



سیاست های اصلی بیمارستان عیسی بن مریم (ع) در سال ۱۴۰۳

سیاست اصلی ۱: اطمینان از دسترسی به خدمات با کیفیت، ایمن و استاندارد

سیاست ها	ذینفعان
بیمارستان متعهد به رعایت دستورالعمل‌های ابلاغی وزارت متبوع در ارائه خدمات به بیماران می‌باشد.	بیماران / کارکنان / وزارت متبوع / دانشگاه
بیمارستان متعهد به رعایت استانداردهای ایمنی بیمار می‌باشد.	بیماران / کارکنان / وزارت متبوع / دانشگاه
بیمارستان متعهد به ایجاد محیطی عاری از نگرانی برای گزارش خطا بوده و جهت مدیریت خطا و خطر و تحلیل ریشه ای خطاهای بیمارستانی برنامه ریزی فعال دارد. فرهنگ ایمنی بیمار را بسط می‌دهد.	بیماران / کارکنان
بیمارستان با کنترل و نظارت بر اجرای فرآیندهای اصلی بیمارستان ، از بهبود مستمر کیفیت خدمات حمایت می‌کند.	بیماران / کارکنان
بیمارستان متعهد به انتقال ایمن بین بخشی و اعزام و ارجاع به سایر مراکز با رعایت الزامات می‌باشد.	بیماران / کارکنان
بیمارستان متعهد به پیشگیری و کنترل عفونت‌های بیمارستانی می‌باشد.	بیماران / کارکنان
کارکنان متعهد به پیروی از راهکارهای روزآمد مبتنی بر شواهد در مراقبت از بیماران می‌باشند.	بیماران / کارکنان
بیمارستان ملزم به ارائه خدمات پزشکی و پرستاری و پاراکلینیک و دارویی در حوزه مأموریت به صورت مستمر و در تمام ساعات شبانه روز بر اساس برنامه سطح بندی خدمات می‌باشد.	بیماران / کارکنان / دانشگاه / جامعه
بیمارستان متعهد به استقرار نظام مدیریت و کاهش خطر حوادث و بلایا با رویکرد پدافند غیرعامل می‌باشد.	کارکنان / بیماران / دانشگاه



سیاست اصلی ۲: جلب رضایت بیماران و رعایت بیمار محوری و حقوق بیماران

سیاست ها	ذینفعان
بیمارستان متعهد به رعایت حریم خصوصی بیمار در تمام مراحل ارائه خدمت و رعایت محرمانگی اطلاعات بیماران است.	بیماران/همراهان
تمامی کارکنان بیمارستان مکلف به رعایت اخلاق حرفه ای و برخورد مناسب با بیمار و همراه وی می باشند.	کارکنان/ بیماران/ همراهان
پذیرش بیمار بدون قید و شرط و بدون توجه به نژاد و مذهب و ... صورت گیرد. پذیرش اورژانس بدون الزام به دریافت وجه و پذیرش غیر فوری بر اساس قوانین می باشد.	بیماران/کارکنان/همراهان
بیمارستان متعهد به فراهم کردن تسهیلات و امکانات رفاهی پایه جهت همراهان و مراجعین می باشد.	بیماران/همراهان
بیمارستان خط مشی های مدون برای ملاقات و همراه داشته و بر اساس آن عمل می کند.	بیماران/همراهان
بیمارستان نسبت به شکایات و نارضایتی های بیماران و خانواده آن ها پاسخگو می باشد و از نظرات و پیشنهادات آن ها در مسیر تعالی خدمات استفاده می نماید.	بیماران/همراهان/کارکنان
بیمارستان متعهد به انتخاب و تصمیم گیری آزادانه و آگاهانه برای گیرندگان خدمت می باشد.	بیماران/ همراهان
بیمارستان متعهد به اجرای برنامه های آموزشی بیمار و همراه در بدو پذیرش، حین بستری و ترخیص متناسب با اولویت های مراقبتی می باشد.	بیماران/ همراهان
بیمارستان متعهد به شناخت نیازهای سلامت جامعه و توسعه خدمات بر آن اساس و آموزش های همگانی است.	جامعه



IS/MP/L & QM/01-03/1

سیاست اصلی ۳: مدیریت بهره‌وری بدون تحمیل بار اضافی به بیمار

سیاست‌ها	ذینفعان
برون سپاری بخش‌های پشتیبانی و پاراکلینیک منطبق بر صرفه و صلاح بیمارستان صورت می‌گیرد.	دانشگاه علوم پزشکی / تیم رهبری و مدیریت / پیمانکاران
بیمارستان در برون سپاری و انتخاب پیمانکاران معیارهای کیفی و قانونی را طبق آیین نامه مالی و معاملاتی ملاک انتخاب قرار می‌دهد.	دانشگاه علوم پزشکی / امور مالی / پیمانکاران
بیمارستان تلاش می‌کند با تراز مالی مثبت به ارائه خدمات بپردازد.	دانشگاه / تیم رهبری و مدیریت / امور مالی
کلیه کارکنان اعم از پزشک و پرستار و... خارج از تعرفه‌های بیمارستان حق دریافت هیچ وجهی را ندارند و پرداخت فقط از طریق صندوق بیمارستان باید صورت گیرد.	کارکنان / بیماران
بیمارستان با بیمه‌های اصلی تامین اجتماعی، خدمات درمانی و نیروهای مسلح و کمیته امداد قرارداد داشته و با سایر بیمه‌ها به صورت اختیاری قرارداد منعقد می‌شود و طبق تعرفه دولتی هزینه دریافت می‌شود. قرارداد با بیمه‌های مکمل به صورت اختیاری و با تعامل دوطرفه امکان پذیر است.	کارکنان / بیماران / پیمانکاران / سازمان‌های بیمه‌گر
تامین و جذب نیروی انسانی بر اساس نیازسنجی و مبتنی بر شاهد انجام می‌گیرد.	کارکنان

**سیاست اصلی ۴: جذب، نگهداشت و رشد مستمر سرمایه های انسانی سازمان و جلب رضایت آن ها**

سیاست ها	ذینفعان
بیمارستان متعهد به جذب پزشکان مجرب و خوشنام در حوزه ماموریت بیمارستان می باشد.	پزشکان
سیاست های تشویق و تیبیه کارکنان بر اساس قوانین و مبتنی بر ارزیابی عملکرد صورت می گیرد.	کارکنان
در مورد پزشکان مقیم بیمارستان براساس برنامه تحول نظام سلامت پزشکان متخصص مقیم بیهوشی و جراح عمومی به صورت شبانه روزی حضور دارند و موظفند بر اساس دستورالعمل ابلاغی فعالیت نمایند.	پزشکان
توجه به نیازهای آموزشی کارکنان و برنامه ریزی جهت مرتفع ساختن و توانمند نمودن آن ها با ارائه آموزش های ضمن خدمت، آموزش مداوم در اولویت بیمارستان قرار دارد.	پزشکان / کارکنان
بیمارستان به توسعه اقدامات رفاهی برای کارکنان بر اساس امکانات متعهد می باشد.	کارکنان / بیماران
بیمارستان قوانین و مقررات وزارت کار را رعایت نموده و برای تمامی کارکنان بیمه برقرار می گردد .	کارکنان
ایجاد یک محیط کاری سالم با شرایط کاری سالم و استاندارد	کارکنان
بیمارستان متعهد به پیگیری پیشنهادات، انتقادات و شکایات کارکنان می باشد.	کارکنان



IS/MP/L & QM/01-03/1

سیاست اصلی ۵: جلب مشارکت سازمان های مردم نهاد و خیرین، تامین کنندگان مالی و سایر سازمانهای مرتبط

سیاست ها	ذینفعان
جلب مشارکت خیرین در توسعه خدمات و تجهیزات	سازمان های مردم نهاد/ خیرین/ امور مالی/ بیماران
بیمارانی که نیاز به حمایت مددکاری داشته باشند، هماهنگی لازم با مراکز حمایتی (بهزیستی، کمیته امداد و ...) و خیریه ها صورت می گیرد.	واحد مددکاری/ بیمار/ همراهان/ مراکز حمایتی(بهزیستی و...)/ خیرین