



سیاست های کلان مرکز آموزشی و درمانی حضرت فاطمه معصومه (س)

ردیف	سیاست ها	ذینفعان کلیدی
1	راهکارهای کلان برای جلب رضایت و مشارکت ذینفعان کلیدی (بیماران / همراهان، کارکنان، بیمه های طرف قرارداد و ...)	
الف	بهبود مستمر امکانات رفاهی مرکز با اولویت دستورالعملهای ارتقاء هتلینگ برنامه ی تحول نظام سلامت بمنظور تامین حداکثر رفاه برای مراجعین	بیماران، همراهان، مراجعین
ب	رسیدگی بموقع و شفاف به شکایات، انتقادات ، پیشنهادات و تقدیر های مراجعین با استفاده از روشهای مختلف بمنظور برقراری ارتباط مستمر با مراجعین و استفاده از بازخوردهای آنها در ارتقاء خدمات	بیماران، همراهان، مراجعین ، کارکنان
ج	توانمند سازی مستمر کلیه ی کارکنان در راستای ارتقای مهارتهای ارتباطی و رفتاری بمنظور رفتار شایسته ی ایشان با مراجعین	بیماران، همراهان، مراجعین ، کارکنان
د	فراهم نمودن کلیه ی تجهیزات و امکانات پزشکی مورد نیاز بمنظور تامین تمامی نیازهای کودکان بیمار بنحویکه نیازی به مراجعه به مراکز دیگر برای دریافت خدمات مختلف مراقبتی ، تشخیصی و درمانی نداشته باشند	بیماران، همراهان، مراجعین
ه	ایجاد تعامل سازنده با سازمانهای بیمه گر بمنظور تحقق کامل درآمدها و جلوگیری از کسورات و همچنین انعکاس موارد به دانشگاه جهت پیگیری	سازمانهای بیمه گر، امور مالی
و	تعامل سازنده با کارشناسان ستادی دانشگاه بمنظور بهره گیری از نظرات مشورتی و تسهیل روابط برون بخشی و رفع مشکلات مرکز	مسئولین واحدها
2	راهکارهای کلان برای ارتقای ایمنی بیمار، مدیریت خطا و خطر و بهبود مستمر کیفیت	
الف	ترویج فرهنگ ایمنی بیمار بنحویکه کلیه ی کارکنان ایمنی را وظیفه ی اصلی خود بدانند	بیماران، همراهان، مراجعین ، کارکنان
ب	ترویج فرهنگ گزارش خطا بنحویکه کارکنان بدون هیچ واهمه ای خطا ها را بمنظور برنامه ریزی جهت کاهش احتمال تکرار وقوع آنها گزارش نمایند	کارکنان
ج	نهادینه نمودن برنامه ریزی پیشگیرانه بمنظور مدیریت خطر در حوزه های مختلف	مسئولین واحدها ، سایر کارکنان



کارکنان	نهادینه نمودن نگرش سیستمیک و سوق دادن سازمان به سمت سازمانی یادگیرنده بمنظور ایجاد نگرش فراواحدی در کلیه ی کارکنان و تلاش مستمر آنها در تحقق رسالت بیمارستان به بهترین نحو ممکن	د
	راهکارهای کلان برای جذب و بکارگیری و توانمند سازی نیروی انسانی	3
کارکنان	آموزش مستمر کارکنان بمنظور کسب توانمندیهای لازم برای انجام امور محوله	الف
تیم مدیریت اجرایی، دانشگاه علوم پزشکی	تامین نیروی انسانی توانمند و کافی بمنظور ارائه ی خدمات شایسته	ب
کارکنان ، مسئولین واحدها	استفاده از تمامی راهکارهای ممکن بمنظور انگیزش کارکنان جهت ارتقای روحیه ی آنها و ایجاد حس تعلق سازمانی	ح
تیم مدیریت اجرایی ،مسئولین واحدها	نهادینه نمودن نظام خود کنترلی بمنظور ایجاد نظارت درونی در کارکنان بنحویکه نیازی به استفاده از کنترل های بیرونی نباشد	د
	راهکارهای کلان برای جلب مشارکت سازمانهای مردم نهاد و خیرین، تامین کنندگان مالی، سازمانهای مرتبط و ...	4
سازمانهای مردم نهاد،خیرین، کارکنان مرکز	حمایت کامل از سازمانهای مردم نهاد و تسهیل امکان حضور آنها در عرصه ی خدمت رسانی به بیماران	الف
سازمانهای مردم نهاد،خیرین، کارکنان مرکز	برنامه ریزی و نظارت بر جذب کمک های مردمی بصورت متمرکز	ب
سازمانهای مردم نهاد،خیرین، کارکنان مرکز	هدایت کمک های مردمی	ج
سازمانهای مردم نهاد،خیرین، کارکنان مرکز	اتخاذ شیوه ها و روشهای موثر تبلیغی - ترویجی	د
سازمانهای مردم نهاد،خیرین، کارکنان مرکز	شفاف سازی و اعتماد سازی	ه
کمیته خیرین	ساماندهی بانک اطلاعاتی جامع خیرین و نیکوکاران	و
سازمانهای مردم نهاد،خیرین، کارکنان مرکز	برگزاری همایش ها و جلسات با دعوت از کلیه خیرین و نیکوکاران به منظور ترویج و تبلیغ سنت حسنه انفاق و تکریم خیرین	ز