



## سیاست های اصلی بیمارستان محب کوثر

کد سند: MK-1-1-3

تاریخ ابلاغ: ۱۳۹۸/۰۷/۱۴

تاریخ بازنگری بعدی: ۱۳۹۹/۰۷/۱۴

## مقدمه

سیاست های اصلی، عباراتی است که جهت گیری ها، روال های کاری و اولویت های بیمارستان را برای اجرای منسجم وظایف /ماموریت/استراتژی های تعیین شده نشان می دهد. این سیاست ها توسط تیم رهبری و مدیریت تهیه، تصویب و ابلاغ می شود. برای تعیین سیاست های اصلی نیاز است که ضعف ها و توانمندی های سازمان، وضعیت سلامت جامعه، عوامل برون سازمانی و انتظارات ذینفعان کلیدی شناسایی شده و از اطلاعات /آمار / مطالعات به روز استفاده شود. لازم به ذکر است شناسایی ضعف ها و توانمندی ها با شرایطی که مطرح شده است در سند استراتژیک بیمارستان انجام و به روز رسانی می شود. عوامل برون سازمانی میتواند شامل عوامل اقتصادی، اجتماعی و فناوری باشد.

در واقع سیاست های اصلی بیمارستان چارچوب برنامه ریزی های مسئولان ارشد بیمارستان و هدایت گر برنامه ها و رفتار سازمانی هستند. وجود رابطه منطقی به صورت شفاف بین سیاست های اصلی با استراتژی هایی که در برنامه استراتژیک بیمارستان تبیین شده، ضروری است. سیاست ها بایستی همسو با سیاست های بالادستی وزارت بهداشت و برای بیمارستان های غیر دانشگاهی (وابسته به سازمان هایی غیر از وزارت بهداشت) همسو با مقررات سازمان متبوع آنها باشد.

تفاوت استراتژی با سیاست در این است که استراتژی نشان میدهد که از کدام راه کلان برای رسیدن به اهداف کلان استفاده شود، اما سیاست های اصلی نشان می دهد که استراتژی های تعیین شده و یا ماموریت مشخص شده برای بیمارستان بر طبق چه اصول/چارچوب /روالی اجرایی شوند. به عنوان مثال " ارتقای کیفیت بدون تحمیل هزینه اضافی به بیمار "در واقع سیاستی است که نشان می دهد، تبیین اهداف کلان، اتخاذ هرگونه استراتژی و تدوین برنامه های عملیاتی به منظور ارتقای کیفیت، بایستی بدون تحمیل هزینه اضافی به بیمار صورت پذیرد.

## مزایای تعیین سیاست های اصلی

جهت گیری و تعیین روال های از پیش تعیین شده در مباحث کلان بیمارستان مبتنی بر سیاست های

بالادستی

پیش بینی راهکارهای کلان برای جلب رضایت و مشارکت ذینفعان کلیدی (بیماران/همراهان، کارکنان، بیمه

های طرف قرارداد و ...)

پیش بینی راهکارهای کلان برای ارتقای ایمنی بیمار، مدیریت خطا و خطر و بهبود مستمر کیفیت

پیش بینی راهکارهای کلان برای جذب و بکارگیری و توانمندسازی نیروی انسانی

کسب اطمینان از دستیابی به نتایجی متوازن و همسو با سیاست های اصلی بیمارستان

## سیاست های اصلی بیمارستان در حوزه منابع انسانی

ذینفعان کلیدی	عنوان سیاست	ردیف
کلیه کارکنان بیمارستان	سیاست بیمارستان تعهد به اجرای قوانین جاری کشور از جمله قوانین وزارت کار و امور اجتماعی در رابطه با کارکنان (طرح طبقه بندی مشاغل) است.	1
	جذب نیروهای متخصص، کارآمد و با اخلاق حرفه ای منطبق بر قوانین سازمان بالا دستی	۲
کارکنان بیمارستان	حفظ و مدیریت سرمایه های انسانی سازمان، توجه ویژه به ارتقای خدمات رفاهی کارکنان جهت افزایش انگیزه آنان و افزایش توانمندی آنان در مسیر ایجاد سازمان یادگیرنده	۳
کارکنان بیمارستان	ترویج فرهنگ کار تیمی و اخلاق حرفه ای	۴
کارکنان/ بیماران	ترویج فرهنگ سازمانی گزارش دهی خطا بدون ترس از سرزنش و تنبیه در راستای پیشگیری، پایش و کنترل خطاهای پزشکی	۵
کارکنان بیمارستان	توجه ویژه به جانشین پروری در تمامی سطوح	۶

### سیاست های اصلی بیمارستان در حوزه مالی:

ردیف	عنوان سیاست	ذینفعان کلیدی
۱	سیاست بیمارستان این است که، بیمارستان حتما باید بر اساس تراز مالی مثبت اداره شود.	تیم اجرایی بیمارستان، هیئت مدیره
۲	بیمارستان در خصوص نحوه انتخاب پیمانکاران توجه ویژه ای داشته و به موضع حداکثر کیفیت و ایمنی با حداقل قیمت توجه ویژه ای دارد.	هیئت مدیره بیمارستان، پیمانکاران
۳	بیمارستان از تمام توان خود برای شناساندن خدمات برای بیماران بین الملل جهت افزایش پذیرش و بستری بیماران بین الملل استفاده خواهد کرد.	هیئت مدیره بیمارستان، کارکنان بیمارستان، بیماران بین الملل
۴	استفاده از برون سپاری و توان بخش خصوصی در تامین خدمات	تیم اجرایی بیمارستان

### سیاست های اصلی بیمارستان در حوزه منابع فیزیکی:

ذینفعان کلیدی	عنوان سیاست	ردیف
کلیه کارکنان بیمارستان، هیئت مدیره بیمارستان	استفاده بهینه از منابع فیزیکی موجود	۲
بیماران، کارکنان	تاکید بر زیباسازی و آراستگی فضای ظاهری بیمارستان	۳

### سیاست های اصلی بیمارستان در حوزه مرتبط با بیمار:

ردیف	عنوان سیاست	ذینفعان کلیدی
1	توجه ویژه به رضایتمندی بیماران با نگاه مشتری محوری و مشتری نوازی	بیماران، کارکنان
2	در اولویت قرار داشتن مسائل اخلاقی و انسانی نسبت به مسائل اقتصادی در برخورد با بیمار	بیماران
3	غیر قابل اجتناب بودن مسئله ایمنی بیمار در بیمارستان محب کوثر به عنوان یک اصل	بیماران
4	برخورد توأم با احترام و مهربانی کارکنان و مدیران این بیمارستان با یکدیگر و با مراجعین	بیماران / کارکنان

### سیاست های بیمارستان در رابطه با سایر ذینفعان

ذینفعان کلیدی	عنوان سیاست	ردیف
بیمارستان، دانشگاه علوم پزشکی ایران	همکاری در راستای اجرای سیاست های دانشگاه	۱