



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کاشان  
شبکه بهداشت و درمان آران و بیدگل  
بیمارستان شهید رجایی

# برنامه راهبردی بیمارستان شهید رجایی ۱۳۹۵-۱۳۹۱



## فهرست

- ۱ - ..... مقدمه
- ۲ - ..... معرفی بیمارستان
- ۳ - ..... تعریف واژه ها
- ۴ - ..... مراحل تدوین برنامه استراتژیک بیمارستان شهید رجایی
- ۵ - ..... گام اول: برنامه ریزی برای برنامه ریزی استراتژیک
- ۶ - ..... گام دوم: تحلیل وضعیت موجود بیمارستان
- ۱۰ - ..... گام سوم: تعیین رسالت، دورنما و ارزش های بیمارستان
- ۱۱ - ..... گام چهارم: شناسایی موضوعات استراتژیک بیمارستان
- ۱۲ - ..... گام پنجم: تعیین اهداف و مقاصد بیمارستان
- ۱۳ - ..... گام ششم: تدوین استراتژی های بیمارستان
- ۱۵ - ..... گام هفتم: انتخاب شاخص های سنجش و پایش بیمارستان

## مقدمه:

برنامه ریزی به عنوان یکی از مهمترین و با الویت ترین ارکان مدیریت می باشد که زمان حال سازمان را به آینده آن پیوند می دهد. وجود پیچیدگی ها و مشکلات ذاتی در امر برنامه ریزی و مدیریت در چندین دهه گذشته، به پیدایش نظام های نوینی منجر گردیده است. از جمله این نظام ها، نظام برنامه ریزی استراتژیک می باشد که به کارگیری آن در سال های اخیر در کشورهای در حال توسعه نیز رایج گردیده است.

امروزه مهمترین دغدغه اکثر سازمان ها، تدوین و پیاده سازی استراتژی هایی است که موفقیت و بقای آنها را در شرایط متحول و پیچیده محیطی، تضمین نماید. برنامه ریزی استراتژیک ابزاری در اختیار سازمان ها می گذارد تا بتوانند تدوین و اجرای استراتژی را در وجوه مختلف سازمان دنبال کنند.

با توجه به موضوع اعتباربخشی بیمارستان ها از سال جاری و پیاده سازی محورهای آن و لزوم تدوین برنامه ریزی راهبردی که در راستای محور مدیریت و رهبری می باشد، بیمارستان شهید رجایی شهرستان آران و بیدگل بر آن شد تا به تدوین اولین برنامه راهبردی خود بپردازد. بدیهی است این برنامه می تواند سندی باشد تا مدیران در حال و آینده با استناد به آن به اهداف عالی خود دست یابند.

در پایان لازم می دانم از همه عزیزانی که به نحوی در تهیه و تدوین این مجموعه تلاش نموده اند تشکر و قدردانی نمایم. امید است بابت بهره گیری از مبحث مدیریت استراتژیک بتوان ضمن حرکت به سمت مدیریت علمی، محیطی پویا و با نشاط برای بالا بردن بهره وری و بهبود روش ها فراهم نمود.

**رئیس بیمارستان شهید رجایی**

**خانم دکتر فریامینایی**

## معرفی بیمارستان:

بیمارستان شهید رجایی در سال ۱۳۴۴ با حمایت مالی و مدیریت آقای حاج حسین اربابی بیدگلی به عنوان اولین درمانگاه منطقه تاسیس گردید و در سال ۱۳۶۰ توسط حجه الاسلام حاج حسینعلی حقیقیان به زایشگاه تبدیل شد و از سال ۱۳۷۹ به همت ریاست بیمارستان، خانم دکتر فریبا مینایی، از تسهیلات زایمانی به بیمارستان تک تخصصی زنان و زایمان تبدیل شد و هم اکنون با همکاری مجرب ترین کادر پزشکی و پیرا پزشکی به کار خود ادامه می دهد.

در شرایط حاضر این بیمارستان با ۷۵۰۰ متر مربع مترزیر بنا و ۱۸ تخت دارای بخش های جراحی زنان، زایمان، نوزادان، سه اطاق عمل، بخش زایمان بی درد، رادیو لوژی، آزمایشگاه، کلینیک زنان، بیهوشی، بخش حوادث غیر مترقبه و ..... فعال است، به ارائه خدمات درمانی به مردم مشغول می باشد.

بیمارستان شهید رجایی در تاریخ ۹۰/۱۱/۱۸ موفق به دریافت لوح دوستدار مادر از سوی وزیر بهداشت درمان و آموزش پزشکی گردید. از بین ۶۳۰ بیمارستان کشور که دارای زایشگاه می باشند، فقط ۸ بیمارستان موفق به دریافت این لوح شده اند که بیمارستان شهید رجایی یکی از آنها می باشد. این مرکز در سطح استان اصفهان بعنوان اولین بیمارستان دریافت کننده لوح دوستدار مادر شناخته شد.

در ذیل نمونه ای دیگر از موفقیت ها و تلاش های این مرکز در راستای پیشبرد اهداف بیان می گردد:

۱. دریافت لوح دوستدار کودک در سال ۱۳۸۵.
۲. انجام جراحی های فوق تخصصی لاپاراسکوپی و هیستروسکوپی در چند سال اخیر.
۳. انجام پروژه های تحقیقاتی و پذیرش مقاله در کنگره های داخلی و خارجی.
۴. همکاری تحقیقاتی بین رشته ای (پزشکی - مهندسی) بین این بیمارستان با دانشگاه علم و صنعت تهران و دانشگاه قم

## تعاریف:

**رسالت (Mission):** همان فلسفه وجودی سازمان است و موید نقشی است که سازمان در جامعه به عهده دارد. رسالت شامل اهداف، وظایف اصلی، ویژگی ها و ارزش های حاکم بر سازمان می باشد.

**دورنما (Vision):** تصویری از آینده سازمان است که در صورت تحقق اهداف و مقاصد، سازمان به آن دست خواهد یافت. برخلاف رسالت، دورنما جنبه وعده و آرزو دارد نه تعهد.

**ارزشها (Value):** اعتقادات بنیادی یا حقایقی که سازمان آن ها را گرامی می دارد و یا نسبت به آن ها حساس است. ارزش ها اصول راهنمای سازمان می باشند.

**نقاط قوت (Strengths):** مجموعه منابع و توانمندی هایی داخل سازمانی است که سازمان را در جهت نیل به اهداف خود یاری می نماید.

**نقاط ضعف (Weaknesses):** مجموعه ای از عوامل داخل سازمانی می باشد که مانع از تحقق اهداف سازمان می گردند.

**فرصت ها (Opportunities):** مجموعه ای از امکانات بالقوه خارج از سازمان که در صورت بهره گیری از آنها توانمندی های سازمان افزایش خواهد یافت.

**تهدیدها (Threats):** مجموعه ای از عوامل موثر و مداخله گر خارج از سازمان که مانع از اجرای برنامه ها و تحقق اهداف سازمان می گردند.

**عوامل داخلی (SW):** مجموعه نقاط قوت و ضعف سازمان را عوامل داخلی گویند.

**عوامل خارجی (OT):** مجموعه فرصت ها و تهدیدهای سازمان را عوامل خارجی می گویند.

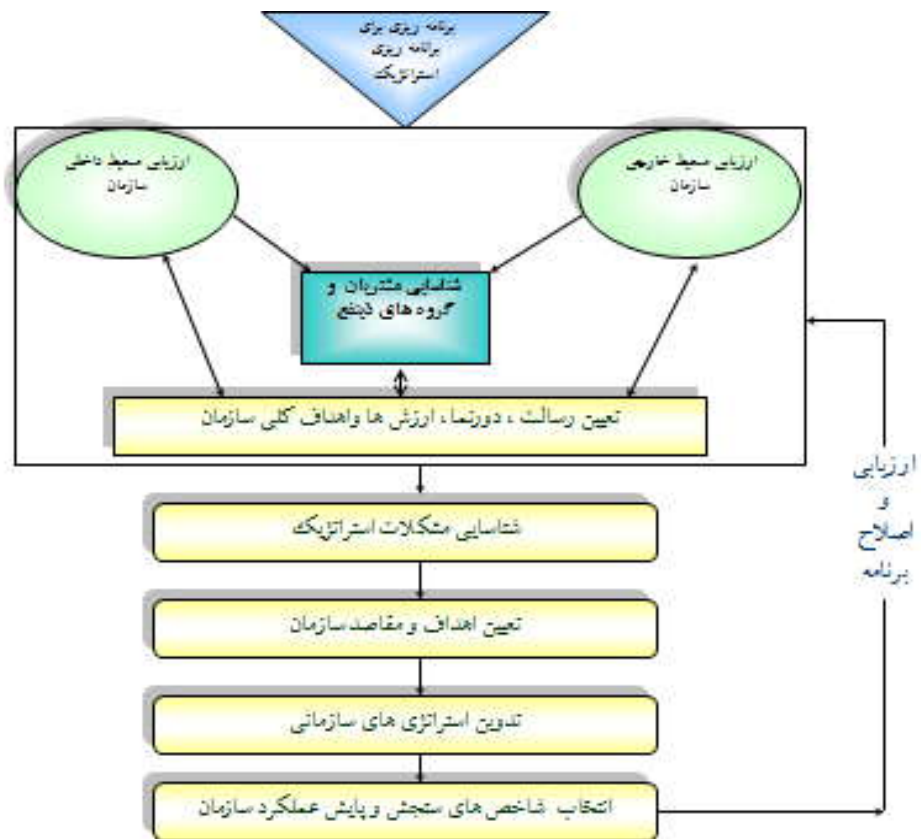
**استراتژی (Strategy):** راه و روش رسیدن به اهداف سازمان را استراتژی گویند. تفاوت آن با اهداف در این است که، اهداف مسیر حرکت را مشخص می کند.

بطور کلی اموری استراتژیک نامیده می شود که حداقل دارای سه شرط باشند، یعنی بلند مدت باشند، در محیط رقابتی باشند و برای سازمان جنبه حیاتی داشته باشند.

## مراحل تدوین برنامه استراتژیک بیمارستان شهید رجایی

جهت تدوین برنامه ریزی استراتژیک مدل های مختلفی وجود دارد که می توان به مدل های استونر و فریدمن، مدل برایسون، مدل گوداشتاين، دانکن، وایتمن، مدل WHO و یا مدل ایرانی طبیبی و ملکی و ... اشاره کرد. از نظر مک نامارا هیچ نسخه یکسان و کاملی برای برنامه ریزی استراتژیک سازمان ها وجود ندارد و هر سازمان بر اساس طبیعت کار خود مدلی یا ترکیبی از مدل ها را انتخاب می کند.

کمیته تدوین برنامه استراتژیک بیمارستان پس از انجام مطالعه کافی روی مدل های مختلف، مدل بومی طبیبی و ملکی را به عنوان الگوی خود انتخاب و پس از سه ماه بحث و تبادل نظر برنامه استراتژیک خود را بر اساس این مدل آماده کرد که به شرح ذیل می باشد.



## گام اول: برنامه ریزی برای برنامه ریزی استراتژیک

اولین گام در برنامه ریزی برای برنامه ریزی استراتژیک تشکیل تیم یا کمیته راهبردی بیمارستان می باشد . در بیمارستان شهید رجایی این کمیته با ترکیب ۸ نفر از اعضای زیر که شامل پزشکان، ماماها، پرستاران ،مسئولین بخش ها و واحدهای بیمارستان می باشند تشکیل گردید.

### اعضای کمیته تدوین برنامه راهبردی بیمارستان شهید رجایی

- ❖ خانم دکتر فریبا مینایی (ریاست بیمارستان)
- ❖ خانم زهرا سادات میری (مدیریت پرستاری)
- ❖ خانم روح انگیز گرام (سوپروایزر آموزشی)
- ❖ خانم فاطمه سادات میرحسینی بیدگلی (سوپروایزر بالینی)
- ❖ خانم مریم صانعی بیدگلی (مسئول بخش جراحی)
- ❖ خانم طیبه سادات شریعت زاده تکیه (مسئول واحد مدارک پزشکی)
- ❖ خانم مریم گلی بیدگلی (مسئول واحد آمار و اطلاعات)
- ❖ آقای مقداد راحتی (کارشناس نظارت بر درمان)

## گام دوم: تحلیل وضعیت موجود بیمارستان

### الف: شناسایی نقاط ضعف و قوت و تشکیل ماتریس عوامل داخلی (IFE):

ردیف	عوامل داخلی IFE	امتیاز موزون (۱-۱۰۰)	امتیاز (۱-۴)	ضریب وزنی
<b>نقاط قوت</b>				
S1	مکان مناسب بیمارستان ( موقعیت در شهر)	7	4	28%
S2	داشتن فضای سبز	2	3	6%
S3	وجود قوانین قابل اجرا	2	3	6%
S4	تمیز بودن محیط بیمارستان	5	4	20%
S5	داشتن لوح دوستدار مادر	5	3	15%
S6	همکاری و هماهنگی مدیران ارشد بیمارستان	6	4	24%
S7	پرسنل خوب و با انگیزه	7	3	21%
S8	وجود آزمایشگاه و بانک خون	5	4	20%
S9	استفاده از روش های کاهش درد برای زایمان	4	3	12%
S10	برگزاری کلاس های آموزشی	3	3	9%
<b>نقاط ضعف</b>				
W1	تامین مالی ضعیف	10	1	10%
W2	عدم دسترسی دائم به پزشکان آنکال	8	1	8%
W3	نداشتن پزشک عمومی	6	1	6%
W4	مجهز نبودن آمبولانس	2	2	4%
W5	مکان نامناسب از لحاظ ساختمانی	5	1	5%
W6	تجهیزات فرسوده	6	2	12%
W7	نبود سیستم HIS	5	2	10%
W8	کمبود فضای فیزیکی و نامناسب بودن آن	6	2	12%
W9	نبود واحد اطلاعات جهت راهنمایی ارباب رجوع	3	2	6%
W10	عدم حضور متخصص قلب در مواقع مشاوره قلب بیماران	3	2	6%
	<b>جمع</b>	100	-	2.4



**ب: شناسایی فرصت ها و تهدید ها و تشکیل ماتریس عوامل خارجی (EFE) :**

ردیف	عوامل خارجی EFE	امتیاز موزون (۱-۱۰۰)	امتیاز (۴-۱)	ضریب وزنی
<b>فرصت ها</b>				
01	همجواری با ۱۱۵، آتش نشانی و بانک ها	2	2	4%
02	سیاست افزایش جمعیت	3	1	3%
03	هم جواری با ایستگاه اتوبوس	2	1	2%
04	داشتن بخش های فوق تخصصی (لاپراسکوپي- هیسروسکوپي نازایی) در بیمارستان	6	3	18%
05	انتخاب نماینده مجلس از شهرستان	1	1	1%
06	شورای اسلامی شهر	1	1	1%
07	وجود خیرین در سطح شهر	4	2	8%
08	وجود متخصصین متبحر در بیمارستان	3	3	9%
09	نگرش مثبت مراجعہ کنندگان نسبت به بیمارستان	3	2	6%
010	یارانه های پرداختی توسط دولت	1	1	1%
<b>تهدیدات</b>				
T1	نزدیکی به شهرستان کاشان	8	3	24%
T2	مشکل در تامین مالی بیمارستان توسط شبکه و دانشگاه	9	4	36%
T3	حمایت ضعیف مسئولین شبکه و دانشگاه از مدیران و پرسنل بیمارستان	8	4	32%
T4	عدم تامین کافی نیروهای متخصص در رشته هایی مانند عفونی، کلیه، هماتو و... جهت انجام مشاوره	3	2	6%
T5	تبعیض قائل شدن مسئولین در دو منطقه متفاوت شهر	5	2	10%
T6	تبلیغات منفی علیه بیمارستان	5	2	10%
T7	مشکل در رفت و آمد مردم در روستاها و شهر های مجاور	4	3	12%
T8	تورم بالای اقتصادی	6	4	24%
T9	صدور گواهی ولادت شهرستان برای مراجعین خارج از شهرستان به نام این شهرستان	8	4	32%
T10	فعال نبودن مرکز تصویر برداری بیمارستان در شیفت شب	3	1	3%
	جمع	85	-	2.42

## ج: شناسایی گروه‌های ذینفع و انتظارات آنان

انتظارات	گروه‌های ذینفع بیمارستان	
کیفیت بالا و هزینه کم خدمات ارائه شده-حضور فیزیکی پزشکان- برخورد خوب و مناسب کادر درمان	بیماران و خانواده آنها	1
برخورد خوب و مناسب مسئولین-کاهش تبعیض در میان گاران-پرداخت به موقع مزایا-شایسته سالاری-وجود امکانات رفاهی برای کارکنان و خانواده آنها-آموزش، بازآموزی و توانمندسازی-ارتقاء روش تشویق و تنبیه- مشارکت پرسنل در تصمیم گیری ها	کارکنان	2
افزایش در درآمد بیمارستان-کیفیت بالا خدمات ارائه شده-کاهش هزینه های بیمارستان- تخصیص بهینه منابع-تکریم ارباب رجوع	شبکه بهداشت و درمان	3
افزایش در درآمد بیمارستان-کیفیت بالا خدمات ارائه شده-کاهش هزینه های بیمارستان- تخصیص بهینه منابع-تکریم ارباب رجوع- ارائه پیشنهادات و ارائه طرح های ارتقاء کیفیت	دانشگاه علوم پزشکی	4
کیفیت بالا خدمات ارائه شده-کاهش هزینه های بیمارستان- تخصیص بهینه منابع	وزارت بهداشت و درمان	5
تخصیص بهینه منابع داده شده-حفاظت و نگهداری اموال اهداء شده-ارائه خدمات با کیفیت بالا	خیرین	6
کاهش درد و رنج ناشی از بیماری مردم شهرستان	شورای شهر	7
رایگان کردن خدمات ارائه شده -تفکیک زباله ها در مبداء	شهرداری	8
همکاری جهت انجام کارآموزی-برقراری امکانات رفاهی-آموزش بر اساس نیازهای جامعه	دانشجویان	9
پذیرش بی قید و شرط بیماران	اورژانس ۱۱۵	10
رعایت قوانین و مقررات-ارسال به موقع اسناد پزشکی- همکاری با مامور بیمه	سازمان های بیمه گر	11
پرداخت به موقع مطالبات	تامین کنندگان مواد اولیه	12

## د: تشکیل ماتریس بررسی رقبای بیمارستان (CPM)

تحلیل قدرت رقبای بیمارستان بر اساس جدول زیر انجام گرفت .

بیمارستان شهید بهشتی			بیمارستان میلاد			بیمارستان شبیه خوانی			عوامل کلیدی موفقیت
ضریب وزنی	امتیاز (۱-۴)	امتیاز موزون (۱۰۰-۱)	ضریب وزنی	امتیاز (۱-۴)	امتیاز موزون (۱۰۰-۱)	ضریب وزنی	امتیاز (۱-۴)	امتیاز موزون (۱۰۰-۱)	
									مدیریت
									کیفیت
									توان فنی
									توان مالی
									تکنولوژی اطلاعات
									سهم بازار
									قیمت
									جمع

## کام سوم: تعیین رسالت، دورنما و ارزش های بیمارستان

### جایخه رسالت بیمارستان

رسالت بیمارستان ما، **تامین، حفظ و ارتقاء سطح سلامت مادر و نوزاد** می باشد.

بیمارستان تخصصی زنان و زایمان شهید رجایی که بعنوان تنها بیمارستان دارای **لوح دوستدار مادر** در استان اصفهان می باشد خدمات ذیل را ارائه می نماید.

✚ خدمات اورژانس و پاراکلینیک به تمام مراجعین در ساعات شبانه روز.

✚ خدمات تخصصی و فوق تخصصی جهت انجام زایمان ایمن برای مادر و نوزاد .

بیمارستان ما خدمات خود را توسط کادر پزشکی و پرسنل مجرب و متعهد، با استفاده از امکانات تشخیصی درمانی ، با رعایت اصول و ارزش های زیر ارائه می نماید.

❖ توجه به حقوق مادر و نوزاد.

❖ ارج نهادن به سرمایه انسانی خود .

❖ بهره گیری از آخرین دستاوردهای علمی، فنی و روزآمد مانند **زایمان طبیعی فیزیولوژیک، کم درد، زایمان در آب و درمان نازایی** و انجام خدمات تشخیصی درمانی مانند لاپاراسکوپي، هیستروسکوپي و سونوگرافی زنان.

### دورنما بیمارستان

برآینم تا سال ۱۳۹۵ علاوه بر حفظ لوح دوستدار مادر و کودک به عنوان برترین بیمارستان دانشگاه علوم پزشکی کاشان از لحاظ درجه اعتبار بخشی باشیم.

## گام چهارم: شناسایی موضوعات استراتژیک بیمارستان

### مشکلات استراتژیک

- ۱ فرسوده بودن تجهیزات
- ۲ پائین بودن انگیزه پرسنل
- ۳ کمبود فضای فیزیکی
- ۴ کاهش درآمد بیمارستان
- ۵ کمبود منابع مالی
- ۶ پائین بودن سطح مهارت‌های مربوط به عملیات حیاتی و حرفه ای پرسنل

### موضوعات توسعه ای

- ۱ فعال کردن تیم های پژوهشی
- ۲ تقویت فعالیت های تیمی و گروهی
- ۳ ارتقاء سطح رضایتمندی بیماران
- ۴ ایجاد توان رقابتی با دیگر بیمارستانها
- ۵ ارتقاء کیفیت خدمات سلامت ارائه شده

## گام پنجم: تعیین اهداف و مقاصد بیمارستان

### الف: اهداف کلی بیمارستان:

- G1 ارتقاء کیفی خدمات بهداشتی درمانی ارائه شده
- G2 ایجاد نظام شایسته سالاری
- G3 افزایش درآمد و کاهش هزینه های بیمارستان
- G4 ایجاد تعامل بیشتر با خیرین

### ب: اهداف ویژه و مقاصد بیمارستان:

مقاصد (Target)	اهداف ویژه (Objective)	
گزارش ماهانه حداقل ۳ خطا	مدیریت خطر و حفظ و ارتقای ایمنی مادر باردار	G101
۵ درصد افزایش در رضایت مادران باردار	ارتقا و بهبود فرآیند تعامل با مادر باردار	G102
۵ درصد افزایش در رضایت کارکنان	ارتقا و بهبود فرآیند مدیریت کارکنان	G103
۵ درصد افزایش سطح مهارت های کارکنان	ارتقا و بهبود فرآیند آموزش و مهارت آموزی	G104
استقرار کامل سیستم HIS	ایجاد فرهنگ استفاده از اطلاعات و مدیریت آن	G105
حداقل ۲ مورد ممیزی در سال	استقرار نظام ممیزی بالینی	G106
حداقل ۱ مورد تدوین گاید لاین به سطح بالاتر در سال	اثر بخشی بالینی	G107

## ادامه اهداف ویژه و مقاصد بیمارستان

مقاصد (Target)	اهداف ویژه (Objective)	
انتخاب پرستار و مامای نمونه بطور سالانه	استقرار رویکرد ۳۶۰ درجه	G۲O۱
کاهش ۱۰ درصد کسورات سازمان های بیمه گذر سال	کاهش کسورات سازمان های بیمه گر	G۳O۱
۱۰ درصد سالانه	افزایش ضریب اشغال تخت های بیمارستانی	G۳O۲
۱۰ درصد کاهش خرابی تجهیزات و تاسیسات سالیانه	افزایش طول عمر تجهیزات و تاسیسات	G۳O۳
۲۰ درصد افزایش در جذب کمک های خیرین	توسعه همکاری مستمر با خیرین و جلب مشارکت های آنان	G۴O۴

## کام ششم: تدوین استراتژی های بیمارستان

### الف: تعیین موقعیت بیمارستان

باتوجه به تعیین نقاط قوت و ضعف و همچنین فرصت ها و تهدیدها و تعیین رتبه و ضرایب آنها، جهت تعیین موقعیت بیمارستان از مدل SWOT استفاده شده است. پس از تشکیل ماتریس SWOT، مشاهده گردید که بیمارستان در موقعیت WT قرار گرفته و می بایست با توجه به فرصت ها و نقاط قوت خود نسبت با بکار گیری استراتژی مناسب نسبت به اصلاح ضعف ها و دفع تهدیدها اقدام نماید.

## ماتریس SWOT

نقاط قوت-S	نقاط ضعف-W		
مکان مناسب بیمارستان ( موقعیت در شهر)	تامین مالی ضعیف		
داشتن فضای سبز	عدم دسترسی دائم به پزشکان آنکال		
وجود قوانین قابل اجرا	نداشتن پزشک عمومی		
تمیز بودن محیط بیمارستان	مجهر نبودن آمبولانس		
داشتن لوح دوستدار مادر	مکان نامناسب از لحاظ ساختمانی		
همکاری و هماهنگی مدیران ارشد بیمارستان	تجهیزات فرسوده		
پرسنل خوب و با انگیزه	نبود سیستم HIS		
وجود آزمایشگاه و بانک خون	کمبود فضای فیزیکی و نامناسب بودن آن		
استفاده از روش های کاهش درد برای زایمان	نبود واحد اطلاعات جهت راهنمایی ارباب رجوع		
هم جوار بودن با مرکز ۱۱۵	عدم حضور متخصص قلب در مواقع مشاوره قلب بیماران		
3	2	1	4
SO	WO		<b>فرصت ها-O</b> همجواری با ۱۱۵، آتش نشانی و بانک ها سیاست افزایش جمعیت هم جوار ی با ایستگاه اتوبوس داشتن بخش های فوق تخصصی انتخاب نماینده مجلس از شهرستان شورای اسلامی شهر قرارگرفتن بیمارستان در مرکز شهر وجود متخصصین متبحر در بیمارستان نگرش مثبت مراجعه کنندگان نسبت به بیمارستان یارانه های پرداختی توسط دولت
ST	WT		<b>تهدیدات-T</b> نزدیکی به شهرستان کاشان مشکل در تامین مالی بیمارستان توسط شبکه و دانشگاه حمایت ضعیف مسئولین شبکه و دانشگاه از مدیران و پرسنل عدم تامین کافی نیروهای متخصص در رشته هایی مانند عفونی، کلیه، هماتو و... جهت انجام مشاوره تبعیض قائل شدن مسئولین در دو منطقه متفاوت شهر تبلیغات منفی علیه بیمارستان مشکل در رفت و آمد مردم در روستاها و شهر های مجاور تورم بالای اقتصادی صدور گواهی ولادت شهرستان برای مراجعین خارج از شهرستان فعال نبودن مرکز تصویر برداری بیمارستان در شیفت شب



## ب: استراتژی های بیمارستان

راه اندازی سیستم گزارش دهی خطای کادر درمان	G101S1
یادگیری و به اشتراک گذاری درسهای آموخته شده	G101S2
نهادینه کردن و اجرایی نمودن درسهای آموخته شده از خطاها	G101S3
کاهش تعداد مداخلات و القاقات انجام شده در مادران باردار	G101S4
پیاده سازی منشور حقوق مادر باردار	G102S1
ارتقای سیستم رسیدگی به شکایات	G102S2
ارتقای سیستم رضایت سنجی ، نظر سنجی و دریافت پیشنهادات	G102S3
تعامل با مادر باردار در حین بستری، حین درمان و زمان ترخیص	G102S4
تدوین شناسنامه شغلی کارکنان	G103S1
ایجاد نظامی برای آشنایی توجیهی به پرسنل جدیدالورود	G103S1
آموزش به بیماران و همراهان در بدو بستری	G104S1
استقرار و پشتیبانی سیستم HIS	G105S1
ارتقا و بهبود مستندسازی به صورت دقیق و کامل	G105S2
انجام ممیزی بر اساس استانداردها و گاید لاین های موجود و در دسترس	G106S1
استفاده از گاید لاین های موجود	G107S1
ارزیابی بر اساس معیار های حرفه ای و شخصیتی برای کلیه پرسنل	G201S1
برگزاری دوره های آموزشی برای کارکنان	G301S1
برگزاری دوره های آموزشی برای متخصصین	G301S2
افزایش تعامل با متخصصین	G301S3
افزایش تعامل با مراکز بهداشتی درمانی	G301S4
کالیبره کردن تاسیسات و تجهیزات پزشکی	G301S4
برقرای تعامل سازنده با خیرین	G401S1

## کام هفتم: انتخاب شاخص های سنجش و پایش بیمارستان

تعداد زایمان طبیعی انجام شده

تعداد سزارین انجام شده

تعداد EPI انجام شده

درصد رضایتمندی مادران باردار و همراهان آنها

درصد رضایتمندی کارکنان

نسبت کاهش کسورات سازمان های بیمه گر

تعداد خطاهای گزارش شده

تعداد فرآیندهای ارتقاء داده شده

درصد افزایش ضریب اشغال تخت

تعداد تجهیزات و تاسیسات کالبره شده

درصد افزایش در جذب کمک های خیرین

تعداد افزایش در موارد گزارش دهی کنترل عفونت

تعداد موارد کاهش در عفونت های بیمارستانی

تعداد دوره های آموزشی برگزار شده

تعداد ساعات آموزش به بیمار

درصد ارتقاء درمستند سازی پرونده ها