

سیاستهای کلان بیمارستان :

استفاده بهینه از منابع انسانی

مرکز آموزشی درمانی افضل پور ، نیروی انسانی متخصص و متبحر خود را مهمترین سرمایه خود دانسته و مدیریت شایسته این سرمایه عظیم فکری و تخصصی را بر خود لازم میداند. مقصود از مدیریت منابع انسانی سیاستها و اقدامات مورد نیاز برای اجرای بخشی ازوظیفه مدیریت است که با جنبههایی از فعالیت کارکنان بستگی دارد ساختار چینش نیروی انسانی در واحدهای مختلف در حال تغییر آرام از ساختار قبلی به سمت هیأت امنایی میباشد

عناوین ذیل چارچوب تفکر راهبردی نسبت به این سرمایه در سازمان را نشان میدهد:

- ❖ اهداف، وظایف و مسئولیت های مدیریت در زمینه منابع انسانی
- ❖ توسعه مدیریت و اهمیت جایگاه آن در توسعه سازمانی
- ❖ تجزیه ، طراحی و طبقه بندی مشاغل ، مفاهیم چرخش شغلی و توسعه شغلی
- ❖ نقش مدیران در نیرویابی و جذب و گزینش
- ❖ آموزش و توسعه منابع انسانی
- ❖ ارتباطات درون سازمانی و قواعد آن
- ❖ انضباط اداری
- ❖ ارزشیابی شایستگی و عملکرد کارکنان
- ❖ برنامه ریزی نیروی انسانی
- ❖ انگیزش کارکنان در سازمان

استفاده بهینه از منابع فیزیکی

- استفاده از فضاهای فیزیکی اختصاصی و عمومی برای برقراری ارتباط، اطلاع رسانی و ترفیع خدمت رسانی، دسترسی ها و رعایت استانداردهای فضای فیزیکی درمانی اهمیت روزافزونی دارد. امروزه فضاهای فیزیکی تبدیل به یک رسانه موثر ارتباطی شده اند که بطور هوشمندانه اقدام به انتقال معانی و مفاهیم به مراجعین می کنند. کلید استفاده بهینه و موثر از فضاهای فیزیکی برای دستیابی به اهداف ارتباطی و اطلاع رسانی استفاده از هنر و علم معماری است. در مرکز آموزشی درمانی افضل پور، طراحی فضاهای فیزیکی از اصول زیر پیروی می کند:
- زیبایی: طراحی فضاهای فیزیکی باید براساس اصول زیبایی شناسی و به گونه ای انجام شود که پس از اجرا هر بیننده ای را جذب کرده و با وی ارتباط برقرار نماید.
- طراحی کاربردی: فضاهای فیزیکی مانند اتاق های بستری، مطب های پزشکان، اتاق های معاینه، بخش های اداری و پشتیبانی، کلاس های آموزشی ، سالن های اجتماعات ، بخشهای مراقبت ویژه و فوریت های پزشکی، راهروهای مشاهده، امکانات رفاهی و فضاهای سبز و ... نه تنها محلی برای فعالیت و انجام وظایف هستند، بلکه رسانه ای ارزشمند برای برقراری ارتباط و تامین آرامش هستند میتوان گفت که از فضای در دسترس ، هم از منظر کاربری و انجام فعالیت ها و هم از منظر اطلاع رسانی و تامین آرامش و رعایت حریم خصوصی حداکثر بهره برداری بعمل می آید.
- قابلیت اجرا: با توجه به محدودیت های مالی ، بهترین و مناسب ترین طرح های فضای فیزیکی به گونه ای آماده سازی می شوند که ساخت، نصب و توسعه آنها به سرعت قابل پیاده سازی و اجرا باشد.
- انعطاف پذیری و قابلیت توسعه: با گذشت زمان نیازهای کاربری فضا توسط بیمارستان ممکن است تغییر کند. از این رو طراحی باید به گونه ای باشد که بدون نیاز به تغییرات بنیادی امکان تغییر کاربری فضا و توسعه استفاده از آن با صرف کمترین هزینه و زمان مقدور شود.
- هزینه: طراحی ها به گونه ای انجام می گیرد که با توجه به محدودیت های بودجه ای بطور کامل ساخته و اجرا شود.
- همراستایی و یکپارچگی: طراحی فضای داخلی باید در راستای هویت سازمانی و خواسته های کلیدی مراجعین مختلف انجام پذیرد. این اصل یک مساله پذیرفته شده در مرکز آموزشی درمانی افضل پور است.

استفاده بهینه از منابع مالی

در مرکز آموزشی درمانی افضل پور ، اداره منابع مالی و سرمایه ای به گونه ایست که اهداف مورد نظر مرکز را تامین نماید. این اهداف اعم از:

تامین مالی ، سرمایه گذاری، برنامه ریزی و کنترل امور مالی، تجزیه و تحلیل صورت های مالی ، ایجاد توازن بین هزینه و درآمد، کنترل و نظارت بر پرداختها و کم نمودن هزینه های غیرضروری، شناسایی و حل مشکلات مالی و ... میباشد.

تقسیم بندی منابع تأمین مالی در مرکز آموزشی درمانی افضل پور در دو گروه اصلی اختصاصی و دولتی، به شرح زیر است:

الف) دریافتی های مرکز از محل منابع عموم دولتی،

ب) سازمان های بیمه گر درمان (به عنوان بخشی از حق بیمه های درمان)

د) نهادهای خیریه

ج) پرداختهای مستقیم مراجعین

ن) اجاره بهاء

به طور معمول در این مرکز، کلیه عملیات مالی اعم از دریافت و پرداخت از طریق واحد مالی انجام میگردد. این عملیات با ثبت اسناد مربوطه همراه بوده و باعث میشود که کنترل، نظارت و هماهنگی در مدیریت منابع و مصارف مرکز به وجود آید.

ارتباط با جامعه و رسانه

مرکز آموزشی درمانی افضل پور اطلاع رسانی صحیح و به موقع به مردم را یک وظیفه دانسته و آگاهی مردم در خصوص انواع خدمات قابل ارائه در مرکز را ضروری میداند. اطلاع رسانی علی الخصوص در مورد جراحی های پیوند (مغز استخوان، کبد و کلیه)، درمان ناباروری، بیماران پوستی، کودکان و نوزادان و ... از موارد مهم این اطلاع رسانی میباشد. همچنین تیم مدیریتی مرکز، از نظرات و انتقادات و پیشنهادات مراجعین مختلف از جامعه، احترام گذارده و پذیرائی شکایات مراجعین نیز بوده و تلاش خود در راستای افزایش رضایتمندی انجام میدهد. ارتباط با رسانه ها و حضور فعال در عرصه های مختلف اجتماعی، مردمی و ... را جزء افتخارات خود میداند.

اقتصاد بیمارستانی

تیم حاکمیتی و اجرایی مرکز، تفکر استراتژیک نسبت به موضوعات اقتصاد بیمارستانی را سرلوحه کار خود قرار داده و با هدف افزایش کارایی اقتصادی (فنی و تخصیصی)، پایش هزینه و درآمد، برنامه ریزی جهت کاهش هزینه و افزایش درآمد، پیگیری و جذب اعتبارات مناسب و الزامی در سطح بیمارستان، پیش بینی بودجه برای سالهای آتی و ... از اهم موارد مورد توجه و تصمیم ساز در این زمینه هستند. همچنین استفاده بهینه از منابع اعم از منابع انسانی، مالی و فیزیکی میبایست از برنامه ریزی و پیش بینی دقیق برخوردار و کمترین میزان خطا را داشته باشد.

- کارایی فنی: از حداقل منابع، حداکثر استفاده شود.
- کارایی تخصیصی: منابع به سمت مصارفی که بیشترین بهره وری را دارند، هدایت گردد.
- استراتژیک: راهبردی
- کارایی: انجام درست کار

ایمنی بیمار

ایمنی بیمار یک دغدغه جهانی در زمینه سلامت است که بیماران را در تمامی عرصه های خدمات سلامت متاثر میسازد و خدمات غیر ایمن در مراقبت های سلامتی به عنوان یک معضل مهم به شمار می آید. این خط مشی به عنوان یک مکانیزم مهم برای نظارت بر برنامه های تدوین شده در حیطه ایمنی بیمار است و میتواند هم با هدف شروع یک برنامه ایمنی بیمار و هم برای ارزیابی میزان پیشرفت برنامه ای که در حال اجراست، بکار رود. برنامه های ایمنی بیمار که میتوانند هم از شناسایی مشکلات در سطح مرکز و هم از الزامات و قوانین و مقررات خارج و داخل بیمارستانی در دستور کار قرار گیرند، با توجه به جداول زمانبندی ارائه شده و مراتب پیش بینی شده، پایش و مورد نظارت تا حصول نتیجه قرار میگیرند.

آموزشی و پژوهشی

رسالت آموزشی بودن مرکز، وظیفه خطیر تربیت پزشکان را بر عهده دارد که باید ضمن حاذق بودن بتوانند نیازهای جامعه را درک کرده و از عهده مشکلات فردی و اجتماعی مردم برآیند. دانشکده های پزشکی و به تبع آن، بیمارستان های آموزشی، به عنوان متولیان آموزش پزشکی بایستی نسبت به آموزش دانشجویان پزشکی و دستیاران بسیار حساس باشند چراکه این فراگیران نقش بسیار مهمی در ارائه خدمات سلامت در جامعه ایفا خواهند نمود. این امر ایجاب می کند که آموزش پزشکی و رشته

های مرتبط بالینی به صورت مداوم تحت بازنگری قرار گرفته و با رفع کاستی ها در ارتقاء آن کوشید . آموزش بالینی به لحاظ اهمیت، قلب آموزش حرفه ای شناخته شده است. بنابراین خط مشی آموزشی این مرکز به دنبال تربیت کادر قوی و متخصص در کلیه زمینه های آموزشی در رده های پزشکی ، پرستاری و تشخیصی میباشد. همچنین نظر به اهمیت والای پژوهش در ارائه خدمات بالینی به بیماران و ارزیابی فناوری سلامت، بیمارستان خط مشی حمایت از پژوهشگران و دانشجویان را از طریق حمایت مالی ، تخصصی و معنوی را در اهداف استراتژیک خود منظور نموده و همچنین تسهیل انجام پژوهش های کاربردی را در خصوص کارکنان بیمارستان ارج نهاده و دنبال میکند

رفاهی

اندیشه های رفاهی یکی از بحث های مهم در ارائه خدمات به کلیه بیماران و کلیه کارکنان مرکز است. فلسفه رفاه نشانگر توجه به شان و انسانیت افراد و همبستگی اجتماعی است و مرکز متعهد است تا با بهترین شکل ممکن از آن حفاظت کند. هدف سیاستهای رفاهی عمومیت یافتن امکانات در کل سطح مرکز است. این امکانات و تسهیلات اعم از امکانات در اختیار بیماران ، دانشجویان ، همراهیان بیماران ، کارکنان ، تخفیفات ویژه، دسترسی به خدمات عمومی، اردوها و مسابقات، تامین محل استراحت و پابون ها، تامین محل مطالعه و امکانات ارتباطی و ... میباشد .

بهبود مستمر کیفیت و نظارت بر آن

مرکز آموزشی درمانی افضل پور با بهره گیری از تجارب، دانش و توانمندی کارکنان سختکوش خود مصمم به بهبود سیستمها، فرایندها و خدمات خود می باشد. در این راستا با اخذ استاندارد سیستم مدیریت کیفیت (ISO 9001:2008)؛ و تدبیر حاکمیت بالینی رؤس خط مشی خود را به شرح ذیل اعلام می‌دارد:

- تلاش در جهت حفظ و ارتقاء کمی و کیفی خدمات ارائه شده منطبق بر استانداردهای روز و انتظارات ذینفعان؛
- کمک به بهبود و ارتقاء کیفیت خدمات درمانی از طریق راهکارهای پیشنهادی و ارزیابی های مداوم ؛
- استفاده از تکنولوژی روز در ارائه خدمات با بهره گیری از تجارب سایر سازمان های مشابه؛
- توانمندسازی کارکنان از طریق آموزش، هدایت و ارزیابی مداوم کارکنان و... با ارج نهادن به خدمات ارزشمند آنها؛
- مستندسازی و ارائه گزارشات مدیریتی مناسب همراه با به روز نمایی و استفاده از شاخص های مناسب ارزیابی ؛

بهبود مستمر کیفیت در این مرکز، از اهمیت و جایگاه ویژه ای برخوردار است و کارکنان تمامی واحدها خود را موظف به حرکت در این مسیر متعالی دانسته و نظارت و ارزیابی در خصوص سنجش میزان دستیابی به اهداف نیز انجام میگردد.

عملیات و سلامت

مرکز آموزشی درمانی افضل پور رسالت خود را ارائه خدمات درمانی و بهداشتی به بیماران قرار داده و حمایت از کلیه بیماران خود از اقشار مختلف جامعه را سرلوحه فعالیت خویش میداند. استفاده از امکانات و تجهیزات پیشرفته و کمک گرفتن از پزشکان خبره و دارای تخصص های برتر و نیز کادر مجرب پرستاران و کارشناسان در حوزه های مختلف بالینی و تشخیصی و درمانی، نشانگر عمل به این تعهد میباشد.

مدیریت و تصمیم سازی

اداره امور مرکز آموزشی درمانی افضل پور و اتخاذ تصمیمات خرد و کلان در مرکز، بر مبنای اصول مدیریت روابط انسانی استوار بوده و نقش کارکنان مرکز در هر رده تصمیم گیری، در نظر گرفته میشود. به نظرات و انتقادات و پیشنهادات، احترام گذاشته شده و فرهنگ برخورد با خطا و اشتباه، در حال تغییر جهت از برخوردهای متناقض، به سمت فرهنگ بدون سرزنش میباشد. هیأت امانا، مرکز، مهمترین نهاد تصمیم گیری کمیته های بیمارستانی نیز مهمترین نهاد تصمیم ساز هستند. مردم را ولی نعمت خود دانسته ، احترام به عقاید سیاسی، رفتاری و مذهبی کلیه کارکنان و مراجعان از اصول خط مشی مدیریت بوده و تکریم ارباب رجوعان از هر قشری را وظیفه خود میدانیم.

برنامه ریزی و توسعه

برای حفظ پویایی مرکز و رشد مداوم در مسیر دستیابی به اهداف کلان، برنامه ریزی های بلند مدت به عنوان الگوی عملکرد بیمارستان در نظر گرفته میشود و توسعه بیمارستان در زمره اهداف کلان قرار دارد. بدیهی است توسعه یافتگی بدون توجه به منابع در دسترس محدود، معنا و مفهومی ندارد. استفاده از بانک های اطلاعاتی ، سیستم های مدیریت و تصمیم گیری مکانیزه، تجهیزات مدرن و کارا، جذب نیروی انسانی متخصص و توانمند و ... از ابعاد مهم این خط مشی هستند.