



دانشگاه علوم پزشکی  
و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی فارس  
معاونت درمان

## برنامه عملیاتی

عنوان برنامه عملیاتی :

برنامه عملیاتی مرکز پایش مراقبتهای درمانی در سال ۱۳۹۲

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

تاریخ شروع برنامه عملیاتی : ۱۳۹۲/۱/۱

تاریخ پایان برنامه عملیاتی : ۱۳۹۲/۱۲/۳۰

## اطلاعات مربوط به برنامه عملیاتی

تحلیل وضعیت موجود:

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

### وضعیت فعلی:

- ۱- عدم وجود نرم افزار منسجم و جامع جهت ثبت شکایات وارده به مرکز پایش مراقبتهای درمانی
- ۲- عدم وجود اطلاعات مستند در رابطه با خطاهای پزشکی صورت گرفته در بیمارستانها جهت سیاستگذاری در جهت رفع خطاهای رایج
- ۳- عدم وجود سیستم جامع در خصوص گزارش دهی کمبودهای دارویی و لوازم مصرفی بیمارستانها
- ۴- عدم آگاهی دقیق عموم مردم از شرح وظایف مرکز پایش و مراقبتهای درمانی و ناآشنا بودن مردم با این مرکز

### 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
- 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 - ثبت کلیه تماسهای اعزام شکایات و اطلاع رسانی در سیستم کامپیوتری
- ۸ - ضبط مکالمات جهت پیگیری شکایات و....
- ۹ - اطلاع از کلیه خرابی تجهیزات و تاسیسات و بیماری های واگیر و مشکلات پاراکلینیک و... به صورت online از کلیه مراکز درمانی

### نقاط ضعف:

- ۱ - وجود عوامل زیان آور شغلی نظیر آلودگی صوتی ناشی از زنگ تلفن و U.P.S -
- ۲ - فضای نامناسب
- ۳ - عدم وجود محیط مناسب جهت استراحت کارکنان
- ۴ - یکنواختی و محدود بودن محیط کار
- ۵ - کمبود نیروی انسانی و خستگی پرسنل و فشردگی برنامه کاری پرسنل
- ۶ - نیروهای طرحی و موقت
- ۷ - گرمای ناشی از سیستمهای موجود در مرکز
- ۸ - تشعشعات مانیتورها
- ۹ - غیر استاندارد بودن وسایل محیط کار صندلی و میز و محل مانیتور با توجه به ۲۴ ساعته بودن فعالیت مرکز و نوع کار مرکز
- ۱۰ - خرابی ناگهانی تجهیزات
- ۱۱ - خرابی ناگهانی تلفن ها
- ۱۲ - پیشامدهای ناگوار و ناگهانی جهت پرسنل و مواجهه با کمبود نیرو
- ۱۳ - در دسترس نبودن رابط IT به صورت شبانه روزی

## جدول فعالیتهای برنامه عملیاتی

اهداف اختصاصی (وضعیت مطلوب) (SMART)					
افزایش تعداد بیمارستانهای متصل به دوربین های نظارتی مرکز پایش از ۲۳ بیمارستان دانشگاهی استان در پایان سال ۹۱ به ۲۸ بیمارستان دانشگاهی استان در پایان سال ۹۲					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول پیگیری	زمان		نحوه پایش
			شروع	پایان	
۱	تشکیل جلسه با مدیریت فناوری جهت انتخاب بیمارستان	کارشناسان MCMC و فناوری	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۳/۳۰	صورتهجلسات
۲	بازدید از بیمارستانهای منتخب جهت تعیین محل دوربین های انتخابی	دکتر منشی و حراست	۱۳۹۲/۳/۱	۱۳۹۲/۹/۳۰	مستندات
۳	افزایش تعداد مانیتورهای مرکز پایش مراقبتهای درمانی	دکتر منشی و مهندس گل آرایش	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۶/۳۰	مشاهده

اهداف اختصاصی (وضعیت مطلوب) (SMART)					
افزایش درصد اخذ پذیرش جهت بیماران دارای اندیکاسیون اعزام و انتقال از ۸۶ درصد در پایان سال ۹۱ به ۸۷ درصد در پایان سال ۹۲					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول پیگیری	زمان		نحوه پایش
			شروع	پایان	
۱	استفاده بیشتر از سیستم تله کنفرانس	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۲/۳۰	افزایش تعداد تله کنفرانس ها
۲	اصلاح فرآیند اخذ پذیرش با فعال نمودن بیشتر مدیر گروه های آموزشی و سایر مسئولین ذیربط	دکتر منشی و کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۲/۳۰	مستندات
۳	راه اندازی سامانه اعزام بیماران	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۹/۳۰	مشاهده
۴	آشنا نمودن کارشناسان و پزشکان جدیدالورود با فرآیند اخذ پذیرش	دکتر منشی - کارشناسان و پزشکان ستاد	۱۳۹۲/۱۰/۱	۱۳۹۲/۱۱/۳۰	مستندات

هدف اختصاصی (وضعیت مطلوب) (SMART)					
کاهش متوسط مدت زمان اخذ پذیرش جهت بیماران دارای اندیکاسیون اعزام (انتقال) از ۱۲.۶۹ دقیقه در پایان سال ۹۱ به ۱۲ دقیقه در پایان سال ۱۳۹۲					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول پیگیری	زمان		نحوه پایش
			شروع	پایان	
۱	استفاده بیشتر از سیستم تله کنفرانس	پزشکان و کارشناسان ستاد	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۲/۳۰	افزایش تعداد تله کنفرانس ها
۲	اصلاح فرآیند اخذ پذیرش با فعال نمودن بیشتر مدیر گروه های آموزشی و سایر مسئولین ذیربط	دکتر منشی	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۲/۳۰	مستندات
۳	راه اندازی ۷۰٪ سامانه اعزام بیماران	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱۰/۱	۱۳۹۲/۱۰/۳۰	مشاهده
۴	آشنا نمودن کارشناسان و پزشکان جدیدالورود با فرآیند اخذ پذیرش	دکتر منشی	۱۳۹۲/۱۰/۱	۱۳۹۲/۱۱/۳۰	مستندات

هدف اختصاصی (وضعیت مطلوب) (SMART)					
افزایش بازدیدهای نظارتی از بیمارستانهای شهرستانهای استان از ۳۹ بازدید در پایان سال ۹۱ به ۴۵ لُبُودید در پایان سال ۱۳۹۲					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول پیگیری	زمان		نحوه پایش
			شروع	پایان	
۱	انتخاب تیم نظارت جهت بازدید از شهرستانها	دکتر منشی	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۲/۳۰ (متغیر در هر نوبت)	مستندات
۲	انتخاب شهرستان جهت بازدید صورت دوره ای	دکتر منشی	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۲/۳۰ (متغیر در هر نوبت)	ارزیابی اولویت
۳	اعزام تیم نظارتی به شهرستانها در روزهای تعطیل و جمعه	دکتر منشی	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۲/۳۰ (متغیر در هر نوبت)	گزارشات بازدید
۴	هماهنگی با واحد نقلیه جهت در اختیار قرار دادن راننده جهت اعزام تیم به شهرستان	دکتر منشی	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱/۳۰	مستندات

هدف اختصاصی (وضعیت مطلوب) (SMART)					
افزایش بازدیدهای نظارتی از پایگاه های اورژانس استان از ۲۳ بازدید در پایان سال ۹۱ به ۳۰ بازدید در پایان سال ۱۳۹۲					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول پیگیری	زمان		نحوه پایش
			شروع	پایان	
۱	انتخاب تیم نظارتی جهت بازدید از پایگاه های اورژانس	دکتر منشی	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۲/۳۰ متغیر در هر نوبت	مستندات
۲	آشنا نمودن تیم نظارتی با فرآیندهای پایگاه های اورژانس	دکتر منشی	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۳/۳۰	مستندات
۳	اعزام تیم نظارتی به پایگاه های اورژانس	دکتر منشی	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۲/۳۰ (متغیر در هر نوبت)	مستندات

هدف اختصاصی (وضعیت مطلوب) (SMART)					
افزایش میزان شکایات برطرف شده آنی توسط مرکز پایش مراقبتهای درمانی از ۱۹ درصد در پایان سال ۹۰ به ۲۵ درصد در پایان سال ۹۱					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول پیگیری	زمان		نحوه پایش
			شروع	پایان	
۱	آموزش به کارشناسان مرکز پایش جهت پیگیری سریع شکایات وارده به مرکز پایش	کارشناسان ارشد MCMC	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۳/۳۰	مستندات
۲	درگیر کردن بیشتر کشیک مدیریتی بیمارستان جهت پیگیری شکایت در همان لحظه	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۲/۳۰	مستندات

هدف اختصاصی (وضعیت مطلوب) (SMART)					
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 ۹۲					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول پیگیری	زمان		نحوه پایش
			شروع	پایان	
۱	ارتقاء سامانه ثبت کمبودهای دارویی و لوازم مصرفی بیمارستانها	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۶/۱	۱۳۹۲/۷/۳۰	مشاهده سامانه
۲	تهیه لیست کمبودهای دارویی و لوازم مصرفی بیمارستانها و ارائه به ریاست دانشگاه و معاونت درمان به صورت روزانه	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۲/۳۰ (به صورت روزانه)	مستندات

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 در مقاطع زمانی مشخص تا پایان سال ۹۲					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول پیگیری	زمان		نحوه پایش
			شروع	پایان	
۱	گزارشگیری فصلی از راند مدیریتی بیمارستان	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۲/۳۰ (سه ماهه)	ارائه آمار
۲	گزارشگیری فصلی از میزان ترخیص با رضایت شخصی در بیمارستانها	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۲/۳۰ (سه ماهه)	ارائه آمار
۳	گزارشگیری روزانه از موارد خرابی تجهیزات بیمارستانها	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۲/۳۰	فرم های روزانه
۴	گزارشگیری روزانه از بستری بیماران حاد واگیر دار در بیمارستانها	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۲/۳۰	فرم های روزانه
۵	گزارشگیری روزانه از موارد عدم راند اساتید یا دستیاران	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۲/۳۰	فرم های روزانه
۶	گزارشگیری روزانه از موارد خراب تأسیسات بیمارستانها	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۲/۳۰	فرم های روزانه

هدف اختصاصی (وضعیت مطلوب) (SMART)					
ارتقاء سامانه اینترنتی ثبت شکایات تلفنی جهت ثبت ۱۰۰ درصدی شکایات وارده به مرکز پایش مراقبتهای درمانی تا پایان سال ۹۲					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول پیگیری	زمان		نحوه پایش
			شروع	پایان	
۱	تکمیل فرم ثبت شکایات اینترنتی مورد نظر	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۳/۳۰	طراحی موارد ارتقاء
۲	تشکیل جلسه و توجیه مهندسین نرم افزار جهت طراحی فرم به صورت اینترنتی	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۴/۱	۱۳۹۲/۶/۳۰	صورتهجلسات
۳	راه اندازی کامل سامانه	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۷/۱	۱۳۹۲/۸/۳۰	مشاهده
۴	آموزش شیوه کار با قسمت های جدید نرم افزار ثبت شکایات به کارشناسان مرکز	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۹/۱	۱۳۹۲/۹/۳۰	مستندات

هدف اختصاصی (وضعیت مطلوب) (SMART)					
راه اندازی سامانه اینترنتی بازدید های نظارتی مرکز پایش مراقبتهای درمانی تا پایان سال ۹۲					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول پیگیری	زمان		نحوه پایش
			شروع	پایان	
۱	طراحی فرم سامانه بازدید نظارتی مرکز پایش مراقبتهای درمانی	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۳/۱	۱۳۹۲/۳/۳۰	مستندات
۲	تشکیل جلسه و توجیه مهندسین نرم افزار جهت طراحی فرم به صورت اینترنتی	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۴/۱	۱۳۹۲/۵/۳۰	صورتهجلسات
۳	عیب یابی و تکمیل فرم اینترنتی طراحی شده توسط مهندسین نرم افزار	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۶/۱	۱۳۹۲/۶/۳۰	مستندات
۴	آموزش نحوه کار با نرم افزار	کارشناسان ارشد MCMC	۱۳۹۲/۷/۱	۱۳۹۲/۷/۳۰	عملکرد کارشناسان

اهداف اختصاصی (وضعیت مطلوب) (SMART)					
<p>اخذ گزارش شرح حال بیماران متقاضی اعزام به صورت الکترونیکی در ۹۰ درصد بیماران گزارش شده به مرکز پایش مراقبتهای درمانی تا پایان سال ۹۲</p>					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول پیگیری	زمان		نحوه پایش
			شروع	پایان	
۱	ارتقاء سامانه اعزام بیماران	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۳/۳۰	مستندات
۲	تشکیل جلسه و توجیه مهندسين نرم افزار جهت طراحی فرم اعزام به صورت اینترنتی	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۴/۱	۱۳۹۲/۶/۳۰	صورتهجلسات
۳	آموزش نحوه کار با نرم افزار به کارشناسان و پزشکان مرکز پایش مراقبتهای درمانی	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱۰/۱	۱۳۹۲/۱۱/۳۰	عملکرد کارشناسان
۴	آموزش نحوه کار با نرم افزار به رابطین و سوپروایزر بیمارستان ها	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۱/۳۰	عملکرد سوپروایزر بیمارستانها

اهداف اختصاصی (وضعیت مطلوب) (SMART)					
<p>راه اندازی سامانه اینترنتی ثبت تشکریهای تلفنی تا پایان سال ۹۲</p>					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول پیگیری	زمان		نحوه پایش
			شروع	پایان	
۱	تهیه RFP سامانه اینترنتی ثبت تشکریهای تلفنی	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۳/۳۰	مستندات
۲	تشکیل جلسه و توجیه مهندسين نرم افزار جهت طراحی فرم اعزام به صورت اینترنتی	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۴/۱	۱۳۹۲/۶/۳۰	صورتهجلسات
۳	آموزش نحوه کار با نرم افزار به کارشناسان و پزشکان مرکز پایش مراقبتهای درمانی	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱۰/۱	۱۳۹۲/۱۱/۳۰	عملکرد کارشناسان
۴	آموزش نحوه کار با نرم افزار به رابطین و سوپروایزر بیمارستان ها	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۱۱/۳۰	عملکرد سوپروایزر بیمارستانها



هدف اختصاصی (وضعیت مطلوب) (SMART)					
راه اندازی سامانه اینترنتی ارسال پیامک تشکر توسط مرکز پایش مراقبتهای درمانی تا پایان سال ۹۲					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول پیگیری	زمان		نحوه پایش
			شروع	پایان	
۱	تهیه RFP سامانه ارسال پیامک	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۲/۳۰	مستندات
۲	تشکیل جلسه و توجیه مهندسين نرم افزار جهت طراحی سامانه پیامک	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۳/۱	۱۳۹۲/۳/۳۰	صورتهجلسات
۳	راه اندازی کامل سامانه	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۴/۱	۱۳۹۲/۴/۱۵	صورتهجلسات
۴	آموزش نحوه کار با نرم افزار به کارشناسان و پزشکان مرکز پایش مراقبتهای درمانی	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۴/۱	۱۳۹۲/۴/۱۵	عملکرد کارشناسان

هدف اختصاصی (وضعیت مطلوب) (SMART)					
متصل شدن سامانه مرکز پایش مراقبتهای درمانی به سیستم HIS بیمارستانها در حداقل ۵ بیمارستان تا پایان سال ۹۲					
ردیف	شرح فعالیت	مسئول پیگیری	زمان		نحوه پایش
			شروع	پایان	
۱	تشکیل جلسه و توجیه مهندسين نرم افزار جهت تأمین زیرساخت مناسب	کارشناسان MCMC و رابطین IT بیمارستانها	۱۳۹۲/۱/۱	۱۳۹۲/۴/۳۰	صورتهجلسات
۲	اتصال نرم افزار مرکز پایش مراقبتهای درمانی به HIS یک بیمارستان به صورت آزمایشی	کارشناسان MCMC و رابطین IT بیمارستانها	۱۳۹۱/۵/۱	۱۳۹۱/۶/۱	
۳	اتصال کامل سامانه مرکز پایش مراقبتهای درمانی به سیستم HIS در ۵ بیمارستان	کارشناسان MCMC	۱۳۹۲/۷/۱	۱۳۹۲/۱۱/۳۰	عملکرد کارشناسان