

بسمه تعالی

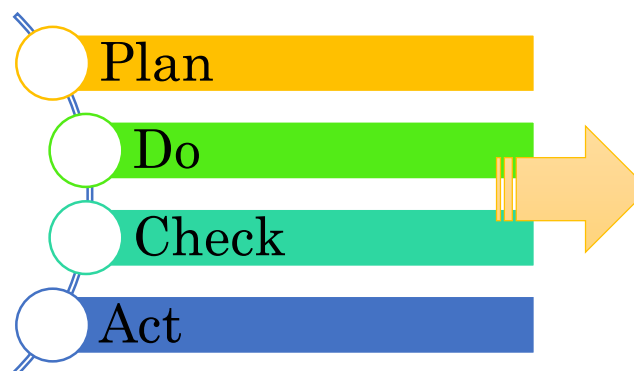
برنامه عملیاتی جامع بهبود کیفیت بیمارستان

دانشگاه علوم پزشکی البرز
بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی کوثر

تهیه و تدوین: تیم مدیریت اجرایی - مدیریت - دفتر بهبود کیفیت - دفتر پرستاری

۱۴۰۱

PDCA



Success

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

هدف کلی اول (Goal):

- G1 ارتقاء شاخص های مدیریتی

اهداف اختصاصی و استراتژی های هدف کلی اول (Objectives):

- G1O1 تدوین و استقرار برنامه عملیاتی بخش ها و واحدها به میزان ۱۰۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱

- G1O1S1 برگزاری کلاس آموزشی تدوین برنامه عملیاتی

- G1O1S2 تدوین برنامه عملیاتی واحدهای مختلف بیمارستان

- G1O2 برگزاری منظم کمیته های بیمارستان به میزان ۱۰۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱

- G1O2S1 تدوین تقویم و آئین نامه برگزاری مستمر و منظم کمیته ها

- G1O2S2 نظارت بر اجرای مستمر و منظم آئین نامه و مصوبات کمیته های بیمارستان

- G1O3 استقرار برنامه مدیریت خطر بیمارستان به میزان ۸۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱

- G1O3S1 برگزاری دوره های آموزشی مدیریت خطر

- G1O3S2 استقرار نظام گزارش خطاهای بیمارستانی

- G1O4 بازنگری منظم برنامه های نظارتی و عملیاتی مدیریت به میزان ۱۰۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱

- G1O4S1 بازنگری آئین نامه ها، فرآیندها، کتابچه ها و خط مشی ها

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

- G105 استقرار برنامه ایمنی بیمار به میزان ۱۰۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱

- G105S1 تدوین برنامه عملیاتی ایمنی بیمار و اجرای آن

- G106 استقرار برنامه مدیریت بحران به میزان ۸۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱

- G106S1 تدوین برنامه مدیریت بحران

- G107 افزایش رعایت حقوق گیرندگان خدمت به میزان ۳۰٪ نسبت به سال ۱۴۰۰

- G107S1 استقرار استانداردهای اعتباربخشی حقوق گیرندگان خدمت

- G107S2 توجه به گروه های آسیب پذیر

- G107S3 افزایش میزان رسیدگی به شکایات

- G107S4 رضایت سنجی از گیرندگان خدمت

- G108 مدیریت منابع انسانی به میزان ۸۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱

- G108S1 توجه نیروها در بدو شروع به کار

- G108S2 آموزش و توانمندسازی کارکنان

- G108S3 رضایت سنجی از کارکنان

- G108S4 کنترل تخلفات ورود و خروج پرسنل

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

هدف کلی دوم (Goal):

- ارتقاء شاخص های امور مالی

اهداف اختصاصی و استراتژی های هدف کلی دوم (Objectives):

- G2O1 ارتقاء وضعیت مالی بیمارستان به میزان ۳۰٪ نسبت به سال ۱۴۰۰

- G2O1S1 افزایش درآمد بیمارستان
- G2O1S2 کاهش میزان کسورات بیمه ای بیمارستان

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

هدف کلی : ارتقاء شاخص های مدیریتی							G1
هدف اختصاصی : تدوین و استقرار برنامه عملیاتی بخش ها و واحدها به میزان ۱۰۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱							O1
استراتژی : برگزاری کلاس آموزشی تدوین برنامه عملیاتی							S1
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه	مسئول پایش برنامه
۱	هماهنگی با سوپروایزر آموزشی	دفتر بهبود کیفیت	اردیبهشت ۱۴۰۱	درصد افراد آموزش دیده در خصوص تدوین برنامه عملیاتی	روش پایش : بررسی فرم حضور در آموزش		مسئول دفتر بهبود کیفیت
۲	تعیین مدرس و زمان کلاس	دفتر بهبود کیفیت	اردیبهشت ۱۴۰۱		روش محاسبه : تعداد افراد (مسئولین) آموزش دیده/کل مسئولین واحدها * ۱۰۰		
۳	ابلاغ اطلاعیه به تمام واحدها	دفتر بهبود کیفیت	خرداد ۱۴۰۱		تاریخ پایش : پایان اسفند ۱۴۰۱		
۴	برگزاری کلاس آموزشی تدوین برنامه عملیاتی	دفتر بهبود کیفیت	خرداد ۱۴۰۱				

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

هدف کلی : ارتقاء شاخص های مدیریتی							G1
هدف اختصاصی : تدوین و استقرار برنامه عملیاتی بخش ها و واحدها به میزان ۱۰۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱							O1
استراتژی : تدوین برنامه عملیاتی واحدهای مختلف بیمارستان							S2
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه	مسئول پایش برنامه
۱	تدوین برنامه عملیاتی بخش ها	مسئول بخش	تیر ۱۴۰۱	درصد برنامه عملیاتی تدوین شده در بیمارستان	روش پایش : بررسی مستندات روش محاسبه : تعداد برنامه تدوین شده/کل بخش ها/واحدها * ۱۰۰ تاریخ پایش : پایان ۱۴۰۱		دفتر بهبود کیفیت
۲	اجرای برنامه عملیاتی بخش ها	مسئول بخش	مرداد ۱۴۰۱				
۳	پایش برنامه عملیاتی	دفتر بهبود کیفیت	اسفند ۱۴۰۱				
۴	تجزیه و تحلیل داده های برنامه	دفتر بهبود کیفیت - مسئول بخش مربوطه	اسفند ۱۴۰۱				
۵	ارائه گزارش به مسئولان ارشد	مسئول بخش	اسفند ۱۴۰۱				
۶	انجام مداخلات اصلاحی	مسئول بخش	اسفند ۱۴۰۱				
۷	بررسی اثر بخشی مداخلات	دفتر بهبود کیفیت	اسفند ۱۴۰۱				

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

G1	هدف کلی : ارتقاء شاخص های مدیریتی						
O2	هدف اختصاصی : برگزاری منظم کمیته های بیمارستانی به میزان ۱۰۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱						
S1	استراتژی : تدوین تقویم و آئین نامه برگزاری مستمر و منظم کمیته ها						
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه	مسئول پایش برنامه
۱	تنظیم برنامه زمانبندی و تدوین آئین نامه کمیته ها	مسئول کمیته ها	فروردین ۱۴۰۱	میزان برگزاری کمیته ها	روش پایش : بررسی مستندات (صورتجلسات کمیته ها)		مسئول کمیته ها
۲	تشکیل کمیته ها طبق برنامه	مسئول کمیته ها	در طول اجرای برنامه				
۳	ارسال صورتجلسات اولیه به واحد بهبود کیفیت	دبیر کمیته	در طول اجرای برنامه				
۴	ارسال صورتجلسه نهایی به اعضای کمیته	مسئول کمیته ها	در طول اجرای برنامه				
۵	پیگیری اجرای مصوبات	دبیر کمیته	در طول اجرای برنامه				
۶	نظارت بر اجرای مصوبات در صورت تعویق در اجرا	دفتر مدیریت	در طول اجرای برنامه				
۷	بایگانی صورت جلسات و مداخلات انجام شده	مسئول کمیته ها	در طول اجرای برنامه				

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

G1	هدف کلی : ارتقاء شاخص های مدیریتی					
O2	هدف اختصاصی : برگزاری کمیته های بیمارستانی به میزان ۱۰۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱					
S2	استراتژی : نظارت بر اجرای مستمر و منظم آئین نامه و مصوبات کمیته های بیمارستان					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه
۱	تدوین چک لیست پیگیری مصوبات کمیته	دفتر بهبود کیفیت	اردیبهشت ۱۴۰۱	میزان مصوبات کمیته که اجرا نشده	روش پایش : چک لیست پیگیری مصوبات روش محاسبه : تعداد مصوبات کمیته که اجرا شده/تعداد جلسات مصوب طبق تقویم زمانبندی*۱۰۰	مسئول پایش برنامه
۲	تکمیل چک لیست هر ۶ ماه یکبار	دفتر بهبود کیفیت	در طول برنامه (تاریخ پایش : پایان شهریور و پایان اسفند ۱۴۰۱)			
۳	مطرح نمودن مصوبات اجرا نشده کمیته ها در کمیته بهبود کیفیت	دفتر بهبود کیفیت	در طول برنامه			
۴	پیگیری مجدد مصوبات	دفتر مدیریت	در طول برنامه			
۵	گزارش موارد مغایرت به مسئولین	دفتر مدیریت	در طول برنامه			

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

هدف کلی : ارتقاء شاخص های مدیریتی							G1
هدف اختصاصی : استقرار برنامه مدیریت خطر بیمارستان به میزان ۷۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱							O3
استراتژی : برگزاری دوره های آموزشی مدیریت خطر							S1
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه	مسئول پایش برنامه
۱	هماهنگی با سوپروایزر آموزشی	مسئول مدیریت خطر	مهر ۱۴۰۱	درصد افراد آموزش دیده در خصوص مدیریت خطر	روش پایش : بررسی فرم حضور در آموزش		مسئول مدیریت خطر
۲	تعیین مدرس و زمان کلاس	مسئول مدیریت خطر	مهر ۱۴۰۱		روش محاسبه : تعداد افراد آموزش دیده/کل پرسنل بیمارستان*۱۰۰		
۳	ابلاغ اطلاعیه به تمام واحدها	مسئول مدیریت خطر	آبان ۱۴۰۱		تاریخ پایش : پایان اسفند ۱۴۰۱		
۴	برگزاری کلاس آموزشی	مسئول مدیریت خطر	آبان ۱۴۰۱				

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

هدف کلی : ارتقاء شاخص های مدیریتی							G1
هدف اختصاصی : استقرار برنامه مدیریت خطر بیمارستان به میزان ۷۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱							O3
استراتژی : استقرار نظام گزارش خطاهای بیمارستانی							S2
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه	مسئول پایش برنامه
۱	بازنگری فرم گزارش موارد خطا	مسئول مدیریت خطر	خرداد ۱۴۰۱	درصد گزارش موارد خطا در هر بخش	روش پایش : بررسی فرم های گزارش خطا روش محاسبه : تعداد موارد گزارش شده از هر بخش /کل موارد خطای گزارش شده*۱۰۰ تاریخ پایش : ماهانه		مسئول ایمنی بیمار
۲	ابلاغ مجدد فرم به واحدها و بخش ها	دفتر مدیریت	خرداد ۱۴۰۱				
۳	گزارش موارد خطا به واحد ایمنی بیمار و مدیریت خطر	پرسنل بیمارستان	در طول برنامه				
۴	تجزیه و تحلیل فرم ها	مسئول مدیریت خطر	در طول برنامه				
۵	انجام RCA	مسئول مدیریت خطر - دفتر بهبود کیفیت	در طول برنامه				
۶	تهیه گزارش درس گیری از خطاها	مسئول مدیریت خطر	در طول برنامه				

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

هدف کلی : ارتقاء شاخص های مدیریتی							G1
هدف اختصاصی : بازنگری منظم برنامه های نظارتی و عملیاتی مدیریت به میزان ۱۰۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱							O4
استراتژی : بازنگری آئین نامه ها، فرآیندها، کتابچه ها و خط مشی ها							S1
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه	مسئول پایش برنامه
۱	تدوین برنامه زمانبندی بازنگری	مدیریت - دفتر بهبود کیفیت	مرداد ۱۴۰۱	میزان مصوبات مبتنی بر تغییر و اصلاح فرآیندها، آئین نامه ها و خط مشی ها	روش پایش : بررسی مستندات روش محاسبه : تعداد موارد مصوب شده در کمیته در خصوص اصلاح فرآیندهای بیمارستان تاریخ پایش : پایان شهریور و اسفند ۱۴۰۱		مسئول بهبود کیفیت
۲	پایش فرآیندها و خط مشی ها	مدیریت - دفتر بهبود کیفیت	شهریور ۱۴۰۱				
۳	گزارش نتایج پایش در کمیته بهبود کیفیت	مدیریت - دفتر بهبود کیفیت	در طول برنامه				
۴	اعمال تغییرات و اصلاحات در فرآیندها و خط مشی ها	مدیریت - دفتر بهبود کیفیت	در طول برنامه				
۵	ارسال فرآیندها و خط مشی به صاحبان فرآیند	مدیریت - دفتر بهبود کیفیت	در طول برنامه				
۶	اقدام براساس فرآیندها و خط مشی های اصلاح شده	مدیریت - دفتر بهبود کیفیت	در طول برنامه				

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

هدف کلی : ارتقاء شاخص های مدیریتی							G1
هدف اختصاصی : استقرار برنامه ایمنی بیمار به میزان ۸۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱							O5
استراتژی : تدوین برنامه عملیاتی ایمنی بیمار و اجرای آن							S1
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه	مسئول پایش برنامه
۱	تدوین برنامه عملیاتی ایمنی بیمار	مسئول ایمنی بیمار	اردیبهشت ۱۴۰۱	وجود برنامه عملیاتی در بخش ها	روش پایش : بررسی مستندات تاریخ پایش : پایان اسفند ۱۴۰۱		مسئول برنامه ایمنی بیمار
۲	ارسال برنامه به بخش ها و واحدهای مربوطه	مسئول ایمنی بیمار	اردیبهشت ۱۴۰۱				
۳	اجرای برنامه عملیاتی	مسئول ایمنی بیمار	خرداد ۱۴۰۱				
۴	پایش برنامه	مسئول ایمنی بیمار	در طول برنامه				
۵	گزارش پیشرفت برنامه به تیم مدیریت اجرایی بیمارستان	مسئول ایمنی بیمار	در طول برنامه				
۶	پیگیری اجرای مصوبات جلسات	مسئول ایمنی بیمار	در طول برنامه				

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

هدف کلی : ارتقاء شاخص های مدیریتی							G1
هدف اختصاصی : استقرار برنامه مدیریت بحران به میزان ۵۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱							O6
استراتژی : تدوین برنامه مدیریت بحران							S1
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه	مسئول پایش برنامه
۱	انتصاب فردی به عنوان مسئول بحران	دفتر مدیریت	فروردین ۱۴۰۱	وجود برنامه بحران	روش پایش : بررسی مستندات تاریخ پایش : پایان اسفند		مسئول بحران
۲	تهیه لیست اعضای تیم مدیریت بحران	مسئول بحران	فروردین ۱۴۰۱				
۳	تهیه چارت مقابله با بحران	مسئول بحران	اردیبهشت ۱۴۰۱				
۴	تهیه فهرست مشخصات، آدرس و تلفن اعضای تیم بحران	مسئول بحران	اردیبهشت ۱۴۰۱				
۵	تدوین برنامه فراخوان اعضای تیم بحران و اعلام به افراد	مسئول بحران	خرداد ۱۴۰۱				
۶	تهیه و اعلام وظایف اعضای تیم	مسئول بحران	خرداد ۱۴۰۱				
۷	برگزاری آموزش و مانور بحران	مسئول بحران	در طول برنامه				
۸	برگزاری مانور آتش نشانی	مسئول بحران	در طول برنامه				
۹	مستندسازی برنامه های اجرا شده تحت عنوان برنامه مدیریت بحران	مسئول بحران	در طول برنامه				

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

G1	هدف کلی : ارتقاء شاخص های مدیریتی						
O7	هدف اختصاصی : افزایش رعایت حقوق گیرندگان خدمات به میزان ۲۰٪ نسبت به سال ۱۴۰۱						
S1	استراتژی : استقرار استانداردهای اعتباربخشی حقوق گیرندگان خدمت						
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه	مسئول پایش برنامه
۱	نصب منشور حقوق گیرندگان خدمت در بخش ها	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	فروردین ۱۴۰۱	رعایت استانداردهای حقوق گیرندگان خدمت	روش پایش : چک لیست رعایت حقوق گیرندگان خدمت روش محاسبه : نمره کسب شده از چک لیست اعتباربخشی رعایت حقوق گیرندگان خدمت تاریخ پایش : پایان شهریور و اسفند ۱۴۰۱		مسئول حقوق گیرندگان خدمت
۲	نصب اتیکت عکس دار بر روی سینه	تمام پرسنل	در طول برنامه				
۳	معرفی گروه درمان به بیمار	تمام پرسنل	در طول برنامه				
۴	تهیه و نصب آخرین تعرفه های بیمارستانی در راهرو و سالن	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	در طول برنامه				
۵	آموزش به بیمار و همراهان	تمام پرسنل	در طول برنامه				
۶	حفظ حریم خصوصی بیمار	تمام پرسنل	در طول برنامه				
۷	پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی بیماران و مراجعین	تمام پرسنل	در طول برنامه				
۸	رعایت اصول رازداری	تمام پرسنل	در طول برنامه				

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

G1	هدف کلی : ارتقاء شاخص های مدیریتی						
O7	هدف اختصاصی : افزایش رعایت حقوق گیرندگان خدمت به میزان ۲۰٪ نسبت به سال ۱۴۰۱						
S2	استراتژی : توجه به گروه های آسیب پذیر						
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه	مسئول پایش برنامه
۱	تهیه لیست گروه های آسیب پذیر	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	تیر ۱۴۰۱	میزان توجه به گروه های آسیب پذیر	روش پایش : بررسی مستندات روش محاسبه : تعداد موارد ارجاع شده به مددکاری که جز گروه های آسیب پذیرند/تعداد کل مراجعین*۱۰۰ تاریخ پایش : پایان هر فصل		مسئول حقوق گیرندگان خدمت
۲	اطلاع رسانی به بخش ها	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	تیر ۱۴۰۱				
۳	شناسایی و معرفی گروه های آسیب پذیر نیازمند به کمک به مددکاری	پرسنل بخش	در طول برنامه				
۴	اخذ رضایت نامه از نزدیکان گروه های آسیب پذیر در درمان آنها	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	در طول برنامه				
۵	اجازه حضور تمام وقت حداقل یک نفر همراه برای گروه های آسیب پذیر	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	در طول برنامه				
۶	پیگیری ارجاع بیماران کم درآمد و نیازمند به مراکز حمایت کننده	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	در طول برنامه				

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

G1	هدف کلی: ارتقاء شاخص های مدیریتی					
O7	هدف اختصاصی: افزایش رعایت حقوق گیرندگان خدمت به میزان ۳۰٪ نسبت به سال ۱۴۰۰					
S3	استراتژی: افزایش میزان رسیدگی به شکایات					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه
۱	نصب فرآیند رسیدگی به شکایات کتبی و شفاهی در راهرو و سالن ها	مسئول رسیدگی به شکایات	اردیبهشت ۱۴۰۱	میزان شکایات کتبی واصل میزان شکایات شفاهی واصل میزان شکایات حل و فصل شده میزان شکایات ارجاع شده به مراجع قضایی	روش پایش: بررسی مستندات روش محاسبه: تعداد شکایات کتبی واصل/کل مراجعین به بیمارستان*۱۰۰_تعداد شکایات شفاهی واصل/کل مراجعین به بیمارستان*۱۰۰_تعداد شکایات حل و فصل شده/شکایات کتبی+شکایات شفاهی*۱۰۰_تعداد ارجاع شده به مراجع قضایی/کل شکایات کتبی واصل*۱۰۰ تاریخ پایش: پایان هر فصل	مسئول پایش برنامه شکایات
۲	بازنگری فرم رسیدگی به شکایات	مسئول رسیدگی به شکایات	اردیبهشت ۱۴۰۱			
۳	قرار دادن فرم در اختیار مراجعین	مسئول رسیدگی به شکایات	در طول برنامه			
۴	باز کردن صندوق های رسیدگی به شکایات به صورت ماهانه	مسئول رسیدگی به شکایات	در طول برنامه			
۵	رسیدگی به شکایات واصل بلافاصله بعد از دریافت فرم	مسئول رسیدگی به شکایات	در طول برنامه			
۶	اعلام نتیجه رسیدگی به شاکی	مسئول رسیدگی به شکایات	در طول برنامه			
۷	ارائه بازخورد مناسب به متشاکی	مسئول رسیدگی به شکایات	در طول برنامه			
۸	ارائه گزارش به مدیریت	مسئول رسیدگی به شکایات	در طول برنامه			

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

G1	هدف کلی : ارتقاء شاخص های مدیریتی					
O7	هدف اختصاصی : افزایش رعایت حقوق گیرندگان خدمت به میزان ۳۰٪ نسبت به سال ۱۴۰۰					
S4	استراتژی : رضایت سنجی از گیرندگان خدمت					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه
۱	تهیه فرم رضایت سنجی از گیرندگان خدمت	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	فروردین ۱۴۰۱	میزان رضایت سنجی از مراجعین و گیرندگان خدمت	روش پایش :چک لیست رضایت سنجی روش محاسبه : درصد بدست آمده از چک لیست تاریخ پایش : پایان هر فصل	مسئول حقوق گیرندگان خدمت
۲	جمع آوری روزانه فرم های تکمیل شده	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	در طول برنامه			
۳	تحلیل ماهانه فرم ها	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	در طول برنامه			
۴	گزارش نتایج فرم ها به کمیته اخلاق و بهبود کیفیت	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	در طول برنامه			
۵	انجام مداخلات اصلاحی مصوب در کمیته	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	در طول برنامه			

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

G1	هدف کلی : ارتقاء شاخص های مدیریتی						
O8	هدف اختصاصی : مدیریت منابع انسانی به میزان ۸۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱						
S1	استراتژی : توجیه نیروها در بدو شروع به کار						
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه	مسئول پایش برنامه
۱	معرفی تمام نیروهای جدیدالورود به دفتر بهبود کیفیت	سوپروایزر آموزشی	در طول برنامه	میزان جدیدالورودین آموزش دیده	روش پایش : بررسی پرونده پرسنلی روش محاسبه : تعداد جدیدالورودین آموزش دیده / کل جدیدالورودین * ۱۰۰ تاریخ پایش : پایان اسفند ۱۴۰۱		سوپروایزر آموزشی
۲	تحویل کتابچه آموزش بدو ورود به جدیدالورودین	مسئول بخش / واحد مربوطه	در طول برنامه				
۳	ارجاع جدیدالورودین به واحدهای اداری جهت دریافت آموزش لازم	بخش / واحد مربوطه	در طول برنامه				
۴	توجیه نیرو در خصوص کلیات و قوانین و مقررات بیمارستان	دفتر بهبود کیفیت	در طول برنامه				
۵	توجیه نیرو در خصوص امور مالی و حقوق و مزایا	مدیریت منابع انسانی	در طول برنامه				
۶	توجیه نیرو در خصوص امور اداری و کارگزینی	سوپروایزر آموزشی	در طول برنامه				
۷	توجیه نیرو در خصوص مدیریت بحران و آتش نشانی	سوپروایزر آموزشی	در طول برنامه				
۸	توجیه نیرو در خصوص مدیریت خطر و ایمنی بیمار	سوپروایزر آموزشی	در طول برنامه				
۹	توجیه نیرو در خصوص جزئیات و آخرین دستورالعمل ها، آئین نامه ها و بخش نامه های خاص هر بخش / واحد	مسئول بخش / واحد مربوطه	در طول برنامه				

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

هدف کلی : ارتقاء شاخص های مدیریتی							G1
هدف اختصاصی : مدیریت منابع انسانی به میزان ۸۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱							O8
استراتژی : آموزش و توانمندسازی کارکنان							S2
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه	مسئول پایش برنامه
۱	نیازسنجی آموزشی سالیانه	سوپروایزر آموزشی	اردیبهشت ۱۴۰۱	میزان آموزش و توانمند سازی کارکنان بیمارستان	روش : بررسی پرونده آموزشی روش محاسبه : تعداد کارکنان با نمره بالای ۸۰/کل کارکنان * ۱۰۰ تاریخ پایش : پایان اسفند ۱۴۰۱		سوپروایزر آموزشی
۲	تدوین PDP بر اساس نیازسنجی	سوپروایزر آموزشی	اردیبهشت ۱۴۰۱				
۳	برگزاری دوره های آموزشی بر اساس PDP مخصوص هر فرد	سوپروایزر آموزشی	در طول برنامه				
۴	برگزاری دوره های آموزشی توانمند سازی	سوپروایزر آموزشی	در طول برنامه				
۵	برگزاری آزمون دوره ای یا مصاحبه با پرسنل	سوپروایزر آموزشی	در طول برنامه				
۶	گزارش وضعیت نمرات یا مصاحبه به دفتر پرستاری و مدیریت جهت تصمیم گیری ها	سوپروایزر آموزشی	در طول برنامه				
۷	بایگانی کلیه مستندات در پرونده پرسنلی	سوپروایزر آموزشی	در طول برنامه				

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

G1	هدف کلی : ارتقاء شاخص های مدیریتی					
O8	هدف اختصاصی : مدیریت منابع انسانی به میزان ۸۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱					
S3	استراتژی : رضایت سنجی از کارکنان					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه
۱	طراحی فرم رضایت سنجی از کارکنان	مسئول بهبود کیفیت	تیر ۱۴۰۱	میزان رضایت سنجی از پرسنل بیمارستان	روش پایش : فرم رضایت سنجی کارکنان روش محاسبه : مجموع نمره کسب شده از چک لیست / نمره چک لیست ضربدر تعداد پرسنل نظرسنجی شده * ۱۰۰ تاریخ پایش : پایان اسفند ۱۴۰۱	مسئول پایش برنامه
۲	توزیع فرم بین پرسنل	مسئول بهبود کیفیت	در طول برنامه			
۳	جمع آوری فرم ها	مسئول بهبود کیفیت	در طول برنامه			
۴	تحلیل داده ها	مسئول بهبود کیفیت	در طول برنامه			
۵	گزارش نتیجه به کمیته بهبود کیفیت	مسئول بهبود کیفیت	در طول برنامه			
۶	انجام مداخله طبق مصوبات کمیته	مسئول بهبود کیفیت	در طول برنامه			

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

هدف کلی : ارتقاء شاخص های مدیریتی							G1
هدف اختصاصی : مدیریت منابع انسانی به میزان ۸۰٪ تا پایان سال ۱۴۰۱							O8
استراتژی : کنترل تخلفات ورود و خروج پرسنل							S4
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه	مسئول پایش برنامه
۱	ابلاغ زمان ورود و خروج به تمام پرسنل	رئیس بیمارستان	ابتدای برنامه	میزان تخلفات ورود و خروج بیمارستان	روش پایش : مشاهده مستندات		مسئول کارگزینی
۲	کنترل ورود و خروج طبق تایمکس	کارگزینی	در طول برنامه		روش محاسبه : تعداد پرسنل با تخلف ورود و خروج / ۱۲ ماه * ۱۰۰		
۳	گزارش موارد تخلف به مدیریت	کارگزینی	در طول برنامه		تاریخ پایش : ماهانه		
۴	تذکر و بازخورد به پرسنل	مدیریت	در طول برنامه				

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

G2	هدف کلی : ارتقاء شاخص های امور مالی					
O1	هدف اختصاصی : ارتقاء وضعیت مالی بیمارستان به میزان ۲۰٪ نسبت به سال ۱۴۰۱					
S1	استراتژی : افزایش درآمد بیمارستان					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه
۱	بررسی علل تاخیر ارسال اسناد پزشکی به بیمه ها	دفتر مدیریت	خرداد ۱۴۰۱	افزایش درآمد بیمارستان	روش پایش : بررسی اسناد مالی تاریخ پایش : پایان اسفند ۱۴۰۱	مسئول پایش برنامه
۲	طرح مشکلات در کمیته تیم مدیریت اجرایی	مسئول درآمد				
۳	تشکیل جلسات تحلیل کسورات با منشی ها	مسئول درآمد	ماهیهانه			
۴	ارائه گزارشات ماهیهانه کسورات پاراکلینیک	مسئول درآمد	ماهیهانه			

برنامه عملیاتی جامع بیمارستان - ۱۴۰۱

G2	هدف کلی : ارتقاء شاخص های امور مالی						
O1	هدف اختصاصی : ارتقاء وضعیت مالی بیمارستان به میزان ۲۰٪ نسبت به سال ۱۴۰۰						
S2	استراتژی : کاهش میزان کسورات بیمه ای در بیمارستان						
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	میزان تحقق برنامه	مسئول پایش برنامه
۱	ثبت کلیه اقدامات درمانی و دارویی توسط پزشک در پرونده بیمار	تمام پرسنل	در طول برنامه	کاهش کسورات	روش پایش : اسناد بیمه ای روش محاسبه : کسورات یک دوره مشخص به دوره مشابه قبل آن تاریخ پایش : پایان اسفند ۱۴۰۱		مدیر امور مالی
۲	ثبت داروها و لوازم مصرفی بیمار طبق دستور پزشک و خدمت انجام شده در HIS	تمام پرسنل	در طول برنامه				
۳	ثبت درخواست آزمایشات به صورت کامل و الصاق جواب آن به پرونده بیمار	تمام پرسنل	در طول برنامه				
۴	ثبت مشخصات بیمار و تاریخ و ساعت انجام نوار قلب بر روی آن و الصاق به پرونده	تمام پرسنل	در طول برنامه				
۵	انجام رپورت کلیه گرافی ها و الصاق به پرونده بیمار	تمام پرسنل	در طول برنامه				
۶	تکمیل کلیه اوراق پرونده، سربرگ و خود برگه، به ویژه برگه مشاوره، سونوگرافی، شرح عمل، بیهوشی و خلاصه پرونده	تمام پرسنل	در طول برنامه				