



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی فارس
معاونت درمان

برنامه عملیاتی سال ۱۳۹۳

نام واحد یا اداره: مرکز پایش مراقبتهای درمانی (MCMC)

هدف کلی: ارتقاء سطح سلامت جامعه و توسعه خدمات ارائه شده به مردم

تاریخ شروع برنامه عملیاتی: ۱۳۹۳/۱/۱

تاریخ پایان برنامه عملیاتی: ۱۳۹۳/۱۲/۲۹

اطلاعات مربوط به برنامه عملیاتی

تحلیل وضعیت موجود:

ذکر نقاط قوت و ضعف و شرح وضعیت موجود براساس آخرین شاخصها

همانگونه که مستحضرید پایش ۲۴ ساعته و آنی بیمارستانها و مراکز آموزشی درمانی در راستای نظارت بهینه و مؤثر، وجود مرکزی که به صورت شبانه روزی پاسخگوی نیازهای درمانی مردم و بیماران باشد، همچنین مکان یا سازمانی که نقل و انتقالات بین بیمارستانی بیماران را ساماندهی نماید، همواره از دغدغه ها و اهداف وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی می باشد دانشگاه علوم پزشکی شیراز با استفاده از امکانات محدود برای اولین بار اقدام به تاسیس و راه اندازی مرکزی جامع و شبانه روزی به نام مرکز پایش مراقبتهای درمانی یا به اختصار MCMC در کشور نمود که با گذر زمان و تجهیز بیشتر این مرکز وظایف متعددی در زمینه پایش و پاسخگویی امورات درمانی به آن واگذار گردید در حال حاضر وضعیت فعلی این مرکز به این شرح می باشد:

- ۱- اتصال ۳۰ بیمارستان و مرکز آموزشی درمانی سطح استان به دوربین های مدار بسته مرکز پایش مراقبتهای درمانی در سال ۱۳۹۲
- ۲- اخذ پذیرش جهت ۸۵٪ از درخواست بیمارستانها جهت اعزام بین بیمارستانی بیماران در سال ۱۳۹۲
- ۳- متوسط مدت زمان اخذ پذیرش جهت بیماران ۱۴/۸۳ دقیقه
- ۴- تعداد ۶۲ بازدید از بیمارستان شهرستانها در سال ۱۳۹۲
- ۵- تعداد ۲۳ بازدید از پایگاه های اورژانس در سال ۱۳۹۲
- ۶- تعداد ۷۵۰۸ مورد اطلاع رسانی تلفنی در خصوص محل انجام رادیولوژی و آزمایش های خاص و دارو های کمیاب در سال ۱۳۹۲
- ۷- ثبت ۳۶۱۹ مورد شکایت تلفنی در سال ۱۳۹۲
- ۸- ۲۲/۶۳ درصد رفع شکایات به صورت آنی در سال ۱۳۹۲
- ۹- تعداد ۱۵۳۱ مورد بازدید نظارتی در سال ۱۳۹۲
- ۱۰- ۹۹/۴ درصد پاسخدهی به تماس های واصله به مرکز پایش مراقبتهای درمانی در سال ۱۳۹۲
- ۱۱- اخذ ۹۳ درصد از گزارشات شرح حال بیماران به صورت الکترونیک توسط سامانه مرکز پایش مراقبتهای درمانی در سال ۱۳۹۲

نقاط قوت:

- ۱- فعالیت شبانه روزی و ۲۴ ساعته مرکز پایش مراقبتهای درمانی
- ۲- ارتباط نزدیک و فعال مرکز با کلیه واحدهای محیطی و ستادی دانشگاه
- ۳- استفاده از سیستم تلکنفرانس در پذیرش ها
- ۴- در دسترس بودن مرکز برای عموم مردم با شماره ۴رقمی ۱۸۱۹
- ۵- اشراف بر اورژانس بیمارستان های شیراز و شهرستانها و پایش مشکلات از طریق دوربین
- ۶- اطلاع رسانی و نصب تابلو های MCMC در کلیه مراکز درمانی - بهداشتی استان
- ۷- الکترونیکی بودن فرآیند های اعزام، ثبت شکایات، مشاهدات دوربین و ... و دسترسی آنی به کلیه اطلاعات مورد نیاز
- ۸- امکان دسترسی اختصاصی کلیه بیمارستانها در سطح کشور به این سامانه جهت اعزام بیمار به استان فارس
- ۹- ضبط مکالمات جهت پیگیری شکایات و...
- ۱۰- اطلاع از کلیه خرابی تجهیزات و تاسیسات و بیماری های واگیر و مشکلات پاراکلینیک و... به صورت online از کلیه مراکز درمانی
- ۱۱- اطلاع از وضعیت کودکان پرخطر و مادران باردار پرخطر بستری در بیمارستان ها

نقاط ضعف:

- ۱ - وجود عوامل زبان آور شغلی نظیر آلودگی صوتی ناشی از زنگ تلفن و U.P.S -
- ۲ - کمبود نیروی انسانی و خستگی پرسنل و فشردگی برنامه کاری پرسنل
- ۳ - عدم اختصاص ردیف سازمانی مصوب برای مرکز
- ۴ - گرمای ناشی از سیستمهای موجود در مرکز
- ۵ - تشعشعات مانیتورها
- ۶ - خرابی ناگهانی تجهیزات
- ۷ - خرابی و قطع ناگهانی تلفن ها و دوربین های نظارتی
- ۸ - پیشامدهای ناگوار و ناگهانی جهت پرسنل و مواجهه با کمبود نیرو به خصوص در مواقع بحران
- ۹ - عدم اختصاص رانندگان ثابت و مشخص برای ایاب و ذهاب پرسنل و استفاده از آژانس با تعدد راننده
- ۱۰ - عدم وجود وسیله نقلیه مناسب جهت ایاب و ذهاب پرسنل در شرایط خاص جوی مانند برفی بودن هوا

جدول فعالیتهای برنامه عملیاتی

ارتقاء سطح سلامت جامعه و توسعه خدمات ارائه شده به مردم

هدف کلی

اتصال کلیه بیمارستانهای دولتی شیراز به دوربین های نظارتی مرکز پایش در سال ۹۳

هدف اختصاصی
(وضعیت مطلوب)
(SMART)

توضیحات	برآورد هزینه	نحوه پایش/شاخص ارزیابی	زمان		مسئول پیگیری	شرح فعالیت	ردیف
			پایان	شروع			
	۲۰۰ میلیون ریال	صورتجلسات	۹۳/۴/۳۱	۹۳/۱/۱	دکتر منشی - دکتر فقیه	تشکیل جلسه با مدیریت فناوری جهت انتخاب بیمارستان	۱
		گزارش بازدید	۹۳/۱۰/۳۰	۹۳/۵/۱	آقای قره قانلو (حراست دانشگاه)	بازدید از بیمارستانهای منتخب جهت تعیین محل دوربین های انتخابی	۲

با توجه که اینکه این کار به صورت مستمر انجام می شود امکان همپوشانی فعالیت ها وجود دارد (پس از بازدید از بیمارستان و تعیین محل در خصوص خرید مانیتور اقدام می گردد)

ارتقاء سطح سلامت جامعه و توسعه خدمات ارائه شده به مردم

هدف کلی

هدف اختصاصی
(وضعیت مطلوب)
(SMART)

حفظ مقدار شاخص سال ۹۲ جهت اخذ پذیرش جهت بیماران دارای اندیکاسیون اعزام (۸۵ درصد) در سال ۹۳

توضیحات	برآورد هزینه	نحوه پایش/شاخص ارزیابی	زمان		مسئول پیگیری	شرح فعالیت	ردیف
			پایان	شروع			
		افزایش تعداد تله کنفرانس ها	۹۳/۱۲/۲۹	۹۳/۱/۱	خانم ها صبا زاده عتیقی نژاد (سوپروایزرین مرکز)	استفاده بیشتر از سیستم تله کنفرانس	۱
	۶۰ میلیون ریال (هزینه تلفن)	بازنگری دستورالعمل	۹۳/۱۲/۲۹	۹۳/۱/۱	دکتر منشی - دکتر الهی - دکتر پرویزی - خانم آمری -	اصلاح فرآیند اخذ پذیرش با فعال نمودن بیشتر مدیر گروه های آموزشی و سایر مسئولین ذیربط	۲
		پایش عملکرد کارشناسان	۹۳/۱۲/۲۹	۹۳/۱/۱	خانم ها صبا زاده عتیقی نژاد - دکتر اشرفی (سوپروایزرین مرکز)	آشنا نمودن کارشناسان و پزشکان جدیدالورود با فرآیند اخذ پذیرش	۳

این فرآیندها یک فرآیند مداوم و مستمر در طول سال می باشد

ارتقاء سطح سلامت جامعه و توسعه خدمات ارائه شده به مردم

هدف کلی

کاهش میانگین مدت زمان اخذ پذیرش جهت بیماران دارای اندیکاسیون اعزام (انتقال) از ۵/۷ دقیقه در پایان سال ۹۲ به ۵/۵ دقیقه در پایان سال ۱۳۹۳

هدف اختصاصی (وضعیت مطلوب) (SMART)

توضیحات	برآورد هزینه	نحوه پایش/شاخص ارزیابی	زمان		مسئول پیگیری	شرح فعالیت	ردیف
			پایان	شروع			
	۶۰ میلیون ریال	افزایش تعداد تله کنفرانس ها	۹۳/۱۲/۲۹	۹۳/۱/۱	خانم ها صبا زاده عتیقی نژاد (سوپروایزرین مرکز)	استفاده بیشتر از سیستم تله کنفرانس	۱
		حساب کردن مدت زمان پذیرش	۹۳/۱۲/۲۹	۹۳/۱/۱	دکتر منشی	اصلاح فرآیند اخذ پذیرش با فعال نمودن بیشتر مدیر گروه های آموزشی و سایر مسئولین ذیربط	۲
		گزارش پیشرفت	۹۳/۱۲/۲۹	۹۳/۱/۱	دکتر پرویزی- خانم آمری	ارتقاء سامانه اعزام بیماران	۳
		پایش نحوه عملکرد	۹۳/۱۲/۲۹	۹۳/۱/۱	دکتر اشرفی- خانم ها صبا زاده و عتیقی نژاد	آشنا نمودن کارشناسان و پزشکان جدیدالورود با فرآیند اخذ پذیرش	۴

این فرآیندها یک فرآیند مداوم و مستمر در طول سال می باشد

ارتقاء سطح سلامت جامعه و توسعه خدمات ارائه شده به مردم

هدف کلی

هدف اختصاصی (وضعیت مطلوب) (SMART)

انجام بازدید نظارتی از کلیه بیمارستان های شهرستان های استان فارس حداقل یکبار در سال ۹۳

توضیحات	برآورد هزینه	نحوه پایش/شاخص ارزیابی	زمان		مسئول پیگیری	شرح فعالیت	ردیف
			شروع	پایان			
	۶۰ میلیون ریال	برنامه بازدید ماهیانه	۹۳/۱۲/۳۰	۹۳/۱/۱	دکتر منشی- دکتر الهی	انتخاب تیم نظارت جهت بازدید از شهرستانها	۱
		ارزیابی اولویت	۹۳/۱۲/۳۰	۹۳/۱/۱	دکتر منشی	انتخاب شهرستان جهت بازدید صورت دوره ای	۲
		گزارشات بازدید	۹۳/۱۲/۳۰	۹۳/۱/۱	دکتر منشی	اعزام تیم نظارتی به شهرستانها در روزهای تعطیل و جمعه	۳
		برنامه بازدید راننده کشیک واحد نقلیه	۹۳/۱۲/۳۰	۹۳/۱/۱	دکتر منشی- دکتر الهی	هماهنگی با واحد نقلیه جهت در اختیار قرار دادن راننده جهت اعزام تیم به شهرستان	۴

با توجه که اینکه این کار به صورت مستمر انجام می شود امکان همپوشانی فعالیت ها وجود دارد (برنامه های بازدید به صورت مستمر به صورت هفتگی و ماهیانه تغییر می کند لذا برنامه ثابت نمی باشد . از سوی دیگر انتخاب محل بازدید با توجه به مسائل روز و سمت کارشناسان و تجربه کاری و رشته تخصصی آنها و نیز مسائلی که مرکز پایش مراقبتهای درمانی به صورت روزانه انتخاب می گردد.

ارتقاء سطح سلامت جامعه و توسعه خدمات ارائه شده به مردم

هدف کلی

انجام بازدید از حداقل ۵۰ درصد پایگاه های اورژانس در سال ۹۳

هدف اختصاصی
(وضعیت مطلوب)
(SMART)

توضیحات	برآورد هزینه	نحوه پایش/شاخص ارزیابی	زمان		مسئول پیگیری	شرح فعالیت	ردیف
			شروع	پایان			
	۶۰ میلیون ریال	شرح اولویت بندی	۹۳/۱/۳۰	۹۳/۱/۱	دکتر منشی	تعیین اولویت های نظارتی در اورژانس ها و آشنا نمودن کارشناسان با آن	۱
		تهیه لیست کارشناسان نظارتی	۹۳/۱۲/۳۰ به صورت دوره ای	۹۳/۲/۱	دکتر منشی	انتخاب تیم نظارتی جهت بازدید از پایگاه های اورژانس	۲
		گزارش کارشناسان	۹۳/۱۲/۳۰ (متغیر در هر نوبت)	۹۳/۱/۱	دکتر منشی	اعزام تیم نظارتی به پایگاه های اورژانس	۳

با توجه که اینکه این کار به صورت مستمر انجام می شود امکان همپوشانی فعالیت ها وجود دارد (برنامه های بازدید به صورت مستمر به صورت هفتگی و ماهیانه تغییر می کند لذا برنامه ثابت نمی باشد . از سوی دیگر انتخاب محل بازدید با توجه به مسائل روز و سمت کارشناسان و تجربه کاری و رشته تخصصی آنها و نیز مسائلی که مرکز پایش مراقبتهای درمانی به صورت روزانه انتخاب می گردد.

ارتقاء سطح سلامت جامعه و توسعه خدمات ارائه شده به مردم

هدف کلی

انعکاس ۱۰۰٪ کمبودهای دارویی و لوازم مصرفی بیمارستانهای دانشگاهی (ثبت شده در سامانه ثبت کمبودهای دارویی و لوازم مصرفی بیمارستانها توسط سوپروایزر بیمارستانها) به مقامات ذیربط تا پایان سال ۹۳

هدف اختصاصی
(وضعیت مطلوب)
(SMART)

توضیحات	برآورد هزینه	نحوه پایش/شاخص ارزیابی	زمان		شرح فعالیت	ردیف
			شروع	پایان		
		لیست کمبودهای دارویی و لوازم مصرفی ارائه شده	۹۳/۱۲/۲۹	۹۳/۱/۱	دکتر منشی - دکتر الهی - دکتر پرویزی - خانم آمری	۱

با توجه به فعالیت مرکز پایش این کار به صورت روزانه و مستمر انجام می گیرد لذا محدود کردن زمان جهت فعالیت منطقی به نظر نمی رسد.

ارتقاء سطح سلامت جامعه و توسعه خدمات ارائه شده به مردم

هدف کلی

هدف اختصاصی (وضعیت مطلوب) (SMART)

پایش وضعیت موجود در ۱۰۰٪ بیمارستانهای دانشگاهی بر اساس اطلاعات ثبت شده توسط سوپروایزر بیمارستانها در سامانه مرکز پایش مراقبتهای درمانی و انعکاس به معاونت درمان به صورت ماهیانه تا پایان سال ۹۳

ردیف	شرح فعالیت	مسئول پیگیری	زمان		نحوه پایش/شاخص ارزیابی	برآورد هزینه	توضیحات
			شروع	پایان			
۱	انعکاس گزارش ماهیانه از راند مدیریتی بیمارستان	خانم آمری- دکتر پرویزی- دکتر الهی	۹۳/۱/۱	۹۳/۱۲/۲۹	آمار ارائه شده		
۲	انعکاس گزارش ماهیانه از میزان ترخیص با رضایت شخصی در بیمارستانها	خانم آمری- دکتر پرویزی- دکتر الهی	۹۳/۱/۱	۹۳/۱۲/۲۹	آمار ارائه شده		
۳	انعکاس گزارش ماهیانه از موارد خرابی تجهیزات بیمارستانها	خانم آمری- دکتر پرویزی- دکتر الهی	۹۳/۱/۱	۹۳/۱۲/۲۹	آمار ارائه شده		
۴	انعکاس گزارش ماهیانه از موارد عدم راند اساتید یا دستیاران	خانم آمری- دکتر پرویزی- دکتر الهی	۹۳/۱/۱	۹۳/۱۲/۲۹	آمار ارائه شده		
۵	انعکاس گزارش ماهیانه از موارد خراب تأسیسات بیمارستانها	خانم آمری- دکتر پرویزی- دکتر الهی	۹۳/۱/۱	۹۳/۱۲/۲۹	آمار ارائه شده		
۶	انعکاس گزارش ماهیانه از راند مدیریتی بیمارستان	خانم آمری- دکتر پرویزی- دکتر الهی	۹۳/۱/۱	۹۳/۱۲/۲۹	آمار ارائه شده		

ارتقاء سطح سلامت جامعه و توسعه خدمات ارائه شده به مردم

هدف کلی

هدف اختصاصی
(وضعیت مطلوب)
(SMART)

راه اندازی سامانه اینترنتی بازدید های نظارتی مرکز پایش مراقبتهای درمانی تا پایان سال ۹۳

توضیحات	برآورد هزینه	نحوه پایش/شاخص ارزیابی	زمان		مسئول پیگیری	شرح فعالیت	ردیف
			پایان	شروع			
	۳۰۰ میلیون ریال	طراحی RFP سامانه	۹۳/۲/۳۰	۹۳/۱/۱	خانم آمری - دکتر پرویزی - دکتر الهی - دکتر اشرفی	طراحی فرم سامانه بازدید نظارتی مرکز پایش مراقبتهای درمانی	۱
		صورتجلسات	۹۳/۴/۳۰	۹۳/۳/۱	خانم آمری - دکتر پرویزی - دکتر اشرفی	تشکیل جلسه و توجیه مهندسين نرم افزار جهت طراحی فرم به صورت اینترنتی	۲
		صورتجلسات	۹۳/۶/۳۰	۹۳/۵/۱	خانم آمری - دکتر پرویزی - دکتر اشرفی	عیب یابی و تکمیل فرم اینترنتی طراحی شده توسط مهندسين نرم افزار	۳
		پایش عملکرد کارشناسان	۹۳/۶/۳۰	۹۳/۵/۱	خانم آمری - دکتر پرویزی - دکتر اشرفی	آموزش نحوه کار با نرم افزار	۴

آموزش نحوه کار با سامانه به صورت مستمر صورت می پذیرد زیرا تغییر کارشناسان نظارتی یا ورود افراد جدید به سیستم آموزش مداوم را اجتناب ناپذیر می سازد. علت همپوشانی فعالیت های شماره ۳ و ۴ تبادل نظر و عیب یابی دقیق تر می باشد.

ارتقاء سطح سلامت جامعه و توسعه خدمات ارائه شده به مردم

هدف کلی

اخذ گزارش شرح حال بیماران متقاضی اعزام به صورت الکترونیکی در ۹۵ درصد بیماران گزارش شده به مرکز پایش مراقبتهای درمانی تا پایان سال ۹۳

هدف اختصاصی (وضعیت مطلوب) (SMART)

توضیحات	برآورد هزینه	نحوه پایش/شاخص ارزیابی	زمان		مسئول پیگیری	شرح فعالیت	ردیف
			پایان	شروع			
		تعداد بیمارستان های دارای سطح دسترسی به سامانه اعزام	۹۳/۱۲/۲۹	۹۳/۱/۱	خانم آمری - دکتر پرویزی	ایجاد سطح دسترسی برای کلیه بیمارستان های متقاضی اعزام در سطح کشور	۱
		عملکرد کارشناسان	۹۳/۱۲/۲۹	۹۳/۱/۱	خانم آمری - دکتر پرویزی - دکتر اشرفی	آموزش نحوه کار با نرم افزار به کارشناسان و پزشکان مرکز پایش مراقبتهای درمانی	۲
		عملکرد سوپروایزر بیمارستانها	۹۳/۱۲/۲۹	۹۳/۱/۱	خانم آمری - دکتر پرویزی - دکتر الهی - خانم صبا زاده	آموزش نحوه کار با نرم افزار به رابطین و سوپروایزر بیمارستان ها	۳

این فرآیند نیز به طور مستمر در طول سال انجام می گیرد

ارتقاء سطح سلامت جامعه و توسعه خدمات ارائه شده به مردم

هدف کلی

پیگیری ۱۰۰ درصد نیازهای مرکز پایش از HIS بیمارستان ها

هدف اختصاصی
(وضعیت مطلوب)
(SMART)

توضیحات	برآورد هزینه	نحوه پایش/شاخص ارزیابی	زمان		شرح فعالیت	ردیف
			شروع	پایان		
	۵۰۰ میلیون ریال	صورت جلسات	۹۳/۳/۳۰	۹۳/۱/۱	مهندس گل آرایش- دکتر فقیه	۱
		صورت جلسات	۹۳/۶/۳۰	۹۳/۴/۱	مهندس گل آرایش- دکتر فقیه	۲
		RFP تهیه شده	۹۳/۸/۳۰	۹۳/۷/۱	مهندس گل آرایش- دکتر فقیه	۳
		نرم افزار تهیه شده	۹۳/۱۱/۳۰	۹۳/۹/۱	دکتر فقیه- مهندس گل آرایش	۴
		تعداد عیوب گزارش شده و رفع شده	۹۳/۱۲/۲۹	۹۳/۱۲/۱	مهندس گل آرایش- دکتر فقیه	۵

الحمد لله
الذي هدانا لهذا
ما كنا لنهتدي لولا
هدى الله لنا

بسم الله الرحمن الرحيم
الحمد لله الذي هدانا لهذا
ما كنا لنهتدي لولا
هدى الله لنا

صلى الله على سيدنا محمد
وسلم

فمن عرفني فقد عرف الله
فمن عرفني فقد عرف الله

اللهم صل على محمد
والعائلة الطيبة
التي جعلها الله
خاتم النبيين

تمت في شهر
شعبان سنة
1430

