بهبود مستمر کیفیت خدمات

01- ( هدف ویژه ۱ ) : تدوین برنامه بهبود کیفیت با تعیین شاخص ها و فرآیندهای مهم بخش ها

استراتژی ۱ : بازنگری خط مشی ها و فرآیندهای موجود بیمارستان

استراتژی ۲ : پایش برنامه عملیاتی و بهبود کیفیت بخش های مختلف بر اساس برنامه استراتژیک

استراتژی ۳ : پایش شاخصهای تعیین شده در برنامه استراتژیک (عملکردی ، ایمنی بیمار و شاخصهای اصلی) و سنجه های اعتباربخشی واحد بهبود کیفیت

استراتژی ۴ : انجام خودارزیابی اعتباربخشی

02- ( هدف ویژه 2 ) : مدیریت ارزیابی و ارزیابی عملکرد پرسنل

استراتژی ۱ : انجام ممیزی براساس استاندارد ها و گاید لاین های موجود و در دسترس

استراتژی ۲: ارتقاء سطح آگاهی پرسنل پرستاری مامایی در ارتباط با شرح وظایف و حدود انتظارات

03- ( هدف ویژه 3 ) : ارتقاء سلامت گیرندگان خدمت

استراتژی ۱: افزایش درصد اثر بخشی آموزش های داده شده به بیمار و همراه

استراتژی ۲ : ارتقای سیستم رسیدگی به شکایات و پایش آن

استراتژی ۳: افزایش رضایتمندی بیماران و همراهان

استراتژی ۴: کاهش میزان ترک با مسئولیت شخصی از بخش های بستری و اورژانس

استراتژی ۵ : افزایش میزان مراجعین به مرکز ارائه خدمات پرستاری از مددجویان و همراهان آموزش دیده در خصوص home care

استراتژی ۶ : حفظ و پایش مستمر اخلاق حرفه ای

استراتژی ۷: مدیریت انتظامات و حراست

استراتژی ۸: ارتقا خدمات مددکاری و حمایت از مددجویان

استراتژی ۹ : ارتقاء سیستم مدیریت اطلاعات سلامت

استراتژی ۱۰: ارتقای فرآیند ارزیابی و پایش خصوصی سازی در بیمارستان

04- ( هدف ویژه 4 ) : ارتقاء و بهبود فرآیند مدیریت نیروی انسانی

استراتژی ۱ : ارتقاء سطح رضایتمندی پرسنل

استراتژی ۲ : ارتقاء طبقه و رتبه ۱۰۰ درصد کارکنان ذیصلاح در سیستم

استراتژی ۳ : افزایش آگاهی پرسنل از اجرای برنامه خودمراقبتی سازمانی

استراتژی ۴ : بهبود فرآیند ثبت و مستندسازی بر اساس چک لیست

استراتژی ۵ : به کارگیری کارکنان پرستاری ماهر و با صلاحیت و بکارگیری پرستاران ذیصلاح و فارغ التحصیل از دانشگاههای کشور و مورد تایید وزارت بهداشت

استراتژی ۶ : تشکیل و پیاده سازی استانداردهای شورای فرهنگی بیمارستان

استراتژی ۷ : استقرار نظام مدیریت دانش و تجربه در مرکز

## هدف کلان ۲: ارتقاء ایمنی بیمار

O1- ( هدف ویژه 1 ) : ارتقاء ایمنی بیمار

استراتژی 1: مدیریت ارزیابی و ممیزی فرآیندهای بالینی

استراتژی ۲ : انجام بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار به صورت منظم

استراتژی ۳ : انجام بازدیدهای میدانی ایمنی بیمار به صورت منظم

استراتژی ۴: مدیریت دارویی

استراتژی ۵ : آموزش و توانمند سازی و به کار گیری و مشارکت پرسنل پرستاری مامایی در زمینه احیاء پایه و پیشرفته

استراتژی ۶ : اجرای استانداردهای پیشگیری و کنترل عفونت (احتیاطات استاندارد)

استراتژی ۷ : پیشگیری و ارتقاء سلامت محیط ، مدیریت پسماند فاضلاب ، آب و رختشویخانه بیمارستان

استراتژی ۸ : ارتقاء فرآیند مدیریت بحران و بلایا

استراتژی ۹ : اجرای دستورالعمل های بیمارستان های دوستدار مادر

استراتژی ۱۰ : ارتقاء فرآیند پیشگیری و درمان زخم فشاری

استراتژی ۱۱ : ارتقاء مدیریت تجهیزات و ملزومات پزشکی

استراتژی ۱۲ : نقل و انتقال ایمن بیمار و پیشگیری از سقوط از تخت

استراتژی ۱۳ : ارتقا سطح آگاهی پرسنل پرستاری بیمارستان در ارتباط با هموویژلانس

استراتژی ۱۴ : ارتقاء نظام مراقبت مرگ کودکان ۵۹\_۱ ماهه

استراتژی ۱۵ : ارتقاء تجهیزات و خدمات تصویربرداری

استراتژی ۱۶ : مدیریت غذایی

استراتژی ۱۷ : ارتقاء کیفیت خدمات و جواب دهی آزمایشگاه

استراتژی ۱۸ : تحویل ، تحول و ترخیص ایمن بیماران

استراتژی ۱۹ : پایش فرآیند جراحی ایمن

استراتژی ۲۰ : شناسایی فعال بیماران پرخطر

استراتژی ۲۱ : گزارش دهی و مدیریت پیشگیرانه و گذشته نگر وقایع درمانی

استراتژی ۲۲ : استقرار دستورالعمل کشوری مراقبت ، پیشگیری ، کنترل و درمان بیماریهای نوپدید و قابل گزارش

استراتژی ۲۳ : ارتقاء فرآیند بهداشت دست

استراتژی ۲۴ : رعایت دستورالعمل های احتیاطات استاندارد و تزریقات سالم

### هدف کلان ۳ : ارتقاء آموزش و پژوهش

01- ( هدف ویژه 1 ) : ارتقا و بهبود فرایند آموزش و مهارت آموزی و توانمند سازی پرسنل

استراتژی ۱ : آموزش و توانمند سازی کارکنان

02- ( هدف ویژه 2 ) : ارتقا فرآیند پژوهش

استراتژی 2 : انجام یک طرح تحقیقاتی با مشارکت پرسنل درمانی

### هدف کلان ۴ : مدیریت و برنامه ریزی منابع

01- ( هدف ویژه 1 ) : افزایش درآمد بیمارستان و مثبت شدن تراز مالی

استراتژی ۱: افزایش درآمد بیمارستان و مثبت شدن تراز مالی

02- ( هدف ویژه 2 ) : توسعه و نوسازی فضای فیزیکی بیمارستان (کاهش وسعت بافت‌های فرسوده)

استراتژی ۱ : بازسازی فاز ۱ بیمارستان

## **هدف کلان ۵: جذب مشارکت‌های مردمی و افزایش مشارکت‌های بین‌بخشی با سازمان‌های موثر در سلامت مردم منطقه**

01- ( هدف ویژه 1 ) : جذب مشارکت‌های مردمی و افزایش مشارکت‌های بین‌بخشی با سازمان‌های موثر در سلامت مردم منطقه

استراتژی ۱ : افزایش جذب مشارکت‌های سازمانی، مردمی و خیرین منطقه

## شاخص های پایش برنامه استراتژیک

| ردیف | عنوان شاخص                                                   | واحد<br>سنجش | نوع<br>شاخص | دوره<br>زمانی جمع<br>آوری شاخص |
|------|--------------------------------------------------------------|--------------|-------------|--------------------------------|
| ۱    | نسبت تخت فعال به ثابت                                        | درصد         | ساختاری     | سالانه                         |
| ۲    | نسبت پرستار حرفه ای شاغل در اورژانس به کل مراجعین به اورژانس | درصد         | ساختاری     | ماهانه                         |
| ۳    | نسبت بیماران دیالیزی به تخت دیالیز                           | عدد          | ساختاری     | شش ماهه                        |
| ۴    | ضریب اشغال تخت                                               | درصد         | پیامدی      | ماهانه                         |
| ۵    | نسبت اعمال جراحی انجام شده به تخت عمل                        | عدد          | پیامدی      | ماهانه                         |
| ۶    | متوسط اقامت بیمار بستری در بیمارستان                         | روز          | پیامدی      | ماهانه                         |
| ۷    | عقونت بیمارستانی                                             | درصد         | پیامدی      | ماهانه                         |
| ۸    | میزان خالص مرگ و میر                                         | درصد         | پیامدی      | ماهانه                         |
| ۹    | میزان ناخالص مرگ و میر                                       | عدد          | پیامدی      | ماهانه                         |
| ۱۰   | ترک بیماران از اورژانس با مسئولیت شخصی                       | درصد         | پیامدی      | ماهانه                         |
| 11   | رضایتمندی بیماران از خدمات بیمارستان (در اورژانس)            | درصد         | پیامدی      | ماهانه                         |
| ۱۲   | رضایتمندی بیماران از خدمات بیمارستان (به جز اورژانس)         | درصد         | پیامدی      | سه ماهه                        |
| ۱۳   | رضایتمندی شغلی پرسنل درمانی و اداری                          | درصد         | پیامدی      | شش ماهه                        |
| ۱۴   | میزان برگزاری کمیته های بیمارستانی مطابق با دستورالعمل       | درصد         | فرآیندی     | سالانه                         |
| ۱۵   | تعداد مراجعین اورژانس                                        | عدد          | ساختاری     | ماهانه                         |
| ۱۶   | تعداد مراجعین بستری موقت اورژانس                             | عدد          | ساختاری     | ماهانه                         |
| ۱۷   | نسبت جراحی سرپایی به کل اعمال جراحی                          | درصد         | ساختاری     | ماهانه                         |
| ۱۸   | نسبت پذیرش فوریت به کل پذیرش های اورژانس                     | درصد         | ساختاری     | ماهانه                         |
| ۱۹   | تعداد اعزام از سایر مراکز دیگر                               | عدد          | ساختاری     | ماهانه                         |
| ۲۰   | تعداد اعزام به سایر مراکز دیگر                               | عدد          | ساختاری     | ماهانه                         |
| ۲۱   | نسبت تعداد اقلام دارویی نسخ به تعداد مراجعین داروخانه        | عدد          | ساختاری     | ماهانه                         |
| ۲۲   | نسبت تعداد موارد آزمایش به تعداد مراجعین آزمایشگاه           | عدد          | ساختاری     | ماهانه                         |
| ۲۳   | نسبت تعداد موارد دیالیز به تخت دیالیز                        | عدد          | ساختاری     | ماهانه                         |
| ۲۴   | نسبت مشاوره تغذیه به تعداد بیماران بستری                     | درصد         | ساختاری     | ماهانه                         |
| ۲۵   | نسبت تعداد ویزیت عمومی به تعداد مراجعین اورژانس              | عدد          | ساختاری     | ماهانه                         |
| ۲۶   | تعداد موارد خودکشی                                           | عدد          | ساختاری     | ماهانه                         |
| ۲۷   | نسبت تعداد سزارین به تعداد زایمان طبیعی                      | درصد         | پیامدی      | ماهانه                         |
| ۲۸   | نسبت مرگ و میر نوزادی به کل مرگ و میر                        | درصد         | ساختاری     | ماهانه                         |
| ۲۹   | تعداد ویزیت متخصص                                            | عدد          | ساختاری     | ماهانه                         |
| ۳۰   | ترک با مسئولیت شخصی (به جز اورژانس)                          | درصد         | پیامدی      | ماهانه                         |

|    |                                                             |       |         |          |
|----|-------------------------------------------------------------|-------|---------|----------|
| ۳۱ | تعداد مشاوره های انجام شده به کل مشاوره های درخواست شده     | درصد  | پیامدی  | ماهیهانه |
| ۳۲ | نسبت احیاءموفق اولیه به کل احیاهای انجام شده                | درصد  | پیامدی  | ماهیهانه |
| ۳۳ | میزان کسورات بیمه                                           | درصد  | پیامدی  | شش ماهه  |
| ۳۴ | متوسط زمان انتظارحضور تیم احیا پس از اعلام کد احیا          | دقیقه | پیامدی  | ماهیهانه |
| ۳۵ | میانگین مدت انتظار بیماران برای انجام مشاوره در بخش اورژانس | ساعت  | فرآیندی | ماهیهانه |
| ۳۶ | بیماران تعیین تکلیف شده ظرف مدت 6 ساعت در بخش اورژانس       | درصد  | پیامدی  | ماهیهانه |
| ۳۷ | بیماران خارج شده از اورژانس ظرف مدت 12ساعت                  | درصد  | پیامدی  | ماهیهانه |
| ۳۸ | CPR ناموفق                                                  | درصد  | پیامدی  | ماهیهانه |
| ۳۹ | CPR موفق                                                    | درصد  | پیامدی  | ماهیهانه |
| ۴۰ | احیاء موفق نوزاد                                            | درصد  | پیامدی  | ماهیهانه |
| ۴۱ | احیاء ناموفق نوزاد                                          | درصد  | پیامدی  | ماهیهانه |
| ۴۲ | میانگین مدت زمان تریاژ در هر سطح ۱                          | دقیقه | فرآیندی | ماهیهانه |
| ۴۳ | میانگین مدت زمان تریاژ در هر سطح ۲                          | دقیقه | فرآیندی | ماهیهانه |
| ۴۴ | میانگین مدت زمان تریاژ در هر سطح ۳                          | دقیقه | فرآیندی | ماهیهانه |
| ۴۵ | میانگین مدت زمان تریاژ در هر سطح ۴                          | دقیقه | فرآیندی | ماهیهانه |
| ۴۶ | میانگین مدت زمان تریاژ در هر سطح ۵                          | دقیقه | فرآیندی | ماهیهانه |
| ۴۷ | سقوط از تخت ( بخشهای بستری و اورژانس)                       | عدد   | پیامدی  | ماهیهانه |
| ۴۸ | تعداد موارد زخم فشاری جدید                                  | عدد   | پیامدی  | ماهیهانه |
| ۴۹ | عوارض بیهوشی                                                | عدد   | فرآیندی | ماهیهانه |
| ۵۰ | عوارض انتقال خون                                            | عدد   | فرآیندی | ماهیهانه |
| ۵۱ | جدا شدن زخم محل عمل جراحی                                   | عدد   | پیامدی  | ماهیهانه |
| ۵۲ | خونریزی یا همتوم بعد از عمل جراحی                           | عدد   | پیامدی  | ماهیهانه |
| ۵۳ | جاماندن جسم خارجی پس از عمل جراحی                           | عدد   | فرآیندی | ماهیهانه |
| ۵۴ | پارگی یا سوراخ شدگی اتفاقی                                  | عدد   | فرآیندی | ماهیهانه |
| ۵۵ | نرخ مرگ و میر در عوارض بیمارستانی پس از زایمان              | درصد  | پیامدی  | ماهیهانه |
| ۵۶ | ترومبوز وریدی یا آمبولی ریوی پس از اعمال جراحی              | عدد   | پیامدی  | ماهیهانه |
| ۵۷ | نرخ مرگ و میر در اثر MI و عمل جراحی بای پس                  | درصد  | پیامدی  | ماهیهانه |
| 58 | ترومای زایمان با ابزار (طبیعی)                              | عدد   | فرآیندی | ماهیهانه |
| 59 | ترومای زایمان بی ابزار(طبیعی)                               | عدد   | فرآیندی | ماهیهانه |
| ۶۰ | ترومای تولد- صدمه به نوزاد                                  | درصد  | فرآیندی | ماهیهانه |
| ۶۱ | درصد شکایت های پاسخ داده شده                                | درصد  | فرآیندی | سه ماهه  |
| ۶۲ | تعداد شکایت های واصله از بیماران و همراهان                  | عدد   | پیامدی  | سه ماهه  |
| ۶۳ | گزارش خطا                                                   | عدد   | فرآیندی | سه ماهه  |
| ۶۴ | خطاهای دارویی                                               | عدد   | فرآیندی | ماهیهانه |
| ۶۵ | تزریق خون اشتباه                                            | عدد   | فرآیندی | ماهیهانه |

|         |         |      |                                                              |    |
|---------|---------|------|--------------------------------------------------------------|----|
| ماهیانه | فرآیندی | عدد  | مواجهه شغلی (نیدل استیک)                                     | ۶۶ |
| ماهیانه | ساختاری | عدد  | خدمات پاراکلینیک خارج بیمارستانی                             | ۶۷ |
| ماهیانه | فرآیندی | عدد  | تعداد دستورات تلفنی                                          | ۶۸ |
| ماهیانه | پیامدی  | عدد  | تعداد عوارض دارویی (ADR)                                     | ۶۹ |
| ماهیانه | ساختاری | عدد  | بیماران انتقال یافته به بخشهای ویژه                          | ۷۰ |
| ماهیانه | ساختاری | عدد  | تعداد سکنه مغزی                                              | ۷۱ |
| ماهیانه | ساختاری | عدد  | بیماران پذیرش شده با تشخیص MI                                | ۷۲ |
| ماهیانه | پیامدی  | عدد  | بیماران با عوارض ناشی از ترومبولیتیک تراپی                   | ۷۳ |
| ماهیانه | ساختاری | عدد  | ترومبولیتیک مصرف شده                                         | ۷۴ |
| ماهیانه | فرآیندی | عدد  | تعداد اعزام مادران پرخطر                                     | ۷۵ |
| ماهیانه | پیامدی  | عدد  | مرگ و میر در عوارض بیمارستانی پس از زایمان                   | ۷۶ |
| ماهیانه | پیامدی  | درصد | بیماران با عفونت شالدون                                      | ۷۷ |
| ماهیانه | ساختاری | عدد  | دیالیز اورژانس                                               | ۷۸ |
| ماهیانه | ساختاری | عدد  | بیماران پذیرش شده از بخشها جهت دیالیز                        | ۷۹ |
| ماهیانه | ساختاری | عدد  | بیماران مرگ مغزی                                             | ۸۰ |
| ماهیانه | ساختاری | عدد  | بیماران معرفی شده جهت اهدا عضو                               | ۸۱ |
| ماهیانه | فرآیندی | عدد  | میزان اتصال نادرست کاتتر و لوله ها توسط کادر پزشکی و پرستاری | ۸۲ |
| ماهیانه | پیامدی  | عدد  | عفونت ناشی از کاتتریزاسیون مرکزی                             | ۸۳ |
| ماهیانه | پیامدی  | درصد | اعمال جراحی کنسل شده                                         | ۸۴ |
| ماهیانه | ساختاری | درصد | اعمال جراحی اورژانسی                                         | ۸۵ |
| ماهیانه | فرآیندی | عدد  | اعمال جراحی بر روی موضع اشتباه                               | ۸۶ |
| ماهیانه | فرآیندی | عدد  | سوختگی با کوتر                                               | ۸۷ |
| ماهیانه | پیامدی  | عدد  | شوک آنافیلاکسی                                               | ۸۸ |
| ماهیانه | فرآیندی | درصد | رعایت بهداشت دست                                             | ۸۹ |
| ماهیانه | فرآیندی | درصد | رعایت استفاده از وسایل حفاظت فردی                            | ۹۰ |
| ماهیانه | ساختاری | عدد  | مرگ و میر اورژانس                                            | ۹۱ |
| ماهیانه | فرآیندی | درصد | درصد سزارین نخست زا                                          | 92 |
| ماهیانه | پیامدی  | درصد | اثر بخشی آموزش به بیمار                                      | ۹۳ |
| ماهیانه | پیامدی  | درصد | دامنه بهیمنگی تخت های عادی و بستری                           | ۹۴ |
| ماهیانه | پیامدی  | درصد | دامنه بهیمنگی تخت های ویژه                                   | ۹۵ |
| ماهیانه | پیامدی  | درصد | دامنه بهیمنگی تخت های اتاق عمل                               | ۹۶ |
| ماهیانه | پیامدی  | درصد | شاخص مراجعه مجدد بیمار                                       | ۹۷ |
| ماهیانه | ساختاری | عدد  | شاخص کد ۷۲۴                                                  | ۹۸ |
| ماهیانه | ساختاری | عدد  | شاخص کد ۲۴۷                                                  | ۹۹ |

## اعضاء مشارکت کننده در تدوین سند استراتژیک

| نام و نام خانوادگی        | رشته و مدرک تحصیلی                    | سمت                                                              |
|---------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| دکتر سید مسعود موسوی نژاد | متخصص طب اورژانس                      | سرپرست ریاست بیمارستان                                           |
| سلمان قزوینه              | کارشناس مدیریت                        | سرپرست مدیریت بیمارستان                                          |
| طاهره اکبری               | کارشناس پرستاری                       | مدیر پرستاری                                                     |
| لیلا خلیلی                | کارشناس حسابداری                      | مسئول امور مالی                                                  |
| دکتر طاهر محمدیان         | دکتری علوم آزمایشگاهی                 | مسئول فنی آزمایشگاه                                              |
| دکتر سعید بهادری          | دکتری علوم آزمایشگاهی                 | مسئول فنی آزمایشگاه                                              |
| ندا ایرانیپور             | کارشناس پرستاری                       | سرپرستار                                                         |
| اعظم بیگدلی               | کارشناس پرستاری                       | سرپرستار                                                         |
| ضحی پیشگاهی               | کارشناس پرستاری                       | سرپرستار                                                         |
| فاطمه کیا حیرتی           | کارشناس پرستاری                       | سرپرستار                                                         |
| فائزه نوفلاح              | کارشناس پرستاری                       | سرپرستار                                                         |
| علی رضانی                 | کارشناس اتاق عمل                      | سرپرستار                                                         |
| وحیده سعیدی نیا           | کارشناس مامایی                        | ماما مسئول                                                       |
| زهره جعفر صالحی           | کارشناس پرستاری                       | سرپرستار                                                         |
| فرشته زارع زاده           | کارشناس پرستاری                       | سوپروایزر آموزشی                                                 |
| جواد مطهری کیا            | کارشناس مددکاری                       | سرپرست حراست                                                     |
| آرش خیردوست               | کارشناس رادیولوژی                     | سوپروایزر رادیولوژی                                              |
| زهره بیک زاده             | کارشناس مدیریت                        | مسئول امور اداری و کارگزینی                                      |
| زینب امن پور              | کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی | مسئول دفتر بهبود کیفیت و کمیته های بیمارستانی و حقوق گیرنده خدمت |



|                                                          |                               |                    |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|
| کارشناس تغذیه                                            | کارشناس ارشد تغذیه            | منیژه آذری کیا     |
| سرپرست آمار و مدارک پزشکی                                | کارشناس مدارک پزشکی           | عباس رستمی پور     |
| کارپرداز                                                 | دیپلم                         | مهدی موسی زاده اصل |
| مسئول فنی داروخانه شیفت صبح                              | دکترای داروسازی               | دکتر زینب آسایشی   |
| مسئول بهداشت حرفه ای و بحران                             | کارشناس بهداشت حرفه ای        | مهسا طالبی         |
| مسئول بهداشت محیط                                        | کارشناس بهداشت محیط           | زینب نوزعیم        |
| مسئول انفورماتیک و فن آوری اطلاعات                       | کارشناس ارشد مهندسی نرم افزار | علی پناهی          |
| سوپروایزر بالینی                                         | کارشناس پرستاری               | فرزانه توده زعیم   |
| سوپروایزر بالینی                                         | کارشناس پرستاری               | مریم دهقانی پیشه   |
| سوپروایزر بالینی                                         | کارشناس پرستاری               | رقیه محمدیان روشن  |
| سوپروایزر بالینی                                         | کارشناس پرستاری               | زهرا فتحی واجارگاه |
| سوپروایزر بالینی                                         | کارشناس پرستاری               | جمیله الهیاری      |
| سوپروایزر بالینی                                         | کارشناس پرستاری               | رقیه قلی پور       |
| سوپروایزر کنترل عفونت و ایمنی بیمار                      | کارشناس پرستاری               | نرگس صلواتی        |
| سوپروایزر ارتقاء سلامت                                   | کارشناس پرستاری               | سحر تنها           |
| و کلیه پرسنل اداری و درمانی و اعضاء کمیته های بیمارستانی |                               |                    |