سیاست‌های کلان مرکز

۱. سیاست ایمنی بیمار با تمرکز ویژه بر کودکان

تمرکز بر پیشگیری از خطاهای پزشکی، کاهش عفونت‌های بیمارستانی، ارتقای گزارش‌دهی خطاها، ایمنی تجهیزات و محیط فیزیکی با توجه به آسیب‌پذیری بیماران کودک.

۲. سیاست آمادگی و تاب‌آوری بیمارستان در بحران‌ها

افزایش ظرفیت پاسخگویی به حوادث، بلایا و بحران‌های سلامت.

۳. سیاست ارتقای کیفیت خدمات درمانی مبتنی بر استانداردهای اعتباربخشی

حرکت سیستماتیک به سمت اجرای کامل استانداردهای اعتباربخشی و بهبود مستمر فرآیندهای بالینی، پاراکلینیکی و مدیریتی.

٤. سیاست مدیریت اقتصادی مبتنی بر بهره‌وری منابع

استفاده بهینه از منابع مالی، کاهش هزینه‌ها، افزایش درآمد پایدار و جذب منابع خیریه.

٥. سیاست ارتقای حقوق گیرنده خدمت

افزایش رضایت بیماران و همراهان از طریق آموزش، اطلاع‌رسانی، زیباسازی محیط و خدمات حمایتی.

٦. سیاست توسعه زیرساخت‌ها و تجهیزات تخصصی کودکان

سرمایه‌گذاری در تجهیزات تشخیصی و درمانی پیشرفته و توسعه فضاهای درمانی متناسب با نیازهای بیمارستان کودکان.

۷. سیاست تحول دیجیتال و هوشمندسازی خدمات سلامت در مرکز

توسعه زیرساخت‌های فناوری اطلاعات برای افزایش سرعت، دقت، امنیت اطلاعات و کاهش خطای انسانی.

۸. سیاست توسعه سرمایه انسانی و ارتقای رضایت کارکنان

بهبود محیط کاری، ارتقای مهارت‌ها و افزایش انگیزش کارکنان.

۹. سیاست توسعه آموزش و پژوهش در حوزه سلامت کودکان

تقویت فعالیت‌های آموزشی، پژوهشی و مبتنی بر شواهد برای ارتقای کیفیت خدمات درمانی.

سیاست ۱: ارتقای ایمنی بیمار با تمرکز بر کودکان

سیاست‌ها

بیمارستان متعهد است با استقرار نظام جامع ایمنی بیمار، شناسایی و مدیریت خطرات بالینی و غیر بالینی، کاهش خطاهای پزشکی و کنترل عفونت‌های بیمارستانی، محیطی ایمن برای ارائه خدمات درمانی به بیماران به‌ویژه بیماران کودک فراهم نماید.

راهکارهای کلان

- استقرار نظام گزارش‌دهی خطا و حوادث ناخواسته
- ارتقای رعایت بهداشت دست بر اساس استاندارد WHO
- پایش مستمر شاخص‌های ایمنی بیمار و کنترل عفونت
- ایمن‌سازی محیط فیزیکی و تجهیزات بخش‌های بستری
- برگزاری منظم کمیته های ایمنی و کنترل عفونت (حداقل بصورت فصلی)

تبعیت و همسویی با سیاست‌های بالا دستی

- راهنمای ارزیابی ایمنی بیمار (ویرایش سوم)
- استاندارد بیمارستان دوستدار کودک
- راهنمای جامع استانداردهای اعتباربخشی ملی بیمارستان های ایران (سال ۱۴۰۱)
- دستورالعمل‌های کنترل عفونت

ذینفعان

بیماران، خانواده بیماران، پزشکان، پرستاران، کارکنان بیمارستان، تیم مدیریتی مرکز

شیوه اطلاع‌رسانی

جلسات کمیته ایمنی بیمار، آموزش کارکنان، تابلوهای اطلاع‌رسانی و سامانه گزارش دهی خطا

سیاست ۲: آمادگی و تاب‌آوری بیمارستان در بحران‌ها

سیاست‌ها

بیمارستان متعهد است با استقرار نظام مدیریت بحران، افزایش آمادگی کارکنان و تقویت زیرساخت‌های حیاتی، توان پاسخگویی مؤثر به حوادث و بحران‌ها را ارتقا دهد.

راهکارهای کلان

- به‌روزرسانی و ابلاغ چارت بحران و وظایف اعضای بحران
- برگزاری مانورهای دوره‌ای بحران
- توسعه سیستم‌های برق اضطراری
- ایجاد ذخایر تجهیزات حیاتی (تجهیزاتی، داروهای استراتژیک، ذخایز سوخت و آب)
- وجود نیرو ثابت تمام وقت در حوزه مدیریت بحران در مرکز

تبعیت و همسویی با سیاست‌های بالا دستی

- دستورالعمل‌های پدافند غیرعامل
- سنجه های مرتبط با بحران و بلایا راهنمای جامع استانداردهای اعتباربخشی ملی بیمارستان های ایران (سال۱۴۰۱)

ذینفعان

بیماران، کارکنان بیمارستان، سازمان‌های امدادی، تیم مدیریتی مرکز

شیوه اطلاع‌رسانی

برگزاری مانورهای بحران، آموزش کارکنان، بازدید دوره ای نگهداشت تاسیسات، تامین و بروزرسانی تجهیزات تاسیساتی

سیاست ۳: ارتقای کیفیت خدمات درمانی مبتنی بر استانداردهای ملی اعتباربخشی

سیاست‌ها

بیمارستان متعهد است با استقرار نظام بهبود مداوم کیفیت فرآیندهای بالینی و مدیریتی و پایش شاخص‌های عملکردی ، کیفیت خدمات ارائه شده به بیماران را به صورت مستمر ارتقا دهد.

راهکارهای کلان

- اجرای کامل استانداردهای اعتباربخشی مراکز درمانی
- پایش و تحلیل شاخص‌های عملکردی
- بهبود فرآیندهای کلیدی بیمارستان
- استقرار چرخه بهبود مستمر کیفیت (PDCA)

تبعیت و همسویی با سیاست‌های بالا دستی

- راهنمای جامع استانداردهای اعتباربخشی ملی بیمارستان های ایران (سال۱۴۰۱)

ذینفعان

بیماران، کارکنان درمانی، واحدهای پشتیبانی، تیم مدیریتی مرکز

شیوه اطلاع‌رسانی

جلسات تیم مدیریتی، گزارش‌های عملکرد، آموزش کارکنان

سیاست ٤: مدیریت اقتصادی مبتنی بر بهره‌وری منابع

سیاست‌ها

بیمارستان متعهد است با مدیریت بهینه منابع مالی، انسانی و تجهیزاتی، بهره‌وری سازمان را افزایش داده و از اتلاف منابع جلوگیری نماید.

راهکارهای کلان

- مدیریت مصرف دارو و تجهیزات
- کنترل هزینه‌های غیرضروری
- پایش شاخص‌های اقتصادی
- افزایش بهره‌وری خدمات
- جذب خیرین
- فعال سازی بخش های جدید VIP و IPD

تبعیت و همسویی با سیاست‌های بالا دستی

- سیاست‌های اقتصاد سلامت
- برنامه‌های مدیریت منابع در نظام سلامت

ذینفعان

تیم مدیریتی مرکز، کارکنان، بیمه‌ها، بیماران

شیوه اطلاع‌رسانی

برگزاری جلسات مدیریتی، گزارش‌های مالی،ابلاغ مصوبات کمیته های اقتصاد سلامت و کمیته افزایش درامد و کاهش منطقی هزینه ها، برگزاری جلسات با خیرین

سیاست ۵: ارتقای حقوق گیرنده خدمت

سیاست‌ها

بیمارستان متعهد است با رعایت منشور حقوق بیمار و ارتقای سطح آموزش، ارتباط مؤثر با بیماران و خانواده‌ها، محیطی حمایت‌کننده برای مراقبت از کودک و نوزاد/ همراه بیمار و ترویج تغذیه انحصاری با شیر مادر فراهم نماید .

راهکارهای کلان

- آموزش بیماران و خانواده‌ها
- پایش رضایتمندی بیماران
- بهبود ارتباط کادر درمان با بیماران
- بهسازی محیط فیزیکی بیمارستان
- رعایت حقوق گیرنده خدمت
- تکریم ارباب رجوع و وجود کارشناس پیگیری امور بیماران در مرکز
- وجود میز خدمت برای پاسخگویی به ارباب رجوعان

تبعیت و همسویی با سیاست‌های بالا دستی

- منشور حقوق بیمار
- برنامه‌های ارتقای رضایتمندی بیماران
- سنجه های حقوق گیرنده خدمت راهنمای جامع استانداردهای اعتباربخشی ملی بیمارستان های ایران (سال۱۴۰۱)
- استانداردهای بیمارستان دوستدار کودک

ذینفعان

بیماران، نوزادان، مادران شیرده،خانواده بیماران، کارکنان بیمارستان، تیم مدیریتی مرکز

شیوه اطلاع‌رسانی

ارایه بروشور و تابلوهای اطلاع‌رسانی، آموزش کارکنان، آموزش بیمار،آموزش مادران شیرده

سیاست ٦: توسعه و نوسازی زیرساخت‌ها و تجهیزات پزشکی

سیاست‌ها

بیمارستان متعهد است با برنامه‌ریزی و سرمایه‌گذاری مناسب، نسبت به تأمین، نگهداشت و نوسازی تجهیزات پزشکی و زیرساخت‌های فیزیکی مطابق استانداردهای ملی اقدام نماید.

راهکارهای کلان

- تأمین تجهیزات پزشکی مورد نیاز بخش‌ها
- نگهداشت و کالیبراسیون تجهیزات پزشکی
- بهسازی محیط فیزیکی بخش‌ها
- توسعه زیرساخت‌های حیاتی بیمارستان

تبعیت و همسویی با سیاست‌های بالا دستی

- استانداردهای تجهیزات پزشکی
- ضوابط فنی و مهندسی بیمارستان‌ها

ذینفعان

بیماران، کارکنان درمانی، مدیریت بیمارستان، واحد مهندسی پزشکی

شیوه اطلاع‌رسانی

برگزاری کمیته تجهیزات پزشکی، برگزاری جلسات تیم مدیریتی

سیاست ۷: توسعه فناوری اطلاعات و هوشمندسازی خدمات سلامت در مرکز

سیاست‌ها

بیمارستان متعهد است با توسعه زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و استقرار سامانه‌های الکترونیک، دقت، سرعت و امنیت اطلاعات در ارائه خدمات سلامت را ارتقا دهد.

راهکارهای کلان

- توسعه پرونده الکترونیک بیمار
- استقرار سامانه‌های گزارش‌دهی الکترونیک
- ارتقای امنیت اطلاعات
- راه اندازی سامانه ژتون دهی (با قابلیت ذخیره سازی و بک آپ گیری)

تبعیت و همسویی با سیاست‌های بالا دستی

- دستورالعمل های پرونده الکترونیک سلامت ابلاغی از وزارتخانه

ذینفعان

پزشکان، پرستاران، کارکنان اداری، بیماران، تیم مدیریتی مرکز

شیوه اطلاع‌رسانی

آموزش کارکنان، ابلاغ‌های مدیریتی، راهنماهای کاربری سامانه‌ها

سیاست ۸: توسعه سرمایه انسانی و توانمندسازی کارکنان

سیاست‌ها

بیمارستان متعهد است با توسعه آموزش‌های حرفه‌ای، ارتقای مهارت‌های شغلی و ایجاد محیط کاری ایمن و انگیزه‌بخش، توانمندی کارکنان را ارتقا دهد.

راهکارهای کلان

- اجرای برنامه آموزش مداوم کارکنان
- ارتقای مهارت‌های تخصصی
- پایش رضایتمندی کارکنان
- تشویق ایده های نو کارکنان
- ارتقای ایمنی محیط کار
- معرفی پرسنل فداکار (به صورت ماهیانه)

تبعیت و همسویی با سیاست‌های بالا دستی

- برنامه‌های توسعه منابع انسانی در نظام سلامت
- سیاست‌های آموزش مداوم کارکنان

ذینفعان

واحد منابع انسانی،واحد آموزش کارکنان، کلیه کارکنان مرکز، تیم مدیریتی مرکز

شیوه اطلاع‌رسانی

برگزاری کارگاه‌های آموزشی، اطلاع رسانی کلاس های آموزشی سامانه‌های آموزشی

سیاست ۹: توسعه آموزش و پژوهش در حوزه سلامت

سیاست‌ها

بیمارستان متعهد است با حمایت از فعالیت‌های آموزشی، پژوهشی و استفاده از نتایج تحقیقات در تصمیم‌گیری‌های مدیریتی و بالینی، سطح دانش و کیفیت خدمات درمانی را ارتقا دهد.

راهکارهای کلان

- حمایت از طرح‌های پژوهشی
- برگزاری جلسات علمی و آموزشی
- همکاری با مراکز دانشگاهی
- استفاده از نتایج پژوهش ها در بهبود خدمات

تبعیت و همسویی با سیاست‌های بالا دستی

- سیاست‌های توسعه پژوهش در نظام سلامت
- برنامه‌های آموزش پزشکی
- استانداردهای اعتباربخشی آموزشی

ذینفعان

دانشجویان، پزشکان، پرستاران، پژوهشگران، بیماران

شیوه اطلاع‌رسانی

برگزاری کارگاه‌ها، جلسات علمی، آموزش نحوه کار با سامانه‌های پژوهشی

مصوب تیم مدیریتی مرکز / اردیبهشت ۱۴۰۵