

0- هدف کلی : ارتقا کیفیت خدمات با اجرای حاکمیت بالینی در .....

1-اهداف میانی هفت گانه :

- 11-مدیریت خطر و حفظ و ارتقای ایمنی بیمار ( ۳۰۰ امتیاز)
- 12-استقرار نظام طبابت مبتنی بر شواهد ( ۱۰۰ امتیاز)
- 13-استقرار نظام ممیزی بالینی ( ۱۵۰ امتیاز)
- 14-ارتقا و بهبود فرایند تعامل با بیمار و همراهان و جامعه و رعایت موازین شرعی ( ۱۵۰ امتیاز)
- 15-ارتقا و بهبود فرایند آموزش و مهارت آموزی ( ۱۰۰ امتیاز)
- 16-ارتقا و بهبود فرایند مدیریت کارکنان ( ۱۵۰ امتیاز)
- 17-ایجاد فرهنگ استفاده از اطلاعات و مدیریت آن ( ۱۵۰ امتیاز)

Strategies استراتژی های هدف میانی اول (مدیریت خطر و حفظ و ارتقای ایمنی بیمار):

1251- فرهنگ سازی و بستر سازی مناسب

1252- اصابت و رهبری کارکنان در مسیر مدیریت خطر

1253- ایجاد نظام مدیریت خطر با رویکرد واکنشی (reactive) و پیشگیرانه (proactive)

1254- ترویج گزارش دهی خطاها

1255- تعامل با بیمار و مردم و استفاده از نظرات آن ها در مدیریت خطر

1256- یادگیری و به اشتراک گذاری درس های آموخته شده

1257- بنیادینه کردن و اجرایی نمودن درس های آموخته شده از خطاها

### Strategies استراتژی های هدف میانی دوم (استقرار نظام طبابت مبتنی بر شواهد) :

1251- استفاده از کاید لاین های موجود

1252- درگیر نمودن اعضای هستات علمی

1253-درگیر نمودن معاونت آموزشی

**Strategies استراتژی های هدف میانی سوم ( استقرار نظام ممیزی بالینی ) :**

1351-آموزش ممیزی بالینی

1352- انجام ممیزی بر اساس استانداردها و گاید لاین های موجود و در دسترس

1353- ایجاد ارتباط سیستم تشویقی به نتایج ممیزی در حد امکان

**Strategies استراتژی های هدف میانی چهارم ( ارتقا و بهبود فرایند تعامل با بیمار و همراهان و جامعه ) :**

1451-عملیاتی نمودن مشور حقوق بیمار

1452- ایجاد/ ارتقای سیستم رسیدگی به شکایات

14S3- ایجاد / ارتقای سیستم رضایت‌سنجی، نظر‌سنجی و دریافت پیشنهادات از بیماران، همراهان و مردم

14S4- سیاست‌گذاری در خصوص تعامل با بیمار در بدو بستری

14S5- سیاست‌گذاری در خصوص تعامل با بیمار در حین درمان

14S6- سیاست‌گذاری در خصوص تعامل با بیمار در زمان ترخیص و بعد از آن

### Strategies استراتژی‌های هدف‌میان‌بنجم (ارتقا و بهبود فرایند آموزش و مهارت‌آموزی):

15S1- آموزش به کارکنان و توانمندسازی آنان

15S2- آموزش به بیماران و همراهان در بدو بستری

15S3- آموزش به بیماران و همراهان در حین درمان

15S4- آموزش به بیماران و همراهان در زمان ترخیص و پس از آن

1555-تدوین PDP و تاثیر دهی آن در امر آموزش کارکنان

**Strategies استراتژی های هدف میانی ششم ( ارتقا و بهبود فرایند مدیریت کارکنان) :**

1651-برقراری مصاحبه های حضوری با کارکنان در پایان هر شش ماه و هر سال و ارائه فیدبک

1652- ایجاد ارتباط بین سیستم تشویقی و تدوین PDP

1653- ایجاد شناسنامه کارکنان

1654-تدوین شرح وظایف کارکنان

1655-انجام ارزیابی های عملکردی دوره ای از کارکنان

1656- ایجاد نظامی برای آشنایی توجهی به کارکنان جدید الورد

1657-تدوین شرایط احراز کارکنان

## Strategies استراتژی های هدف میانی هفتم) ایجاد فرهنگ استفاده از اطلاعات و مدیریت آن):

17S1- تدوین شاخص های عملکردی Key performance indicator

17S2- استقرار / ارتقای سیستم HIS

17S3- آموزش اهمیت استفاده از اطلاعات و لزوم ورود به هنگام داده ها

17S4- پشتیبانی سیستم HIS

17S5- حفاظت از اطلاعات

17S6- بهبود ارتباطات داخلی به منظور تبادل صحیح اطلاعات

17S7- ارتقا و بهبود مستند سازی به صورت دقیق و کامل



## نگارشی در خصوص برنامه عملیاتی :

- ۱- در قسمت هدف کلی ، ارتقا کیفیت خدمات با استقرار نظام تعالی حاکمیت بالینی در اداره یا حوزه مربوطه ذکر شود ( توجه فرمایید که سرجمع امتیاز کل برنامه در هر اداره ۱۰۰۰ میباشد که باید در هفت ستون مطابق امتیازبندی ذکر شده تقسیم شود )  
مثلا : ارتقا کیفیت خدمات با استقرار نظام تعالی حاکمیت بالینی در خدمات پرستاری
- ۲- در قسمت هدف میانی ، یکی از هفت ستون حاکمیت بالینی را قرار دهید ( امتیاز هر ستون مشخص شده مثلا سرجمع امتیاز هدف میانی مدیریت خطا و خط ۲۰۰ است )  
لطفا جهت دو قسمت هدف کلی و اهداف میانی صرفا مطابق توضیح بالا عمل فرمایید و مطالب را تغییر ندهید
- ۳- در خصوص قسمت استراتژی ، از استراتژیهای پیشنهاد شده استفاده فرمایید ولی اگر مطلبی بود که در حوزه شما وجود داشت و توسط این استراتژیهای ذکر شده قابل پوشش نبود ، امکان تغییر و اصلاح توسط خود شما وجود دارد . ( امتیاز هر استراتژی را خودتان مشخص کنید به نحوی که مجموع همه امتیازهای استراتژیهای ذکر شده برابر کل امتیاز هدف میانی مربوطه باشد )  
مثلا در قسمت استقرار نظام طبابت مبتنی بر شواهد استراتژی تحت عنوان تألیف گایدلاین جدید وجود ندارد ولی خود شما میتونید آن را وارد کنید
- ۴- در قسمت اهداف اختصاصی هدف فرمایید که هدف اختصاصی SMART باشد  
مثلا : در قسمت مسئول اجرا ، واحد محیطی (ترجیحا) یا ستادی که مسئول اجرای هدف اختصاصی است ذکر شود
- ۵- در قسمت نحوه ارزیابی بیان فرمایید که دقیقا بیمارستانها یا محیط چه نوع مدرک یا مستندی را باید به عنوان انجام کار به شما ارائه دهند و در نرم افزار آپلود کنند  
مثلا اگر گفته شده که هدف اختصاصی افزایش آگاهی پرسنل در خصوص ..... ، در قسمت مستندات ذکر شود ۱- ملاک شما برای این کار مثلا امتحان کتبی . کسب چه نمره ای است و ۲- واحد محیطی باید چه نوع مدرکی را به شما ارائه کند مثلا لیست حضور و غیاب افراد شرکت کننده یا گواهی تشکیل دوره توسط رییس بیمارستان و یا .....
- ۸- در قسمت شاخص تو اوقات مدیریتی یا output یا process که متناظر میشود ، لطفا شاخص بالا دستی که از انجام این هدف اختصاصی متناظر میشود را ذکر فرمایید .  
ترجیحا از شاخصهای قبلی تو اوقات مدیریتی استفاده فرمایید ولی امکان تعریف شاخص جدید هم وجود دارد  
مثلا اجرای هدف اختصاصی افزایش ۱۰٪ آگاهی مراجعه کنندگان از روند پذیرش در بیمارستان موجب ارتقای شاخص بالا دستی میزان رضایت بیماران میشود توضیحا بعضی از شاخصهای بالا دستی ممکن است مجموعه وسیعی از اهداف اختصاصی را پوشش دهند یا به عبارت دیگر اجرای چندین هدف اختصاصی در محورهای مختلف ممکن است روی یک هدف بالا دستی اثر بگذارد مثلا اجرای گایدلاین ها هم میتواند باعث افزایش رضایتمندی بیماران شود .
- ۹- در قسمت تو اتر ، دفاعات برای کار را ذکر کنید مثلا اگر زمان شروع و پایان را از اول سال تا آخر سال در قسمت شروع و پایان وارد کنید و تو اتر را ذکر کنید ماهانه ، نرم افزار به صورت ماهانه از محیط درخواست ارسال مستند میکند ولی اگر در همین مثال تو اتر ۴ بار ذکر شود نرم افزار شده نرم افزار به محیط مستند میخواهد در همین مثال اگر ذکر کنید یک بار ، چون محدوده زمانی شروع و پایان بسیار وسیع است و از اول تا آخر سال انتخاب شده نرم افزار به محیط مهلت میدهد که از اول تا آخر سال هر وقت دانشتان خواست مستند را ارسال کند !!! لذا اگر تو اتر فعلیتی یک بار لازم است سعی فرمایید محدوده زمانی شروع و پایان فعالیت محدود به یکی دو ماه باشد .
- ۱۰- در قسمت امتیاز به اجرای درست این هدف اختصاصی یک امتیاز بدهید به بیان دیگر اجرای این هدف اختصاصی چه وزنی دارد؟ ترجیحا سعی فرمایید با توجه به دفاعات تو اتر امتیاز رونق باشد مثلا اگر ذکر کنید اجرای کالیبراسیون به صورت ماهانه و برای آن ۱۰ امتیاز بگذارید نرم افزار به ازای اجرای کار در هر ماه ۱۰ تقسیم بر ۱۲ یعنی ۰.۸۵ نمره میگذارد که مثلا بهتر بود کل نمره این کار را ۱۲ یا ۲۴ انتخاب میکردیم که به ازای هر ماه ۱۲ تقسیم بر ۱۲ یعنی یک امتیاز یا ۲۴ تقسیم بر ۱۲ یعنی ۲ امتیاز حاصل میشد

۱۱. نثر خلی، مهم : \*\*\*\* مجموع امتیاز در نظر گرفته شده برای هر اداره ۱۰۰۰۰ امتیاز میباشد که باید بین ۷ هدف میانی مطابق فرمت مشخص شده توزیع شود و استراتژیها و اهداف اختصاصی آن را با توجه به وزن و اهمیت آن تقسیم کنید .

نمونه مثالهایی از استقرار نظام حکمیت بالینی در اداره امور آزمایشگاهها :

کد استراتژی		فرهنگ سازی و بهسازی سازمان		فرهنگ سازی و بهسازی سازمان		فرهنگ سازی و بهسازی سازمان	
هدف اختصاصی مرحله ۱	مستوان اجرا	تاریخ شروع	تاریخ اتمام	نوع ارزیابی	نوع ارزیابی	نوع ارزیابی	نوع ارزیابی
استقرار فرهنگ اختصاصی مرحله ۱	سورول اجرا	۹۱/۲/۲۱	۹۱/۲/۲۱	در حد ۱۰۰٪ کارکن از میانگین در خصوص مطالبات اجرایی	سورول آزمایشگاه	۹۱/۲/۲۱	۹۱/۲/۲۱
توجه و رساندن هر دو به هیئت مسئولین	سورول اجرا	۹۱/۲/۲۱	۹۱/۲/۲۱	در حد ۱۰۰٪ کارکن از میانگین در خصوص مطالبات اجرایی	سورول آزمایشگاه	۹۱/۲/۲۱	۹۱/۲/۲۱
توجه و رساندن هر دو به هیئت مسئولین	سورول اجرا	۹۱/۲/۲۱	۹۱/۲/۲۱	در حد ۱۰۰٪ کارکن از میانگین در خصوص مطالبات اجرایی	سورول آزمایشگاه	۹۱/۲/۲۱	۹۱/۲/۲۱



استقرار نظام تاملی حاکمیت بالینی در سطح آزمایشگاههای استان فارس

G هدف کلی :

مدیریت خطا و خطر

اهداف میانی

ایجاد نظام مدیریت خطر با رویکرد پیشگیرانه و واکنشی

S استراتژی

تواتر اجرا	امتیاز	شاخص توافتات مدیریتی یا output که process به آن متاثر میشود	نحوه ارزیابی	تاریخ پایان	تاریخ شروع	مسئول اجرا	مربوط به
ماهانه اجرا شود	۳۱	درصد آزمایشهای منفی کاتب+مثبت کاتب به کل آزمایشها	تعداد دستگاههای کالیبره شده به کل دستگاهها	۹۱/۱۲/۲۹	۹۱/۱/۱	مسئول آزمایشگاه	اهداف اختصاصی مربوط به استراتژی اجرای کالیبراسیون جهت ۱۰۰% تجهیزات آزمایشگاهی
		میزان جوابهایی بحرانی که به موقع گزارش می شوند به کل جوابهایی بحرانی در مقطع زمانی	تعداد آزمایشهایی که جهت آنها سیستم گزارش مقیاس بحرانی انجام میشود به کل آزمایشها	۹۱/۱۲/۲۹	۹۱/۱/۱	مسئول آزمایشگاه	اجرای سیستم گزارش مقیاسهای بحرانی جهت ۵۰% از آزمایشهای انجام شده



استقرار نظام تعالی حاکمیت بالینی در سطح آزمایشگاههای استان فارس

G هدف کلی :

اهداف میانی

استقرار نظام طبابت مبتنی بر شواهد

تالیف دستورالعمل و گاید لاین های جدید

S استراتژی

تواتر اجرا	امتیاز	شاخص توافقات مدیریتی یا process که output یا متاثر میشود	نوع ارزیابی	تاریخ پایان	تاریخ شروع	مسئول اجرا	اهداف اختصاصی مربوط به استراتژی
یک بار	۱۲	درصد آزمایشهای منفی کاذب+مثبت کاذب به کل آزمایشها	تعداد گاید لاینهای تهیه شده به کل آزمایشهای که گاید لاین ندارند	۹۱/۳/۱	۹۱/۱/۱	مسئول کنترل کیفیت	تهیه دستورالعمل جهت ۲۰٪ از آزمایشهای ارجویت دار که در حال حاضر گاید لاین ندارند
یک بار	۸	درصد آزمایشهای منفی کاذب+مثبت کاذب به کل آزمایشها	تعداد گاید لاین های جینی تهیه شده به کل اقلام آزمایشهایی که بیشترین خطا را داشته اند	۹۱/۳/۱	۹۱/۱/۱	مسئول کنترل کیفیت	تهیه گاید لاین های جینی جهت ۵۰٪ از آزمایشهایی که بیشترین خطا را داشته اند

استقرار نظام تعالی حاکمیت بالینی در سطح آزمایشگاههای استان فارس

G هدف کلی :

اهداف میانی

استقرار نظام طبابت مبتنی بر شواهد

5 استراتژی

تالیف دستورالعمل و گاید لاین های جدید

تواتر اجرا	امتیاز	شاخص توافقات مدیریتی یا process که متاثر میشود	نوع ارزیابی	تاریخ پایان	تاریخ شروع	مسئول اجرا	اهداف اختصاصی مربوط به استراتژی
یک بار	۱۲	درصد آزمایشهای منفی کاتب+ممنیت کاتب به کل آزمایشها	تعداد گاید لاینهای تهیه شده به کل آزمایشهای که گاید لاین ندارند	۹۱/۳/۱	۹۱/۱/۱	مسئول کنترل کیفیت	تهیه دستورالعمل جهت ۲۰٪ از آزمایشهای اوربیت دار که در حال حاضر گاید لاین ندارند
یک بار	۸	درصد آزمایشهای منفی کاتب+ممنیت کاتب به کل آزمایشها	تعداد گاید لاین های جینی تهیه شده به کل اقلام آزمایشهایی که بیشترین خطا را داشته اند	۹۱/۳/۱	۹۱/۱/۱	مسئول کنترل کیفیت	تهیه گاید لاین های جینی جهت ۵۰٪ از آزمایشهایی که بیشترین امتر خطا را داشته اند