

سیاست‌های کلان بیمارستان بزرگ نفت اهواز

ردیف	سیاست‌ها	ذینفعان کلیدی
۱	راهکارهای کلان برای جلب رضایت و مشارکت ذینفعان کلیدی (بیماران / همراهان، کارکنان، بیمه‌های طرف قرارداد و ...	
الف	بهبود مستمر امکانات رفاهی مرکز با اولویت ارتقاء هتلینگ منطبق با استاندارد های اعتباربخشی 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 بیماران به نحوی که 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 طرف قرارداد بمنظور تحقق کامل درآمدها و جلوگیری از کسورات	سازمانهای طرف قرارداد، 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
۲	راهکارهای کلان برای ارتقای ایمنی بیمار، مدیریت خطا و خطر و بهبود مستمر کیفیت	
الف	ترویج فرهنگ ایمنی بیمار به نحوی که کلیه ی کارکنان ایمنی را وظیفه ی اصلی خود بدانند	بیماران، همراهان، مراجعین، کارکنان
ب	ترویج فرهنگ گزارش خطا بنحویکه کارکنان بدون هیچ واژه ای خطاها را بمنظور برنامه ریزی جهت کاهش احتمال تکرار وقوع آنها گزارش نمایند	کارکنان
ج	نهادینه نمودن برنامه ریزی پیشگیرانه بمنظور مدیریت خطر و خطا در حوزه های مختلف	مسئولین واحدها، کارکنان
د	نهادینه نمودن نگرش سیستمیک از طریق پایش شاخص های عملکردی و ارتقاء فرایندهای سازمان	تیم مدیریت و رهبری، کارکنان
۳	راهکارهای کلان برای جذب و بکارگیری و توانمند سازی نیروی انسانی	
الف	آموزش مستمر کارکنان بمنظور کسب توانمندیهای لازم برای انجام امور محوله	کارکنان
ب	تامین نیروی انسانی توانمند و کافی بمنظور ارائه ی خدمات شایسته	تیم مدیریت و رهبری
ج	استفاده از تمامی راهکارهای ممکن بمنظور انگیزش کارکنان جهت ارتقای روحیه ی آنها و ایجاد حس تعلق سازمانی	کارکنان، مسئولین واحدها
د	نهادینه نمودن نظام خود کنترلی بمنظور ایجاد نظارت درونی در کارکنان به نحوی که نیازی به استفاده از کنترل های بیرونی نباشد	تیم مدیریت و رهبری، مسئولین واحدها