



برنامه ی استراتژیک

تهیه و تنظیم:

تیم مدیریت و رهبری

۱۴۰۱-۱۴۰۵

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۵	مقدمه
۶	معرفی بیمارستان
۶	بیمارستان آموزشی درمانی شهید بهشتی دارای بخشهای:
۶	فوق تخصصی:
۶	بخشهای تخصصی:
۶	واحدهای پاراکلینیکی:
۶	واحدهای پشتیبانی:
۷	وضعیت پرسنلی بیمارستان:
۸	برنامه ریزی استراتژیک
۹	بیانیه رسالت (Mission Statement):
۹	چشم انداز (Vision):
۹	ارزش ها (Values):
۱۱	سیاست های اصلی بیمارستان شهید بهشتی
۱۱	موضوعات استراتژیک بیمارستان شهید بهشتی
۱۲	شناسایی ذینفعان و مشتریان بیمارستان شهید بهشتی یاسوج
۱۲	ذینفعان و مشتریان داخلی
۱۲	ذینفعان و مشتریان خارجی
۱۲	منابع مورد استفاده در تحلیل SWOT
۱۲	شناسایی و تحلیل ذینفعان (براساس بارش افکار و ماتریس منفعت - قدرت)
۱۳	محور ۱-۱۰
۱۴	هر دو طرف

- ۱۴..... ذینفعان کلیدی:
- ۱۶..... اعضاء تیم برنامه ریزی استراتژیک بیمارستان
- ۱۷..... ۱- تحلیل محیط داخلی
- ۱۹..... ۲- تحلیل محیط خارجی:
- ۲۱..... ماتریس ارزیابی عوامل محیطی
- ۲۱..... ۱. عوامل استراتژیک داخلی
- ۲۳..... ۲. عوامل استراتژیک خارجی
- ۲۵..... ماهیت استراتژی اصلی سازمان و فرموله کردن استراتژی (ماتریس داخلی - خارجی)
- ۲۷..... اهداف کلی بیمارستان
- ۲۷..... با توجه به مأموریت و دورنمای بیمارستان، اهداف کلی بیمارستان شهید بهشتی:
- ۲۷..... مقاصد بیمارستان
- ۳۰..... شاخص های کلیدی عملکرد بیمارستان

مقدمه

برنامه‌ریزی جریان مستمر از تصمیم‌های سیستماتیک می‌باشد که با در دست داشتن بهترین اطلاعات نسبت به آینده به مرحله اجرا در می‌آید.

در زندگی روزانه، هر انسانی به عنوان موجودی که در حصار مسائل و مشکلات زندگی محاصره می‌باشد فقط با برنامه‌ریزی و تعیین اهداف موردنظر و روش دستیابی به آنها در زمان مشخصی اعم از کوتاه‌مدت می‌تواند در جهتی صحیح حرکت نموده و از موانع عبور نماید. برنامه‌ریزی استراتژیک اصولاً یک نگرش و راه زندگی است که متضمن تعهد به عمل بر مبنای اندیشه و تفکر آینده‌نگر، تصمیم قاطع در اجرای امور منظم و مداوم، و بخشی انفکاک‌ناپذیر حرکت انسان در طول سال محسوب می‌گردد و در سازمان‌ها هم برنامه‌ریزی رکن اساسی هرگونه اقدام و حرکتی می‌باشد. بدون شک بهره‌گیری از نظرات و افکار دیگران موجب غنای بیشتر سیستم‌ها و پدیده‌های اجتماعی است. با این حال در سازمان‌ها و باروش‌های موجود در دستگاه‌ها یا به این مقوله توجه نمی‌شود و یا ساز و کار مناسبی برای آن وجود ندارد. برنامه‌ریزی راهبردی می‌تواند در ارائه اولویت‌بندی و در نتیجه تصمیم‌گیری برای هر حرکتی و قابلیت اجرایی بودن و یا نبودن آن پاسخ مشخصی را اعلام نموده و امتیازبندی کند و یا تغییرات سازمان را به ازای اجرای هر تصمیمی بیان داشته و یا عملیات لازم برای تغییرات در سایر موارد و بهبود برآیند را بیان نماید. در هر حال بهبود اثربخشی نظرات و عملیاتی نمودن آنها از دیگر موارد مدنظر می‌باشد.

در این راستا از همه همکارانی که در تدوین این برنامه ما را یاری نمودند تشکر و قدردانی می‌گردد.

معرفی بیمارستان

تاریخچه مقدماتی بیمارستان :

بیمارستان آموزشی درمانی شهید بهشتی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی در مرکز شهر جنب استاد یوم تختی با زیربنای ده هزار مترمربع بصورت پراکنده در سال ۱۳۵۵ با ۲۵ تخت بانام شیرخورشید افتتاح شد. و پس از پیروزی انقلاب اسلامی وحادثه ۷ تیر بنام ایت الله دکتر بهشتی تغییر یافت ودر سال ۱۳۷۳ در راستای برنامه دولت، بنام مرکز آموزشی درمانی به وزارت بهداشت واگذار گردید و در طول این سالیان بنا به نیاز و مقتضیات زمان تعداد تخت‌های بیمارستان به ۱۹۴ تخت افزایش یافت که تا نیمه اول سال ۱۴۰۰ مرکز ترومای استان بود و بعد از شروع بکار بیمارستان جلیل و مرکز کرونای شهرستان بویراحمد شامل بخشهای ذیل میباشد:

بیمارستان آموزشی درمانی شهید بهشتی دارای بخش‌های:

فوق تخصصی:

جراحی کلیه و مجاری ادراری، ESWL، ICU، جنرال، جراحی پلاستیک و زیبایی، اتاق عمل

بخشهای تخصصی:

اورژانس بزرگسال جنرال، اورژانس کووید، عفونی کووید و غیر کووید، جراحی عمومی، جراحی ارتوپدی، اتاق عمل، جراحی مغز و اعصاب، سوختگی و داخلی جنرال میباشد.

واحدهای پاراکلینیکی:

آزمایشگاه، داروخانه، رادیولوژی، سونوگرافی، آندوسکوپی، کلونوسکوپی، اکوکاردیوگرافی، درمانگاه سرپایی واکسیناسیون که ۲۴ ساعته درحال ارائه خدمات به همشهریان عزیز می باشد.

واحدهای پشتیبانی:

خدمات و تدارکات، اموراداری، حسابداری، بایگانی و مدیریت اطلاعات سلامت، واحد فناوری اطلاعات، پذیرش و ترخیص بیماران، واحدحقوقی، اقتصادودرمان، بیمه‌گری، HIS، حراست و انتظامات، تجهیزات پزشکی، تغذیه، انباردارویی، انبار کالا، تاسیسات، بهداشت محیط، طرح تحول نظام سلامت، مددکار اجتماعی، اعتباربخشی، ایمنی بیمار و روانشناس بالینی

وضعیت پرسنلی بیمارستان:

✚ کل پرسنل درمان (پرستار، ماما، اتاق عمل، رادیولوژی، آزمایشگاه) ۳۶۱ نفر

✚ کل پرسنل اداری - پشتیبانی: ۷۷ نفر

✚ کل پرسنل خدماتی: ۷۸ نفر

✚ کل پرسنل نگهداری: ۲۷ نفر

✚ پزشکان متخصص و فوق تخصص: ۴۸ نفر

✚ کل پزشکان عمومی: ۸ نفر

برنامه ریزی استراتژیک



بیانیه رسالت (Mission Statement):

رسالت (Mission): مشخص کننده فلسفه وجودی سازمان بوده و شامل اهداف، وظایف اصلی، ویژگی‌ها و ارزش‌های حاکم بر آن سازمان می‌باشد.

بیمارستان شهید بهشتی یاسوج با هدف ارائه خدمات تشخیصی، درمانی، آموزشی به بیماران، دانشجویان و سایر ذینفعان و همچنین انجام فعالیت‌های پژوهشی در راستای ارتقای کیفیت امور درمانی به انجام فعالیت می‌پردازد. بیمارستان با فراهم کردن فضا و امکانات مناسب، بهره‌گیری از نیروی انسانی توانمند و با تجربه، استفاده از تجهیزات پیشرفته و به روز و با تأکید ویژه بر کیفیت خدمات و مراقبت‌های ارائه شده به دنبال نیل به این اهداف ارزشمند است.

چشم انداز (Vision):

چشم انداز: شرایط وقوع و تحقق رسالت سازمانی را به نمایش گذاشته و باعث ایجاد انگیزش در مجموعه و دریافت کنندگان خدمات می‌گردد.

ما برآنیم تا با بالاترین استانداردهای کیفی و کمی ممکن در ارائه خدمات درمانی و با تکیه بر سرمایه‌های انسانی متعهد و متخصص، در حوزه پیشگیری، درمان و ارتقاء فرهنگ سلامت گام برداشته تا سلامت آحاد جامعه را تأمین نماییم. همچنین ضمن تربیت بهترین دانش‌آموختگان رشته‌های مرتبط با انجام پژوهش‌های علمی بالاترین میزان تولید علم را در شمار بیمارستان‌های هم‌تراز داشته باشیم؛ بطوری که در شمار یکی از مجهزترین و بهترین مراکز ارائه دهنده خدمات تشخیصی، درمانی، بهداشتی، آموزشی و پژوهشی در منطقه جنوب کشور قرار بگیریم.

ارزش‌ها (Values):

ارزش‌ها: مجموعه قوانین ثابت و غیرمتغیری است که کل استراتژی‌ها بر مبنای آنها شکل گرفته و در تمام طول زمان، با تکیه و نگاه بر آنها استراتژی‌ها به اجرا گذاشته می‌شوند.

در راستای ارائه خدمات باکیفیت و منطبق بر رسالت بیمارستان موارد زیر به عنوان ارزش‌های کلیدی بیمارستان برای ما در اولویت قرار دارند:

✓ ارائه خدمات به مراجعین بدون توجه به نژاد، قومیت، طبقه اجتماعی و ...

✓ تکریم ارباب رجوع

✓ ایجاد انگیزه در کارکنان

✓ عدالت محوری

✓ بیمار محوری و رعایت منشور حقوق بیماران

✓ امانتداری و صداقت

✓ ارائه خدمات در کوتاهترین زمان ممکن

✓ همکاری و همدلی مدیران

✓ مشارکت کارکنان

✓ کار تیمی

✓ پاسخگویی توأم با انتقاد پذیری

✓ آموزش و پژوهش محوری در راستای ارتقای سلامت

نقاط قوت (S) (Strengths): مجموعه منابع و توانمندی‌هایی داخل سازمانی است که سازمان را در

نقاط ضعف (W) (Weaknesses): مجموعه‌ای از عوامل داخل سازمانی می‌باشد که مانع از تحقق اهداف

سازمان می‌گردند.

فرصت‌ها (O) (Opportunities): مجموعه‌ای از امکانات بالقوه خارج از سازمان که در صورت بهره

گیری از آنها توانمندی‌های سازمان افزایش خواهد یافت.

تهدیدها (T) (Threats): مجموعه‌ای از عوامل مؤثر و مداخله‌گر خارج از سازمان که مانع از اجرای

برنامه‌ها و تحقق اهداف سازمان می‌گردند.

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

عوامل خارجی (OT): مجموعه فرصت‌ها و تهدیدهای سازمان را عوامل خارجی می‌گویند.

استراتژی (Strategy): مجموعه‌ای از راه‌ها که باعث رساندن سازمان به اهداف از پیش تعیین شده خود

می‌شوند.

استراتژی‌های SO: استراتژی‌هایی که با استفاده از نقاط قوت در جهت بهره‌گیری از فرصت‌ها تدوین

می‌شوند.

استراتژی‌های ST: استراتژی‌هایی که باعث کنترل تهدیدها و یا تبدیل آنها به فرصت می‌شوند.

استراتژی‌های WO: استراتژی‌هایی که جهت استفاده از فرصت‌ها، و رفع کمبودها تدوین می‌شوند.

استراتژی‌های WT: استراتژی‌هایی که سازمان را در برابر تهدیدها حفظ کرده و توانمندی سازمان را جهت

کنترل و یا تبدیل تهدید به فرصت افزایش می‌دهند.

سیاست های اصلی بیمارستان شهید بهشتی

شرح	ردیف
جلب رضایت و مشارکت ذینفعان کلیدی (بیماران/ همراهان، کارکنان، بیمه های طرف قرارداد و ...)	۱
بهبود مستمر کیفیت خدمات و ایمنی بیمار	۲
جذب نیروی انسانی کارآمد، توانمند سازی و حفظ سرمایه های انسانی سازمان	۳
جلب مشارکت سازمانهای مردم نهاد و خیرین، تامین کنندگان مالی وسایر سازمانهای مرتبط	۴
مدیریت بحران در اپیدمی بیماریهای عفونی	۵

موضوعات استراتژیک بیمارستان شهید بهشتی

شرح	ردیف
استانداردسازی و ارتقای کیفیت خدمات	۱
ارتقای بهره وری خدمات	۲
استفاده ی بهینه از منابع	۳
مدیریت بحران	۴
رضایتمندی	۵
ارتقای کیفیت و توسعه فرایندهای آموزشی و پژوهشی	۶

شناسایی ذینفعان و مشتریان بیمارستان شهید بهشتی یاسوج

ذینفعان و مشتریان داخلی

- ✓ تیم رهبری و مدیریت
- ✓ پزشکان و اعضای هیئت علمی
- ✓ سایر پرسنل شاغل در مرکز

ذینفعان و مشتریان خارجی

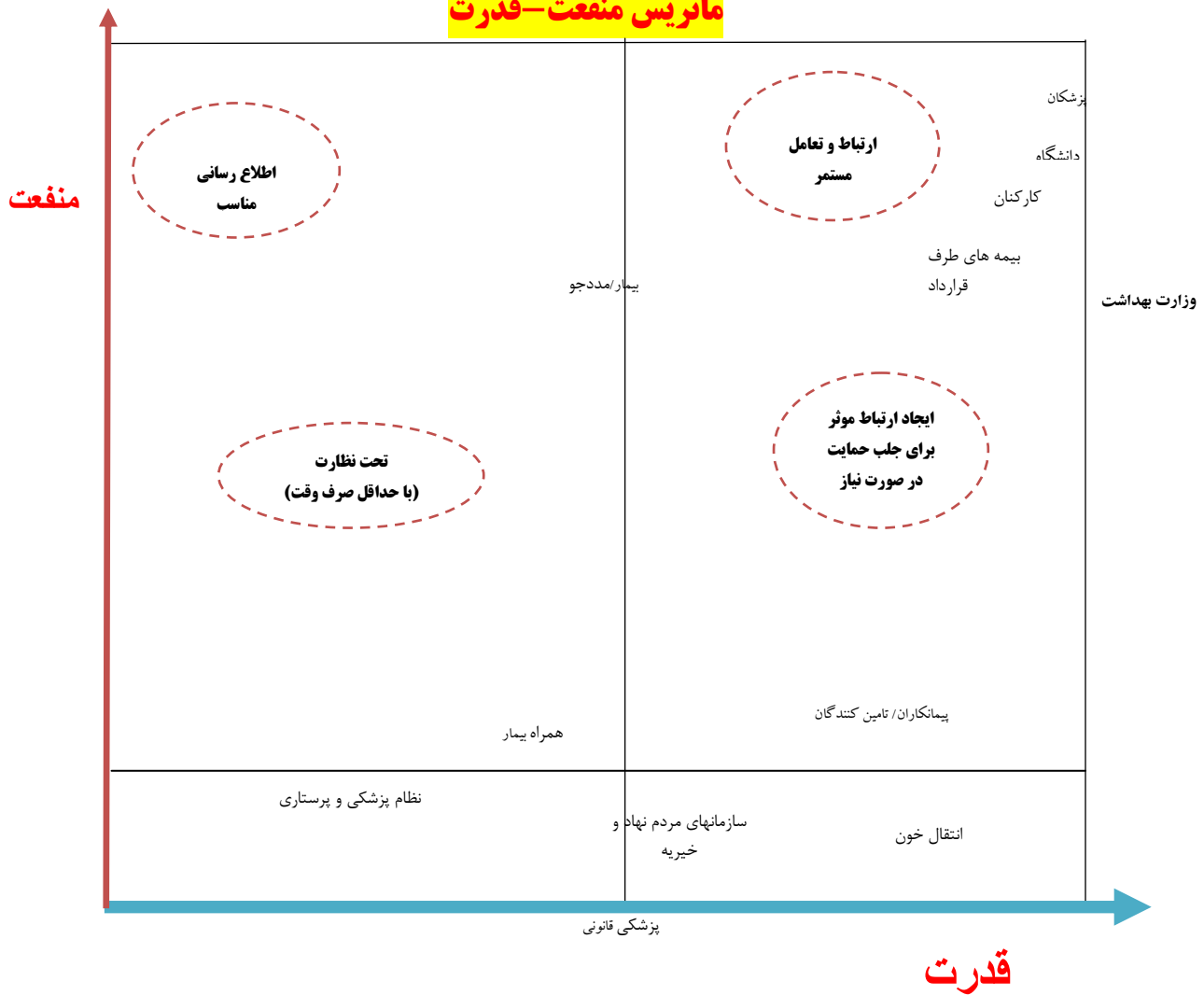
- ✓ وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی
- ✓ دانشگاه علوم پزشکی یاسوج و کلیه ی معاونت‌ها و واحدهای تابعه
- ✓ بیماران و همراهان
- ✓ تامین کنندگان کالا، تجهیزات، خدمات، پیمانکاران و ...
- ✓ سازمان‌های بیمه‌گر (تامین اجتماعی، خدمات درمانی، نیروی مسلح و بانکها)
- ✓ سازمان انتقال خون
- ✓ سازمانهای مردم‌نهاد و خیریه

منابع مورد استفاده در تحلیل SWOT

شناسایی و تحلیل ذینفعان (براساس بارش افکار و ماتریس منفعت-قدرت)

با توجه به سنجه الف-۱-۱-۲ محور مدیریت و رهبری در خصوص شناسایی و تحلیل ذینفعان به روش علمی ضروری است، شناسایی و تحلیل ذینفعان در این برنامه براساس روش ماتریس منفعت-قدرت (پیوست ۱) انجام شد در شکل زیر مهمترین ذینفعان شناسایی شده و استراتژی برخورد با هر کدام آورده شده است.

ماتریس منفعت-قدرت



محور ۱-۱۰ هر دو طرف

گروه ذینفع

ذینفعان	منفعت	قدرت	قدرت - منفعت	انتظارات	استراژی برخورد
دانشگاه	۷	۱۰	۸/۵	اجرای دستورالعملها و ابلاغه ها، همکاری مناسب با دانشگاه، توسعه خدمات درمانی، همگن و همسو بودن با سیاست های کلان دانشگاه و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، ارائه به موقع آمارهای مورد نیاز	ارتباط و تعامل مستمر
پزشکان	۹	۹	۹	امنیت و ارتقاء شغلی، احترام، عدالت، شایسته سالاری، اجرا قوانین و دستورالعمل ها، توانمند سازی	ارتباط و تعامل مستمر
بیمار ومددجو	۹	۶	۷/۵	درمان موثر، امکانات و هتلینگ مناسب، احترام باورهای فرهنگی و اعتقادی، کیفیت مناسب خدمات ارائه شده و رعایت حقوق بیمار	ارتباط و تعامل مستمر
وزارت بهداشت	۸	۱۰	۹	اجرای دستورالعمل ها و ابلاغه ها، همکاری مناسب با دانشگاه، توسعه خدمات درمانی، همگن و همسو بودن با سیاست های کلان دانشگاه و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، ارائه به موقع آمارهای مورد نیاز	ارتباط و تعامل مستمر
بیمه های طرف قرارداد	۸	۸	۸	تنظیم صحیح اسناد و ارسال به موقع، همکاری مناسب با ناظرین و نمایندگان بیمه	ارتباط و تعامل مستمر
تامین کنندگان و پیمانکاران	۶	۵	۵/۵	همکاری و پرداخت به موقع مطالبات، شفاف بودن قراردادهای، پایبندی به تعهدات	ارتباط و تعامل مستمر
انتقال خون	۴	۷	۵/۵	رعایت دستورالعمل های مرتبط با سازمان هلال احمر	ایجاد ارتباط موثر برای جلب حمایت در صورت نیاز
سازمانهای مردم نهاد و خیریه	۲	۵	۳/۵	تعهد به اصول اخلاقی و امانتداری، تخصیص اعتبارات اخذ شده در حیطه ارائه خدمات به بیماران	ایجاد ارتباط موثر برای جلب حمایت در صورت نیاز
همراه بیمار	۵	۴	۴/۵	خدمات و پشتیبانی و هتلینگ مناسب، رعایت احترام، اطلاع رسانی مناسب	اطلاع رسانی مناسب
نظام پزشکی و پرستاری	۴	۴	۴	مکاتبات و اطلاع رسانی در زمان مناسب	تحت نظارت (با حداقل صرف وقت)
پزشکی قانونی	۳	۵	۴	تنظیم صحیح اسناد و ارسال به موقع، رعایت دستورالعمل های مرتبط	ایجاد ارتباط موثر برای جلب حمایت در صورت نیاز
کارکنان	۸،۵	۹	۸/۷۵	امنیت و ارتقاء شغلی، احترام، عدالت، شایسته سالاری، اجرای قوانین، و دستورالعمل ها، توانمند سازی	ارتباط و تعامل مستمر

ذینفعان کلیدی:

ذینفعان	منفعت	قدرت	منفعت- قدرت	انتظارات	استراتژی برخورد
دانشگاه علوم پزشکی یاسوج	۷	۱۰	۸/۵	اجرای دستورالعمل های و ابلاغیه ها، همکاری مناسب با دانشگاه، توسعه خدمات درمانی، همگن و همسو بودن با سیاست های کلان دانشگاه و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، ارائه به موقع امارهای مورد نیاز	ارتباط و تعامل مستمر
پزشکان	۹	۹	۹	امنیت و ارتقای شغلی، احترام، عدالت، شایسته سازی، اجرای قوانین و دستورالعمل ها، توانمند سازی	ارتباط و تعامل مستمر
وزارت بهداشت	۸	۱۰	۹	اجرای دستورالعمل های و ابلاغیه ها، همکاری مناسب با دانشگاه، توسعه خدمات درمانی، همگن و همسو بودن با سیاست های کلان دانشگاه و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، ارائه به موقع امارهای مورد نیاز	ارتباط و تعامل مستمر
کارکنان بیمارستان	۸،۵	۹	۸/۷۵	امنیت و ارتقای شغلی، احترام، عدالت، شایسته سازی، اجرای قوانین و دستورالعمل ها، توانمند سازی	ارتباط و تعامل مستمر
سازمان های بیمه گر	۸	۸	۸	تنظیم صحیح اسناد و ارسال به موقع، همکاری مناسب با ناظرین و نمایندگان بیمه	ارتباط و تعامل مستمر
بیماران و مددجویان	۹	۶	۷/۵	درمان موثر، امکانات و هتلینگ مناسب، احترام باورهای فرهنگی و اعتقادی، کیفیت مناسب خدمات ارائه شده و رعایت حقوق بیمار	ارتباط و تعامل مستمر
تامین کنندگان و پیمانکاران	۶	۵	۵/۵	همکاری و پرداخت به موقع مطالبات، شفاف بودن قراردادها، پایبندی به تعهدات	ارتباط و تعامل مستمر

اعضاء تیم برنامه ریزی استراتژیک بیمارستان

ردیف	نام و نام خانوادگی	تحصیلات	سمت
۱	دکتر نویدراده باقری	متخصص جراحی عمومی	سرپرست بیمارستان
۲	صنایت اله برگریزان	کارشناس ارشد پرستاری	مدیر داخلی
۳	نوذر ایلخانی نسب	کارشناس پرستاری	مسئول بهبود کیفیت
۴	الهام غلامی	کارشناس ارشد پرستاری	رسیدگی به شکایات
۵	مختار بهروزی	کارشناس ارشد پرستاری	مدیر خدمات پرستاری
۶	عابدین درخش	کارشناس حسابداری	مسئول امور مالی
۷	یونس رزمپور	کارشناس برق	ناظر فنی
۸	حمید رگجان	کارشناس حسابداری	مسئول کارگزینی
۹	علی سینا نکومنش	کارشناس حسابداری	مسئول حراست
۱۰	جلیل هاشمی	کارشناس پرستاری	سوپروایزر آموزشی
۱۱	الهام غلامی	کارشناس ارشد پرستاری	کارشناس ایمنی بیمار
۱۲	فرزاد احمدی	کاردان حسابداری	خدمات
۱۳	سعید مومنی	کارشناس تجهیزات پزشکی	مسئول تجهیزات پزشکی
۱۴	زینب پرکاله	کارشناس ارشد مدارک پزشکی	مسئول مدیریت اطلاعات سلامت
۱۵	شمس الله قنبری	کارشناس پرستاری	کارشناس آموزش
۱۶	مریم آذرگون	کارشناس ارشد پرستاری	کارشناس پژوهشی
۱۷	صمد محمدی	کارشناس it	مسئول HIS

۱- تحلیل محیط داخلی

الف) نقاط قوت

ردیف	موضوع	وضعیت
۱	موقعیت مناسب بیمارستان به لحاظ جغرافیایی و قرار گرفتن آن در مرکز شهر	S1
۲	برگزاری منظم دوره های آموزشی در جهت توانمندسازی کارکنان	S2
۳	کاهش تعداد نیروهای طرحی در بخش های مختلف	S3
۴	کارکنان توانمند-با تجربه و با انگیزه	S4
۵	همجواری با کلینیک تخصصی شهید مفتاح	S5
۶	قرار گرفتن درمانگاه سرپایی در کنار بخش اورژانس	S6
۷	وجود تخت های درمانی کافی در بیمارستان	S7
۸	بهره مندی از پزشکان توانمند و با تجربه	S8
۹	تعهد و ارتقاء کیفیت ایمنی بیمار در تیم مدیریت و رهبری	S9
۱۰	وجود پایگاه فرهنگی جهت مشاوره	S10
۱۱	داشتن فضای فیزیکی مناسب درمانی جهت توسعه	S11
۱۲	وجود تنها مرکز جراحی کلیه و مجاری ادرار (دستگاه سنگ شکن درون اندامی و برون اندامی)	S12
۱۳	وجود تنها مرکز تخصصی ارولوژی اطفال در استان	S13
۱۴	درجه ۱ بودن در اعتبار سنجی بیمارستان (تشکیل روزانه جلسات جهت ارزیابی)	S14
۱۵	کاهش بدهی بیمارستان و رشد تراز مالی نسبت به سال گذشته	S15

ب) نقاط ضعف

ردیف	موضوع	وضعیت
۱	عدم به بکارگیری صحیح نیروها در پست سازمانی	W1
۲	نداشتن درمانگاه تخصصی در بیمارستان	W2
۳	عدم اختصاص تسهیلات و خدمات رفاهی مناسب به پرسنل بیمارستان	W3
۴	فرسوده بودن تجهیزات پزشکی	W4
۵	عدم وجود درب خروج اضطراری در بعضی بخش ها	W5
۶	قدمت بالا و فرسودگی و پراکندگی ساختمان و فضاهای فیزیکی بیمارستان	W6
۷	فاصله ی زیاد سی تی اسکن و رادیولوژی از بخش های بستری و اورژانس	W7
۸	کمبود نیروی خدماتی و نبودن کمک پرستار و بیماربردر بیمارستان	W8
۹	عدم توزیع مناسب بخشهای هزینه بر در سطح بیمارستانها از طرف دانشگاه	W9
۱۰	فرسودگی سیستم گرمایشی و سرمایشی بیمارستان	W10
۱۱	کمبود فضای درمانی مناسب در واحد کولیز و دیالیز	W11
۱۲	عدم تهویه مناسب در برخی از بخشها(نروسرجری، کولیزوداخلی)	W12
۱۳	نبودن دستگاه تصفیه خانه فاضلاب بیمارستان	W13
۱۴	نبود متخصص طب اورژانس در بخش اورژانس	W14
۱۵	عدم وجود پارکینگ مناسب جهت پرسنل	W15
۱۶	عدم وجود محیط امن در بیمارستان بعثت نبود پارکینگ اختصاصی	W16
۱۷	عدم تخصیص بودجه مالی مشخص از دانشگاه جهت برنامه ریزی با توجه به چالشهای پیش رو	W17
۱۸	نبود موسسه خیرین در بیمارستان	W18
۱۹	تعطیلی اتاق عمل در شیفت عصر و شب بعثت نبود متخصص بیهوشی	W19
۲۰	نبود سالن انتظار در بیمارستان	W20

۲- تحلیل محیط خارجی:

الف) فرصتها

ردیف	موضوع	وضعیت
۱	امکان برقراری تعامل سازنده با سازمان‌ها و مراکز تاثیرگذار	O1
۲	امکان استفاده از ظرفیت‌های سازمان‌های مردم‌نهاد، خیرین سلامت و سایر ارگان‌های تاثیرگذار	O2
۳	استفاده از منشی و کارشناسان مجرب اقتصاد و درمان جهت کاهش کسورات بیمارستانی	O3
۴	امکان استفاده از دستور العمل‌های ابلاغی به عنوان راهنمای بیمارستان جهت ارتقاء کیفیت خدمات	O4
۵	تمایل بیماران برای دریافت خدمات در بخش دولتی به دلیل تعرفه مناسب	O5
۶	وجود مرکز EDC در کنار بیمارستان	O6
۷	دسترسی آسان اکثر ساکنین شهر به این بیمارستان به دلیل استقرار این بیمارستان در مرکز شهر	O7
۸	دسترسی آسان به مراکز ارائه خدمات کلینیکی و پاراکلینیکی و تجهیزات پزشکی	O8
۹	امکان احداث پارکینگ طبقاتی عمومی در بیمارستان	O9
۱۰	افزایش سطح انتظارات بیماران و همراهان از کیفیت خدمات	O10
۱۱	دسترسی آسان و جداگانه به دو خیابان اصلی شهر	O11

ب) تهدیدها

ردیف	موضوع	وضعیت
۱	توزیع نامناسب اعتبارات بیمارستان از طرف دانشگاه	T1
۲	عدم وجود مسیر ایمن برای انتقال بیمار	T2
۳	استقرار بیمارستان در محل پر ترافیک شهر	T3
۴	تاخیر در پرداخت مطالبات ذی نفعان (شرکت‌های طرف قرارداد)	T4
۵	عدم تمایل شرکت‌ها به ویژه شرکت‌های تجهیزات پزشکی به فروش اقساطی و اجبار به خرید نقدی	T5
۶	عدم حضور پزشک بیهوشی در شیفت‌های عصر و شب	T6
۷	عدم وجود پست برق در بیمارستان	T7
۸	وجود مداخلات خارج از سازمان و تنگ شدن عرصه بر مدیریت صحیح بیمارستان	T8
۹	فرسوده بودن ابنیه بیمارستان و امکان خسارات شدید در زمان وقوع حوادث	T9
۱۰	غیرملکی بودن بیمارستان (بیمارستان وابسته به اداره اوقاف است)	T10
۱۱	پایین آمدن قدرت خرید و کمبود کالا در انبارها و داروخانه به دلیل نبود بودجه مالی کافی	T11
۱۲	مسن بودن واز کار افتادگی نیروهای حراست فیزیکی و خدماتی	T12

ماتریس ارزیابی عوامل محیطی

۱. عوامل استراتژیک داخلی

الف) نقاط قوت

(ماتریس IFE) Intrernal Factor Evaluation

امتیاز وزن دار	وزن	ضریب اهمیت	نقاط قوت	ردیف
۶	۲	۴	موقعیت مناسب بیمارستان به لحاظ جغرافیایی و قرار گرفتن آن در مرکز شهر	۱
۱۲	۳	۴	برگزاری منظم دوره های آموزشی در جهت توانمندسازی کارکنان	۲
۳	۱	۴	کاهش تعداد نیروهای طرحی در بخش های مختلف	۳
۲۰	۴	۵	کارکنان توانمند-با تجربه و با انگیزه	۴
۶	۲	۳	همجواری با کلینیک تخصصی شهید مفتاح	۵
۳	۱	۴	قرار گرفتن درمانگاه سرپایی در کناربخش اورژانس	۶
۲	۱	۲	وجود تخت های درمانی کافی در بیمارستان	۷
۸	۲	۴	بهره مندی از پزشکان توانمند و با تجربه	۸
۱۰	۲	۵	تعهد و ارتقاء کیفیت ایمنی بیمار در تیم مدیریت و رهبری	۹
۶	۲	۳	وجود پایگاه فرهنگی جهت مشاوره	۱۰
۳	۱	۴	داشتن فضای فیزیکی مناسب درمانی جهت توسعه	۱۱
۸	۲	۴	وجود تنها مرکز جراحی کلیه و مجاری ادرار (دستگاه سنگ شکن درون اندامی و برون اندامی)	۱۲
۸	۲	۴	وجود تنها مرکز تخصصی ارولوژی اطفال در استان	۱۳
۱۲	۳	۴	درجه ۱ بودن در اعتبار سنجی بیمارستان (تشکیل روزانه جلسات جهت ارزیابی)	۱۴
۸	۲	۴	کاهش بدهی بیمارستان و رشد تراز مالی نسبت به سال گذشته	۱۵

ب) نقاط ضعف

(ماتریس IFE) Intrernal Factor Evaluation

ردیف	نقاط ضعف	اهمیت ضریب	وزن	وزن دار امتیاز
۱	عدم به بکارگیری صحیح نیروها در پست سازمانی	۴	۲	۸
۲	نداشتن درمانگاه تخصصی در بیمارستان	۴	۲	۶
۳	عدم اختصاص تسهیلات و خدمات رفاهی مناسب به پرسنل بیمارستان	۴	۲	۶
۴	فرسوده بودن تجهیزات پزشکی	۴	۲	۶
۵	عدم وجود درب خروج اضطراری در بعضی بخش ها	۴	۲	۶
۶	قدمت بالا و فرسودگی و پراکندگی ساختمان و فضاهای فیزیکی بیمارستان	۳	۲	۶
۷	فاصله ی زیاد سی تی اسکن و رادیولوژی از بخش های بستری و اورژانس	۳	۲	۶
۸	کمبود نیروی خدماتی و نبودن کمک پرستار و بیماربردر بیمارستان	۳	۲	۶
۹	عدم توزیع مناسب بخشهای هزینه بر در سطح بیمارستانها از طرف دانشگاه	۳	۲	۶
۱۰	فرسودگی سیستم گرمایشی و سرمایشی بیمارستان	۳	۱	۳
۱۱	کمبود فضای درمانی مناسب در واحد کولیز و دیالیز	۳	۲	۶
۱۲	عدم تهویه مناسب در برخی از بخشها (نروسرجری، کولیزوداخلی)	۳	۲	۶
۱۳	نبودن دستگاه تصفیه خانه فاضلاب و پست برق بیمارستان	۴	۲	۸
۱۴	نبود متخصص طب اورژانس در بخش اورژانس	۴	۲	۸
۱۵	عدم وجود پارکینگ مناسب جهت پرسنل	۳	۱	۳
۱۶	عدم وجود محیط امن در بیمارستان בעلت نبود پارکینگ اختصاصی	۴	۲	۸
۱۷	عدم تخصیص بودجه مالی مشخص از دانشگاه جهت برنامه ریزی با توجه به چالشهای پیش رو	۴	۲	۸
۱۸	نبودن موسسه خیرین در بیمارستان	۳	۲	۶
۱۹	تعطیلی اتاق عمل در شیفت عصر و شب בעلت نبود متخصص بیهوشی	۴	۳	۱۲
۲۰	نبودن سالن انتظار در بیمارستان	۳	۱	۳
جمع		۱۲۰	۶۸	۲۴۲

۲. عوامل استراتژیک خارجی

الف) فرصت ها

EFE (External Factor Evaluation)

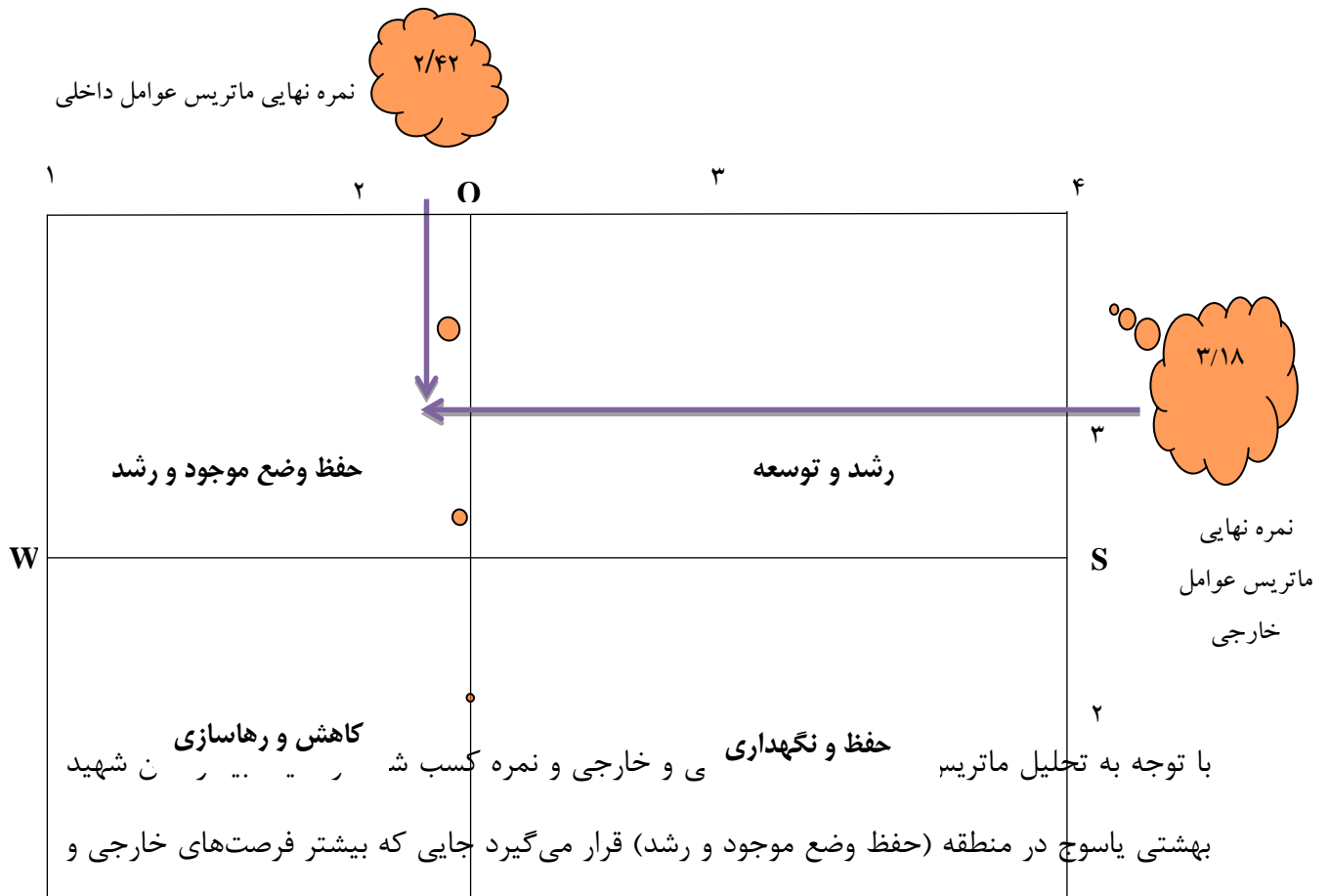
رتبه	فرصتها	اهمیت ضریب	وزن	وزن دار امتیاز
۱	امکان برقراری تعامل سازنده با سازمان ها و مراکز تاثیرگذار	۴	۳	۱۲
۲	امکان استفاده از ظرفیت های سازمان های مردم نهاد، خیرین سلامت و سایر ارگان های تاثیرگذار	۴	۳	۱۲
۳	استفاده از منشی و کارشناسان مجرب اقتصاد و درمان جهت کاهش کسورات بیمارستانی	۴	۲	۱۲
۴	امکان استفاده از دستور العمل های ابلاغی به عنوان راهنمای بیمارستان جهت ارتقاء کیفیت خدمات	۴	۳	۱۲
۵	تمایل بیماران برای دریافت خدمات در بخش دولتی به دلیل تعرفه	۵	۳	۱۵
۶	وجود مرکز EDC در کنار بیمارستان	۵	۳	۱۵
۷	دسترسی آسان اکثر ساکنین شهر به این بیمارستان به دلیل استقرار این بیمارستان در مرکز شهر	۵	۳	۱۵
۸	دسترسی آسان به مراکز ارائه خدمات کلینیکی و پاراکلینیکی و تجهیزات پزشکی	۴	۴	۱۶
۹	امکان احداث پارکینگ طبقاتی عمومی در بیمارستان	۴	۳	۱۲
۱۰	ایجاد احداث فضای تجاری در در قسمتی از بیمارستان منشعب به خیابان شهید منتظری	۴	۲	۸
۱۱	دسترسی آسان و جداگانه به دو خیابان اصلی شهر	۳	۳	۹

ب) تهدیدها

امتیاز	وزن دار	وزن	ضریب	تهدیدها	ردیف
۲۰		۴	۵	توزیع نامناسب اعتبارات بیمارستان از طرف دانشگاه	۱
۱۵		۳	۵	عدم وجود مسیر ایمن برای انتقال بیمار	۲
۱۶		۴	۴	استقرار بیمارستان در محل پر ترافیک شهر	۳
۱۵		۳	۵	تاخیر در پرداخت مطالبات ذی نفعان (شرکت های طرف قرارداد)	۴
۱۵		۳	۵	عدم تمایل شرکت ها به ویژه شرکت های تجهیزات پزشکی به فروش اقساطی و اجبار به خرید نقدی	۵
۲۰		۴	۵	عدم وجود پزشک بیهوشی در شیفت های عصر و شب	۶
۱۲		۳	۴	عدم وجود پست برق در بیمارستان	۷
۱۲		۳	۴	وجود مداخلات خارج از سازمان و تنگ شدن عرصه بر مدیریت صحیح بیمارستان	۸
۱۲		۳	۴	فرسوده بودن ابنیه بیمارستان و امکان خسارات شدید در زمان وقوع زلزله	۹
۱۶		۴	۴	غیرملکی بودن بیمارستان (بیمارستان وابسته به اداره اوقاف است)	۱۰
۱۵		۳	۵	پایین آمدن قدرت خرید و کمبود کالا در انبارها و داروخانه به دلیل نبود بودجه مالی کافی	۱۱
۱۲		۳	۴	مسن بودن واز کار افتادگی نیروهای حراست فیزیکی و خدماتی	۱۲
۳۱۸		۷۲	۱۰۲	مجموع	

ماهیت استراتژی اصلی سازمان و فرموله کردن استراتژی (ماتریس داخلی - خارجی)

نمره نهایی ماتریس ارزیابی عوامل خارجی: ۳/۲۷ نمره نهایی ماتریس ارزیابی عوامل داخلی: ۲/۴۲



نمره نهایی
ماتریس عوامل
خارجی: ۳/۱۸

ضعف‌های داخلی خود را نشان می‌دهند. در این وضعیت بیمارستان T توجه به شرایط محیطی و وضعیت موجود و توانمندی‌های خود سعی می‌کند در حوزه‌های مختلف نقاط ضعف را پوشش داده و ضمن بهره‌مندی از فرصت‌های بیرونی، نقاط قوت خود را تقویت کند. در ادامه استراتژی‌های بیمارستان با توجه با ارزیابی به عمل آمده مشخص می‌شوند.

<p style="text-align: center;">نقاط ضعف:</p> <p>W1- عدم به بکارگیری صحیح نیروها در پست سازمانی W2- نداشتن درمانگاه تخصصی در بیمارستان W3- عدم اختصاص تسهیلات و خدمات رفاهی مناسب به پرسنل بیمارستان W4- فرسوده بودن تجهیزات پزشکی W5- عدم وجود درب خروج اضطراری در بعضی از بخشها W6- قدمت بالا و فرسودگی و پراکندگی ساختمان و فضاهای فیزیکی بیمارستان W7- فاصله ی زیاد سی تی اسکن و رادیولوژی از بخشهای بستری و اورژانس W8- کمبود نیروی خدماتی و نبود کمک پرستار و بیماربردر بیمارستان W9- عدم توزیع مناسب بخش های هزینه بردار سطح بیمارستان ها از طرف دانشگاه W10- فرسودگی سیستم گرمایشی و سرمایشی بیمارستان W11- کمبود فضای درمانی مناسب در کولیزو دیالیز W12- عدم تهیه مناسب در برخی از بخشها (نروسرجری، کولیزوداخلی) W13- نبودن دستگاه تصفیه خانه فاضلاب و پست برق بیمارستان W14- نبود متخصص طب اورژانس در بخش اورژانس W15- عدم وجود پارکینگ مناسب جهت پرسنل W16- عدم وجود محیط امن در بیمارستان بعلت نبود پارکینگ اختصاصی W17- عدم تخصص بودجه مالی مشخص از دانشگاه جهت برنامه ریزی با توجه به چالشهای پیش رو W18- نبود موسسه خیرین در بیمارستان W19- تعطیلی اتاق عمل در شیفت عصر و شب بعلت نبود متخصص بیهوشی W20- نبود سالن انتظار در بیمارستان</p>	<p style="text-align: center;">نقاط قوت:</p> <p>S1- موقعیت مناسب بیمارستان به لحاظ جغرافیایی و قرار گرفتن آن در مرکز شهر S2- برگزاری منظم دوره های آموزشی در جهت توانمندسازی کارکنان S3- کاهش تعداد نیروهای طرحی در بخش های مختلف S4- کارکنان توانمند- باتجربه- و یوانگیزه S5- همجواری با کلینیک تخصصی شهید مفتاح S6- قرار گرفتن درمانگاه سرپایی در کنار بخش اورژانس S7- وجود تخت های درمانی کافی در بیمارستان S8- بهره مندی از پزشکان توانمند و با تجربه S9- تعهد و ارتقاء کیفیت ایمنی بیمار در تیم مدیریت و رهبری S10- وجود پایگاه فرهنگی جهت مشاوره اخلاقی S11- وجود تنها مرکز تخصصی ارولوژی اطفال در استان S12- وجود تنها مرکز جراحی کلیه و مجاری ادرار (دستگاه سنگ شکن درون اندامی و برون اندامی) S13- داشتن فضای فیزیکی مناسب درمانی جهت توسعه S14- درجه 1 بودن در اعتبارسنجی بیمارستان (تشکیل روزانه جلسات جهت ارزیابی) S15- کاهش بدهی بیمارستان ورشدت راز مالی نسبت به سال گذشته</p>	<p style="text-align: center;">عوامل داخلی (IF)</p> <p style="text-align: center;">عوامل خارجی (EF)</p>
<p style="text-align: center;">استراتژی های محافظ کارانه (WO st):</p> <p>W1-W2-W14-O3-O4-O6</p> <p style="text-align: center;">ارتقای مهارت و آموزش کارکنان</p> <p>W2-W6-W7-W19-W20</p> <p style="text-align: center;">افزایش رضایتمندی بیماران و همراهان</p> <p>W10-W11-W13-W14-O2O4</p> <p style="text-align: center;">بهبود منابع و زیر ساختهای فیزیکی</p> <p>W5-W6-W10-W16-O1-O4-O7-O8</p> <p style="text-align: center;">ارتقای سطح ایمنی بیمار</p>	<p style="text-align: center;">استراتژی های نهاجمی (SO st):</p> <p>S3-S14-S15-O3-O10- O9</p> <p style="text-align: center;">مدیریت بهینه منابع مالی</p> <p>S1-S5-S6-S7-S11S-12</p> <p style="text-align: center;">افزایش رضایت مندی بیماران و همراهان</p>	<p style="text-align: center;">فرصت ها (O)</p> <p>O1- امکان برقراری تعامل سازنده با سازمان ها و مراکز تاثیرگذار O2- امکان استفاده از ظرفیت های سازمان های مردم نهاد، خیرین سلامت و سایر ارگان های تاثیرگذار O3- استفاده از منشی و کارشناسان مجرب اقتصاد و درمان جهت کاهش کسورات بیمارستانی O4- امکان استفاده از دستور العمل های ابلاغی به عنوان راهنمای بیمارستان جهت ارتقاء کیفیت خدمات O5- تمایل بیماران برای دریافت خدمات در بخش دولتی به دلیل تعرفه O6- وجود مرکز EDC در کنار بیمارستان O7- دسترسی آسان اکثر ساکنین شهر به این بیمارستان به دلیل استقرار این بیمارستان در مرکز شهر O8- دسترسی آسان به مراکز ارائه خدمات کلینیکی و پاراکلینیکی و تجهیزات پزشکی O9- امکان احداث پارکینگ طبقاتی عمومی در بیمارستان O10- ایجاد احداث فضای تجاری در در قسمتی از بیمارستان منشعب به خیابان شهید منتظری O11- دسترسی آسان و جداگانه به دو خیابان اصلی شهر</p>
<p style="text-align: center;">استراتژی های تدافعی (WT st):</p> <p>W4-W5-W10-W12-W15-W20-T2-T3-T9</p> <p style="text-align: center;">بهبود منابع و زیر ساختهای فیزیکی</p> <p>W3-W9-W13-W17-W18-Y1-T4-T11</p> <p style="text-align: center;">مدیریت بهینه منابع مالی</p> <p>W2-W5-W16T2-T3-T9</p> <p style="text-align: center;">ارتقاء سطح ایمنی بیمار</p> <p>W8-W9-W10-W11-W19-T3-T8-T12</p> <p style="text-align: center;">افزایش رضایت مندی بیماران</p>	<p style="text-align: center;">استراتژی های رقابتی (ST st):</p> <p>S4-S2-S8-S12-T3-T6-T11</p> <p style="text-align: center;">ارتقای کیفیت خدمات</p> <p>S3-S14-S15-T1-T4-T11</p> <p style="text-align: center;">مدیریت بهینه منابع مالی</p>	<p style="text-align: center;">تهدیدها (T)</p> <p>T1- توزیع نامناسب اعتبارات بیمارستان از طرف دانشگاه T2- عدم وجود مسیر ایمن برای انتقال بیمار T3- استقرار بیمارستان در محل پر ترافیک شهر T4- تاخیر در پرداخت مطالبات ذی نفعان (شرکت های طرف قرارداد) T5- عدم تمایل شرکت ها به ویژه شرکت های تجهیزات پزشکی به فروش اقساطی و اجبار به خرید نقدی T6- عدم وجود پزشک بیهوشی در شیفت های عصر و شب T8- وجود مداخلات خارج از سازمان و تنگ شدن عرصه بر مدیریت صحیح بیمارستان T9- فرسوده بودن ابنیه بیمارستان و امکان خسارات شدید در زمان وقوع زلزله T10- غیرملکی بودن بیمارستان (بیمارستان وابسته به اداره اوقاف است) T11- پایین آمدن قدرت خرید و کمبود کالا در انبارها و داروخانه به دلیل نبود بودجه مالی کافی T12- مسن بودن واز کار افتادگی نیروهای حراست فیزیکی و خدماتی</p>

اهداف کلی بیمارستان

اهداف کلی	استراتژی ها
G1: ارتقاء سطح ایمنی بیمار و مدیریت خطر G2: ارتقاء سطح کیفیت مدیریت بحران G3: ارتقاء استانداردهای اعتباربخشی ملی	S1: ارتقاء کیفیت خدمات با محوریت ایمنی
G4: مدیریت هزینه و درآمد G5: مدیریت منابع انسانی G6: مدیریت تجهیزات، امکانات	S2: مدیریت بهینه منابع مالی
G7: توسعه و ارتقاء کیفیت در سیستم آموزشی و ارزیابی عملکرد آن ها G8: توسعه پژوهش در بیمارستان	S3: ارتقا مهارت و آموزش کارکنان
G9: بهبود رضایت ذینفعان	S4: ارتقاء رضایتمندی ذینفعان
G10: ارتقا سطح کیفیت و زیرساخت‌های فیزیکی	S5: بهبود منابع و زیرساخت‌های فیزیکی

با توجه به مأموریت و دورنمای بیمارستان، اهداف کلی بیمارستان شهید بهشتی:

G1: ارتقاء سطح ایمنی بیمار و مدیریت خطر

G2: ارتقاء سطح کیفیت مدیریت بحران

G3: ارتقاء استانداردهای اعتباربخشی ملی

G4: مدیریت بهینه منابع مالی

G5: مدیریت منابع انسانی

G6: مدیریت تجهیزات، امکانات و فضاهای فیزیکی

G7: توسعه و ارتقاء کیفیت در سیستم آموزشی و ارزیابی عملکرد آن ها

G8: توسعه پژوهش در بیمارستان

G9: بهبود رضایت ذینفعان

G10: ارتقا سطح کیفیت زیرساخت‌های فیزیکی

مقاصد بیمارستان

G₁: ارتقاء سطح ایمنی بیمار و مدیریت خطر

- G₁O₁ - اختصاص بودجه ایمنی بیمار
- G₁O₂ - ارتقاء استانداردهای ارائه خدمات درمانی ایمن بیمار
- G₁O₃ - ارتقاء استانداردهای اعتباربخشی مدیریت خطا

G₂: ارتقاء سطح کیفیت مدیریت بحران

- G₂O₁ - افزایش میزان تحقق آمادگی بیمارستان جهت مدیریت بحران
- G₂O₂ - ارتقاء استانداردهای مدیریت خطر حوادث و بلاها

G₃: ارتقاء استانداردهای اعتباربخشی ملی

- G₃O₁ - ارتقاء استانداردهای رهبری و مدیریت کیفیت
- G₃O₂ - ارتقاء مدیریت منابع انسانی و سلامت حرفه ایی
- G₃O₃ - ارتقاء استانداردهای مدیریت پرستاری
- G₃O₄ - ارتقاء استانداردهای مراقبتهای عمومی بالینی
- G₃O₅ - ارتقاء استانداردهای مراقبت‌های حاد و اورژانس
- G₃O₆ - ارتقاء استانداردهای فناوری و مدیریت اطاعات سلامت
- G₃O₇ - ارتقاء استانداردهای بهداشت محیط
- G₃O₈ - ارتقاء استانداردهای تجهیزات پزشکی
- G₃O₉ - ارتقاء استانداردهای مراقبت بیهوشی جراحی
- G₃O₁₀ - ارتقاء استانداردهای پیشگیری و کنترل عفونت
- G₃O₁₁ - اجرای دستورالعمل‌های مربوط به کرونا
- G₃O₁₂ - ارتقاء استانداردهای مدیریت دارویی
- G₃O₁₃ - ارتقاء استانداردهای خدمات تصویر برداری
- G₃O₁₄ - ارتقاء استانداردهای خدمات آزمایشگاه
- G₃O₁₅ - ارتقاء استانداردهای طب انتقال خون
- G₃O₁₆ - ارتقاء استانداردهای خدمات سرپایی

G₄: مدیریت بهبود منابع مالی

- G₄O₁ - اعتبار سنجی تامین کنندگان کالا و خدمات مرکز
- G₄O₂ - استفاده بهینه از منابع با مدیریت درآمدها

G₅: مدیریت منابع انسانی

G₅O₁- ارتقاء مدیریت منابع انسانی و سلامت حرفه ایی

G₅O₂ تأمین و سازماندهی نیروی انسانی براساس ضوابط و شرایط (بحران)

G₆: مدیریت تجهیزات، امکانات و فضاهای فیزیکی

G₆O₁- استانداردهای تجهیزاتی، امکانات و فضاهای فیزیکی منطبق بر استانداردها

G₇: توسعه و ارتقاء کیفیت در سیستم آموزشی و ارزیابی عملکرد آن ها

G₇O₁- ارتقاء و توسعه سیستم آموزشی کاربردی در بیمارستان

G₇O₂- ارزیابی و پایش عملکرد سیستم آموزشی

G₇O₃- ارتقاء شاخص های کمی و کیفی اعضای هیئت علمی

G₈: توسعه پژوهش در بیمارستان

G₈O₁- ارتقاء و توسعه پژوهش های کاربردی در بیمارستان

G₉: بهبود رضایت ذینفعان

G₉O₁- افزایش رضایت کارکنان

G₉O₂- ارتقاء استانداردهای تأمین تسهیلات برای گیرنده خدمت

G₉O₃- ارتقاء استانداردهای احترام به حقوق گیرنده خدمت

G₁₀: ارتقا سطح کیفیت و زیرساخت های فیزیکی

G₁₀O₁- کاهش هزینه های مصرفی حامل های انرژی بیمارستان

G₁₀O₂- ارتقاء سطح کیفیت زیرساخت های فیزیکی

G₁₀O₃- ارتقاء سطح کیفیت و بالا بردن رضایتمندی

شاخص های کلیدی عملکرد بیمارستان

ارتقاء سطح ایمنی و مدیریت خطر	
شاخص ها	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ درصد کشت های محیطی ◆ درصد بروز عفونت های بیمارستانی ◆ درصد افراد نیدل استیک ◆ درصد سقوط از تخت ◆ درصد سوختگی با کوتر ◆ واکنش ناشی از انتقال خون ناساگار ◆ آمبولی ریوی پس از عمل جراحی ◆ میانگین سرانه پسماندهای عفونی ◆ سایر خطاهای درمانی یا وقایع ناخواسته ◆ ایمنی که منجر به مرگ یا عارضه پایدار شود. ◆ عفونت بیمارستانی شدید که منجر به مرگ یا عارضه پایدار می شود. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ درصد رعایت استانداردهای میکروبی آب آشامیدنی ◆ میزان خطاهای پزشکی در مستند سازی پرونده بیمار ◆ درصد انجام بازدیدهای دوره ای پیشگیرانه تجهیزات ◆ انجام عمل جراحی بر روی عضو یا بیمار اشتباه ◆ جا ماندن جسم خارجی در بدن بیمار پس از عمل جراحی ◆ عوارض بیهوشی یا جراحی منجر به مرگ یا عارضه پایدار ◆ خونریزی یا هماتوم شدید بعد از جراحی منجر به مرگ یا عارضه پایدار ◆ ایجاد زخم فشاری درجه ۳ یا ۴ یا زخم های فشاری تونلی در بیمارستان بستری ◆ تزریق یا مصرف خوراکی اشتباه داروهای پرخطر که منجر به مرگ یا عارضه پایدار بیمار شود ◆ تکرار مرگ یا عوارض شدید ناشی از یک نوع درمان دارویی یا جراحی در بازه زمانی کوتاه ◆ شوک آنافیلاکسی ناشی از تزریق یا مصرف خوراکی دارو که منجر به مرگ یا عوارض پایدار می شود.

مدیریت بهبود منابع مالی

شاخص ها

◆ میزان هزینه های بیمارستان

◆ میزان درآمدهای بیمارستان

ارتقاء استانداردهای اعتباربخشی ملی

شاخص ها

◆ درصد مرگ و میر	◆ درصد ترک بیماران از اورژانس با مسئولیت شخصی
◆ درصد اشغال تخت	◆ درصد بیماران بستری موقت تعیین تکلیف شده زیر ۶ ساعت
◆ میزان گردش تخت	◆ درصد بیماران بستری موقت خارج شده از اورژانس زیر ۱۲ ساعت
◆ میزان مدت اقامت بیماران	◆ درصد CPR موفق
◆ درصد CPR ناموفق	◆ میانه زمانی تعیین تکلیف بیماران
◆ درصد موارد سقوط بیمار	◆ درصد رضایت سنجی بیماران
◆ درصد اعزام بیماران	◆ درصد رضایت سنجی کارکنان

توسعه و ارتقاء کیفیت در سیستم آموزشی و ارزیابی عملکرد آن ها

شاخص ها

- ❖ تعداد راندهای انجام شده دستیاران، کارورزان
- ❖ رضایتمندی فراگیران از سیستم آموزشی هیات علمی
- ❖ تعداد کلاس‌های برگزاری شده آموزشی
- ❖ رضایت مراجعه کنندگان از فراگیران

توسعه پژوهش در بیمارستان

شاخص ها

- ❖ افزایش میزان فعالیتهای پژوهشی در قالب طرحهای پژوهشی
- ❖ افزایش میزان فعالیتهای پژوهشی در قالب مقاله
- ❖ افزایش برگزاری کارگاههای توانمند سازی جهت اعضای هیات علمی
- ❖ افزایش منابع لاتین و فارسی کتابخانه برای اعضای هیات علمی و فراگیران

بهبود رضایت ذینفعان

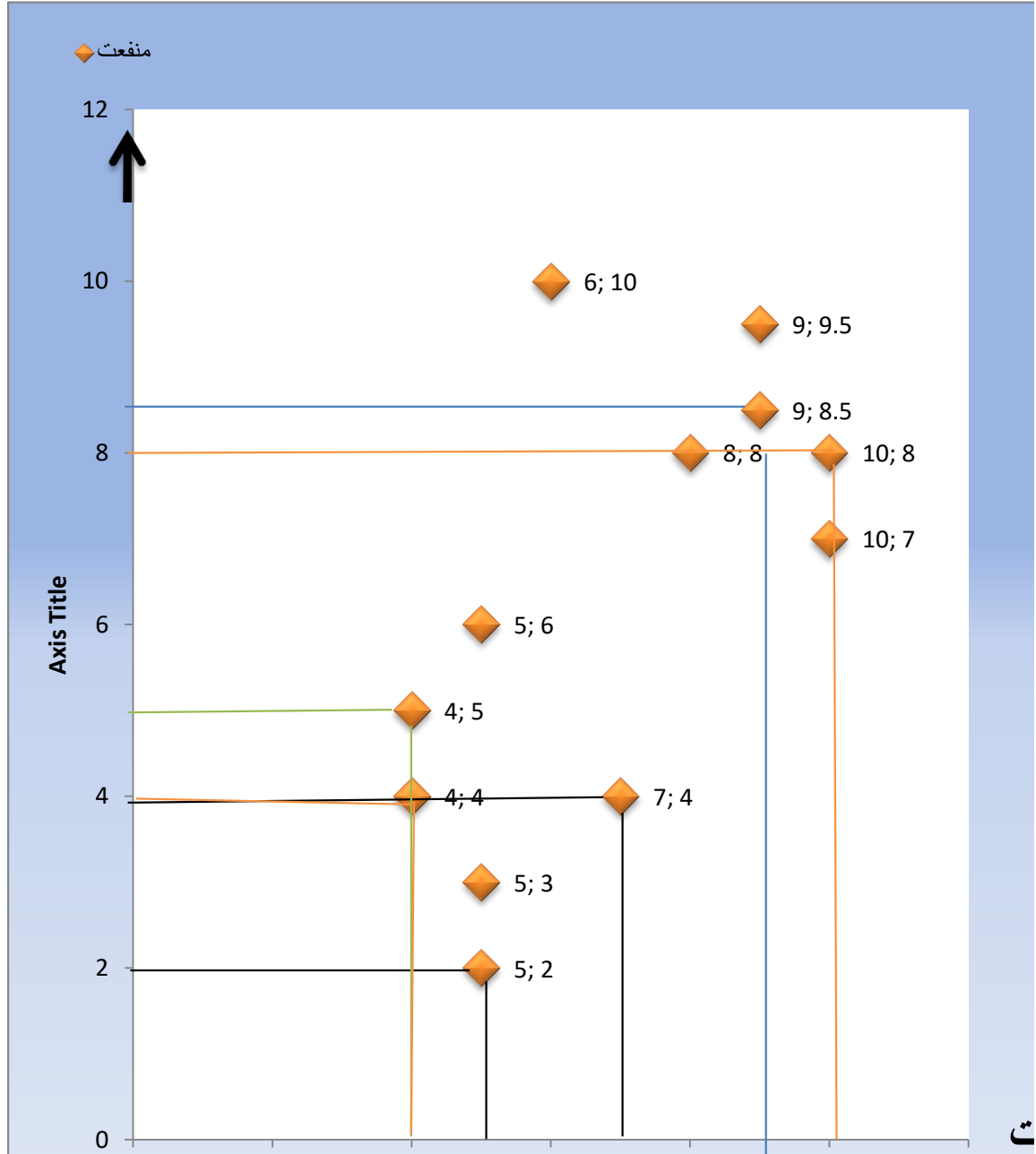
شاخص ها

- ❖ درصد ترک بیماران از اورژانس با مسئولیت شخصی
- ❖ درصد عمل های کنسل شده
- ❖ درصد رضایت سنجی بیماران
- ❖ درصد رضایت سنجی کارکنان

شناسایی و تحلیل ذینفعان (بر اساس بارش افکار و ماتریس منفعت - قدرت)

سازمان انتقال خون		سازمانهای مردم نهاد و خیریه		بیمالکاران و تامین کنندگان		نظام پزشکی و پرستاری		پزشکی قانونی		بیمه ها		پزشکان		کارکنان		همراه بیمار		بیمار و مددجو		دانشگاه		وزارت بهداشت		ذینفعان			
																										اعضا	رئیس
قدرت	منفعت	قدرت	منفعت	قدرت	منفعت	قدرت	منفعت	قدرت	منفعت	قدرت	منفعت	قدرت	منفعت	قدرت	منفعت	قدرت	منفعت	قدرت	منفعت	قدرت	منفعت	قدرت	منفعت	قدرت	منفعت		
۵	۴	۵	۲	۵	۶	۴	۴	۵	۲	۸	۸	۹	۹	۹	۷	۵	۵	۵	۶	۱۰	۷	۱۰	۵	۵			
۵	۹	۲	۵	۴	۸	۵	۵	۵	۵	۴	۹	۸	۱۰	۸	۱۰	۲	۴	۸	۸	۹	۸	۵	۵	۵			
۴	۱۰	۸	۱۰	۲	۱۰	۲	۲	۲	۱	۱۰	۸	۱۰	۱۰	۸	۱۰	۲	۱۰	۲	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	۲	۲			
۵	۲	۵	۲	۷	۸	۵	۵	۵	۲	۷	۸	۵	۸	۸	۹	۵	۵	۵	۹	۱۰	۷	۱۰	۱۰	۵			
۵	۴	۵	۲	۵	۵	۵	۵	۲	۲	۸	۵	۸	۹	۷	۸	۵	۵	۵	۱۰	۱۰	۳	۱۰	۵	۵			
۴	۱۰	۸	۱۰	۲	۱۰	۲	۲	۲	۱	۱۰	۸	۱۰	۱۰	۸	۱۰	۲	۱۰	۲	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	۲	۲			
۶	۵	۹	۵	۶	۳	۵	۶	۴	۴	۵	۷	۵	۸	۴	۵	۴	۶	۴	۵	۳	۶	۴	۶	۶			
۲	۲	۵	۵	۹	۸	۲	۲	۲	۳	۹	۵	۵	۵	۵	۸	۵	۸	۶	۱۰	۸	۱۰	۸	۸				
۷	۷	۶	۴	۹	۹	۱۰	۵	۹	۴	۸	۵	۷	۷	۶	۸	۲	۳	۴	۶	۹	۰	۹	۲	۲			
سوپر وایزر آموزشی:				بهبود کیفیت:				امور مالی:				تجهیزات پزشکی:				مترون				مدیر				ریاست:			
حراست:				بازرسی				خدمات:								کارشناس ایمنی:				منابع انسانی:							

منفعت



سند استراتژیک بیمارستان شهید بهشتی		
تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۴/۰۱/۲۶	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۱/۲۶	کد: SP-LM-03
تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۳/۰۲/۲۵		تعداد صفحات: ۳۰

ریاست بیمارستان	مدیر بیمارستان	مدیر پرستاری	رئیس واحد مالی	معاونت آموزشی	مسئول بهبود کیفیت
دکتر نوید زاده	صنایت اله	مختار بهروزی	عابدین درخش	دکتر سعید رزومه	نوذر ایلخانی نسب
باقری	برگریزان				