

تدوین سیاستهای بیمارستان :

- برای تدوین سیاستهای اصلی بیمارستان نیاز به :
- تهیه لیست چالش های بیمارستان براساس ضعف و توانمندی سازمان و وضعیت سلامت جامعه وسایر عوامل بیرونی
- ماموریت بیمارستان
- تدوین و بازنگری سیاستهای اصلی بیمارستان در راستای سیاستهای وزارت بهداشت درمان واموزش پزشکی
- تهیه انتظارات ذینفعان

در ابتدای جلسه براساس نتایج ارزیابی های بیمارستان ، کمیته های برگزار شده ، بررسی شکایات رسیده ، گزارشات روزانه مسئولین واحدها و بخشها ، لیست چالشهای بیمارستان ، انتظارات ذینفعان برای استفاده در تدوین سیاستها ، برنامه های عملیاتی و برنامه استراتژیک بیمارستان به شرح ذیل می باشد :

مراکز بهداشتی و درمانی از جمله بیمارستانها به صورت مداوم با اولویت های گاهای متضادی درگیر می باشند. آنها از طرفی می بایست بر روی ارائه خدمات با کیفیت بسیار بالا به مشتریان تمرکز داشته باشند و به صورت مداوم امنیت بیمارستان را حفظ و ارتقاء دهند و از طرف دیگر گلوگاههای ریزش هزینه را شناسایی و مدیریت هزینه نمایند . این مهم از طریق اجرای کامل استانداردهای اعتباربخشی ملی ممکن خواهد بود.

چالش ها و مشکلات نظام سلامت

مشکلات فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی موثر بر سلامت

سلامت افراد و جامعه، قویا متأثر از عوامل اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی است. بدون در نظر گرفتن این عوامل نمیتوان از نظام سلامت حتی با کارکرد قابل قبول، انتظار پیامدهای مطلوب داشت. برخی از مهم ترین این مشکلات که اغلب مشکلات پیرامونی نظام سلامت هستند عبارتند از:

۱. تشدید تحریمهای ظالمانه بر علیه مردم و نظام ج ۱۱ و محدودیت تبادلات بانکی
۲. آسیب پذیر بودن کشور در برابر حوادث غیرمترقبه
۳. حاشیه نشینی و محرومیت شدید برخی گروه های اجتماعی، مناطق دور افتاده و محروم ناشی از توسعه نامتوازن
۴. روند پیری جمعیت و افزایش روزافزون به خدمات درمانی ناشی از بیماری های مزمن و هزینه بر
۵. عوارض ناشی از عوامل اجتماعی موثر بر سلامت از جمله اعتیاد، فقر، طلاق، آسیب های اجتماعی، افزایش سن ازدواج
۶. گستردگی عوامل تهدیدکننده سلامت از طرف کشورهای همسایه
۷. تغییرات اقلیمی، آلودگیهای آب، هوا، صنعتی و محیط زیست
۸. ناکافی بودن نظام های ارائه خدمات اجتماعی برای گروه های آسیب پذیر از جمله بیماران بستری و افراد متأثر از آسیب های اجتماعی
۹. سرمایه اجتماعی ناکافی برای همراهی و مشارکت مردم در برنامه های سلامت محور
۱۰. وجود جمعیت بی سواد و افزایش دانش آموزان بازمانده از تحصیل کامل
۱۱. ضعف کار تیمی و همکاری بین بخشی برای دستیابی به اهداف اجتماعی مشترک میان نهادهای دولتی، خصوصی و مردم نهاد
۱۲. ورود بی رویه اتباع خارجی به کشور
۱۳. تولید محصولات بی کیفیت به ویژه خودرو و افزایش حوادث ناشی از تصادفات جاده ای

چالشهای مهم داخل نظام سلامت

۱. فقدان تامین مالی پایدار و اختلال در نظام پرداخت، برنامه ریزی جامع نظام سلامت کشور
۲. عدم اجرای برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع
۳. کاهش شدید سهم نظام سلامت از بودجه عمومی کشور بویژه عدم پرداخت کامل تخصیص اعتبارات ۱٪ ارزش افزوده و عوارض کالاهای آسیب رسان به سلامت
۴. افزایش سهم پرداخت از جیب بیماران و هزینه فقرزایی ناشی از درمان بویژه در گروههای آسیب پذیر
۵. بدهی انباشته سازمانهای بیمه گر به مراکز بهداشتی درمانی طرف تعهد و تأخیر فزاینده در پرداختها
۶. عدم یکپارچگی نظام اطلاعات سلامت بویژه عدم دسترسی به سامانه های سلامت خارج وزارت بهداشت
۷. عدم اجرای کامل پرونده الکترونیک سلامت
۸. فرسودگی و کمبود زیرساختهای ارائه خدمات بهداشتی، درمانی و تشخیصی، خصوصا در مناطق محروم و بی عدالتی در توزیع امکانات
۹. مشکل در زنجیره تامین و توزیع نیروی انسانی

۱۰. مهاجرت نیروی انسانی متبحر و پژوهشگران و اساتید
۱۱. مشکلات معیشتی گروه های جوان جامعه پزشکی و نارضایتی کارکنان نظام سلامت
۱۲. عدم تناسب اعتبارات، حذف/کاهش ردیفهای مراکز مستقل پژوهشی
۱۳. محدودیت شدید در جذب اعتبارات بینالمللی آموزشی و پژوهشی
۱۴. توقف فرصت های مطالعاتی، شرکت در مجامع علمی، و عدم امکان تبادل استاد و دانشجو با مراکز معتبر جهانی

چالشهای مهم دارو، تجهیزات پزشکی، واکسن و فراوردههای سلامت

۱. ساختار نامناسب سازمان غذا و دارو با بوروکراسی غیر مؤثر، اختیارات غیر شفاف، ماهیت غیر مسئول، و در عین حال درگیر با مداخلات گسترده نهادهای بیرونی و غیر مرتبط درگیر با مداخلات گسترده نهادهای بیرونی و غیر مرتبط
۲. عدم تأمین نقدینگی لازم برای تولید دارو، لوازم و تجهیزات پزشکی
۳. فرسودگی و روزآمد نبودن صنایع داروسازی کشور و به خطر افتادن زنجیره تامین دارو و وسایل پزشکی
۴. وابستگی شرکتهای تولید دارو به ساختارهای شبه دولتی مانند تامین اجتماعی، شبکه بانکی، بنیادها و نهادهای عمومی و ضعف این ساختارها در امور تصدیگری تولید و تجارت
۵. ضعف زیرساختهای تولید، بویژه در حوزه های استراتژیک مانند دارو، فراوردههای پلاسمایی، فراورده های بیولوژیک
۶. کمبود مستمر و گاهی شدید برخی اقلام دارویی، لوازم و تجهیزات پزشکی، و اختلال در تأمین واکسن و سایر محصولات سلامت و کاهش سطح استاندارد مواد اولیه و محصولات نهایی بدلیل تحریمها و محدودیت شدید تبادلات بانکی
۷. واردات به روشهای غیر متعارف نظیر واردات فوریتی و تک نسخه ای
۸. تجویز و مصرف غیرمنطقی دارو و وسایل پزشکی و عدم رعایت پروتکلهای دارویی و درمانی کشور
۹. روابط ناسالم بین اجزای زنجیره (داروخانه با پزشک و پخش، تامین کننده با دیگران)، به خطر افتادن سلامت و کارایی زنجیره تامین دارو، و فرهنگ غالب سوداگری بر بازار دارو که باعث آسیب جدی به منافع مصرف کننده شده
۱۰. قاچاق و تقلب دارو و محصولات بهداشتی درمانی
۱۱. مشکل آلاینده ها و تقلب های غذایی
۱۲. استفاده از سموم غیرمجاز، به میزان فراتر از حد مجاز و در زمان نامناسب، استفاده از افزودنیهای غیرمجاز، شرایط نامناسب تولید، توزیع و نگهداری مواد غذایی، رقابت ناسالم برای کاهش قیمت فراورده ها به بهای کاهش ارزش غذایی، ایمنی، بهداشت و سلامت فراوردهها

برنامه پیشنهادی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی دولت چهاردهم مرداد ۱۴۰۳

مبتنی بر:

تکالیف پیش بینی شده در قانون اساسی سند چشم انداز ۱۴۰۴ سیاست های کلی سلامت ابلاغی مقام معظم رهبری برنامه پنج ساله هفتم توسعه

اهداف کلی

- افزایش میانگین امید زندگی سالم
- بهبود کیفیت خدمات سلامت به مردم بصورت عادلانه

اهداف کلان برنامه

۱. تقویت نقش حکمرانی و تولید وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در امر سیاستگذاری، برنامه ریزی، نظارت و ارزشیابی راهبردی در استقرار مداخلات در حوزه سلامت براساس شواهد بین المللی
۲. تامین منابع مالی پایدار و نشان دار حوزه سلامت و متناسب سازی سهم سلامت از تولید ناخالص داخلی
۳. تمرکز زدایی و تفویض اختیار در جهت استقلال دانشگاه ها به منظور ارتقاء توانمندی های علمی و پژوهشی، تقویت دیپلماسی علمی و تولید دانش در جهت پاسخگویی به نیازهای حال و آینده سلامت جمعیت تحت پوشش و رقابت با دانشگاه های تراز اول سایر کشورهای منطقه چشم انداز و پیشرو در جهان

۴. ارتقاء کمی و کیفی شبکه بهداشتی درمانی موجود به شبکه خدمات و مراقبت های جامع و همگانی سلامت و توجه به اولویت پیشگیری بر درمان با تاکید بر بیماریهای غیر واگیر، گسترش سواد سلامت، خودمراقبتی، و بهبود سبک زندگی
۵. ارتقاء آموزش و پژوهش های علوم پزشکی در راستای تقویت مرجعیت و خودکفایی علمی و تبدیل کشور به قطب پزشکی منطقه آسیای جنوب غربی و جهان اسلام.
۶. توسعه فرایندهای تشخیصی و درمانی مبتنی بر شواهد علمی با کیفیت مطلوب در دسترس همگان و به صورت عادلانه (کاهش کاتاستروفیک) به عنوان کشور پیشرو در منطقه
۷. افزایش پوشش اثربخش بیمه پایه سلامت با اصلاح نظام پرداخت، منطقی نمودن تعرفه های خدمات و هوشمندسازی فرآیند خرید خدمات (بخش خصوصی، خیریه) جهت کاهش پرداخت از هزینه خانوار
۸. حمایت از حقوق حرفه ای و کرامت و منزلت اساتید، دانشجویان و کارکنان نظام سلامت باتوجه به عوامل اثرگذار بر ثبات منابع انسانی و افزایش انگیزه جهت نگهداشت و جلوگیری از مهاجرت و ترک خدمت از بخش دولتی و کشور و توزیع عادلانه فرصت های شغلی
۹. افزایش خودکفایی در تامین مواد اولیه و حمایت از صنایع دارویی و ملزومات و تجهیزات پزشکی بر پایه تولید و صادرات محصولات در تراز جهانی و تولید فناوری مشترک بین المللی و حذف انحصار در واردات تجهیزات پزشکی و دارو
۱۰. مدیریت تعیین کننده های اقتصادی، اجتماعی و محیطی موثر بر سلامت در جهت بهبود کیفیت زندگی مردم از طریق تقویت همکاری های بین بخشی، سلامت در همه سیاستها و جلب مشارکت مردمی
۱۱. تقویت نقش آفرینی شورای عالی سلامت و امنیت غذایی به عنوان نهاد مرجع سیاستگذاری و اتخاذ تدبیر بخشی و فرابخشی در حوزه سلامت و همراه سازی دستگاه های اجرایی برای تقویت و افزایش کارآمدی فعالیت های اثرگذار بر سلامت
۱۲. توسعه زیرساخت های سلامت الکترونیک و همراه و استفاده از فناوری اطلاعات و هوش مصنوعی در نظام سلامت
۱۳. شناسایی و توجه به متغیرهای اثرگذار بر هرم جمعیتی، سبک زندگی سالم، سلامت روانی اجتماعی، سالمندی، مرگ زودرس، کاهش ازدواج و نرخ باروری و مهاجرت و پیامدهای آن بر سلامت جامعه و پیشگیری از آسیب های اجتماعی همچون اعتیاد، رفتارهای پرخطر و خود آسیب رسان
۱۴. تبدیل ایران به قطب خدمات سلامت منطقه با تبادلات علمی، افزایش جذب دانشجوی خارجی، گسترش گردشگری سلامت و افزایش درآمد کشور از طریق صادرات خدمات و محصولات سلامت

ذینفعان گروه (د) - تیم مدیریتی بیمارستان - وزارت بهداشت - دانشگاه علوم پزشکی - معاونت و مراکز تابعه دانشگاه - سازمان های بیمه گر - نظام پزشکی - نظام پرستاری	ذینفعان گروه (ج) - شهرداری - بانک ها و موسسات مالی - گروه های سیاسی - دولت - نمایندگان مجلس اسلامی و شورای شهر
ذینفعان گروه (ب) - کارکنان بیمارستان - بیماران - همراهان بیمار - دانشجویان - پزشکان طرف قرارداد بیمارستان - تامین کنندگان کالا و خدمات بیمارستان - سایر بیمارستان ها و مراکز بهداشتی و درمانی - جراید و رسانه ها	ذینفعان گروه (الف) - جامعه تحت پوشش - خیرین و سازمان های خیریه - شرکت برق،سازمان آب و فاضلاب،شرکت گاز،شرکت مخابرات و سازمان محیط زیست - سازمان های مردم نهاد - بهزیستی - پزشکی قانونی - کمیته امداد امام خمینی - نیروی انتظامی - اتحادیه ها

انتظارات

انتظارات ذینفعان گروه «الف»:

- پیشگیری و ارتقای سلامت جامعه
- ارائه گزارشات و داده های معتبر به جامعه (اطلاع رسانی)
- بهبود فرایند رسیدگی به شکایات
- کاهش مشکلات زیست محیطی
- دفع مناسب زباله های بیمارستانی
- تعامل و همکاری با شرکت های ذینفع
- مصرف بهینه آب و برق و پرداخت به موقع قبوض
- ارائه خدمات مناسب به جامعه

انتظارات گروه «ب»:

- حمایت مدیران از کارکنان
- پرداخت به موقع حقوق و دستمزد کارکنان
- ارتقای شغلی کارکنان
- توانمندسازی و آموزش کارکنان و ارتقای کیفی آموزش ضمن خدمت کارکنان
- ایجاد امنیت شغلی برای کارکنان
- وجود مکان ایمن و سالم برای انجام کار
- پرداخت به موقع پزشکان
- تهیه فضای مناسب جهت رفاه حال پزشکان و سایر کارکنان
- ارج نهادن به خلاقیت و نوآوری کارکنان
- تقویت و توسعه منابع

- برقراری ارتباط مناسب بیماران و همراهان
- ارائه خدمات رفاهی مناسب برای مراجعین
- ایجاد روحیه مشارکت پذیری مناسب در کارکنان
- آموزش و اطلاع رسانی مناسب به بیماران و همراهان
- پرداخت به موقع تامین کنندگان کالا و خدمات

انتظارات گروه «ج»:

- ارائه خدمات مناسب به جامعه
- رعایت قوانین و مقررات
- توجه به بهداشت محیط و مدیریت پسماند و فاضلاب مراکز درمانی
- تهیه تجهیزات بیمارستانی مطابق با استاندارد کشوری
- کاهش سهم بیمار از هزینه های درمانی به ویژه بیماران صعب العلاج

انتظارات گروه «د»:

- ارتقای شاخص های بالینی و غیربالینی
- ارائه گزارش سالیانه عملکرد و ارائه شاخص ها و اطلاعات آماری
- رعایت دستورالعمل ها و قوانین
- تهیه اقلام دارویی و لوازم مصرفی توسط بیمارستان
- تعامل بیشتر با دانشگاه علوم پزشکی
- تقویت سیستم پذیرش و اطلاعات بیمارستان در پاسخگویی به مراجعین
- سهولت دسترسی به واحد های تشخیصی و درمانی بیمارستان
- برخورد احترام آمیز پرسنل با مردم و مراجعی

با توجه به موارد بیان شده سیاستهای اصلی بیمارستان در راستای سیاستهای وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی و چالش های موجود و انتظارات ذینفعان به شرح ذیل می باشد :

- ۱- استمرار اجرای استانداردهای اعتباربخشی در بیمارستان
- ۲- ارائه خدمات سلامت مبتنی بر احترام به حقوق و رعایت کرامت انسانی بیماران و ارباب رجوع
- ۳- افزایش سطح علمی کارکنان از طریق توانمند سازی پرسنل و راه اندازی کمیته پژوهش
- ۴- ترویج فرهنگ کار ، ایمنی و بهداشت شغلی و ایجاد تعلق خاطر نسبت به محیط زیست
- ۵- استفاده بهینه از منابع انسانی ، مالی ، امکانات و تجهیزات در راستای ارتقاء ایمنی بیماران و کارکنان و کنترل عوامل زیان آور جهت پیشگیری از بیماریهای شغلی و رویداد ها
- ۶- ترویج فرهنگ سازمانی گزارش دهی خطا بدون ترس از سرزنش و تنبیه در راستای پیشگیری، پایش و کنترل خطاهای پزشکی
- ۷- راهکارهای کلان برای جلب مشارکت سازمانهای مردم نهاد و خیرین، تامین کنندگان مالی، سازمانهای مرتبط ، همسو با شعار جهش تولید با مشارکت مردمی ...
- ۸- تداوم اجرای برنامه های مربوط به سیاست های جمعیتی (ترویج فرزند آوری و خود داری از تک فرزندی و ترویج زایمان طبیعی ایمن و ...)
- ۹- ارتقاء عملکرد بیمارستان از طریق مدیریت هزینه ها و کاهش کسورات و ایجاد زیر ساخت الکترونیکی پرونده ها

انتظار این است که مسئولین همه بخشها ، با مسئولیت پذیری ، مسیر حرکت تیم خود را در راستای اهداف و استراتژیهای بیمارستان تنظیم نموده و با بازنگری دوره ای سیستم مدیریت یکپارچه ، از بهبود مستمر خدمات در تمامی امور جاری اطمینان حاصل نموده و در اجرای استراتژی ها و استفاده از سیستم های مدیریت کیفیت و خط مشی ها ، با حداکثر توان علمی و رفتار شهروندی ممتاز خود در اجرای دقیق قوانین و مقررات وزارت بهداشت و درمان ، قانون هفتم توسعه و قوانین کشوری همکاری نمایند .

سیاستهای اصلی بیمارستان	سیاستهای بالادستی	ذینفعان
استمرار اجرای استانداردهای اعتباربخشی در بیمارستان	اعتباربخشی ملی	بیماران / کارکنان / دانشگاه علوم پزشکی
ارائه خدمات سلامت مبتنی بر احترام به حقوق و رعایت کرامت انسانی بیماران و ارباب رجوع	منشور حقوق بیماران	بیماران / همراهان / کارکنان
افزایش سطح علمی کارکنان از طریق توانمند سازی پرسنل و راه اندازی کمیته پژوهش	اعتباربخشی ملی	کارکنان / بیماران
ترویج فرهنگ کار ، ایمنی و بهداشت شغلی و ایجاد تعلق خاطر نسبت به محیط زیست	بیمارستان سبز	کارکنان / بیماران / شهرداری
استفاده بهینه از منابع انسانی ، مالی ، امکانات و تجهیزات در راستای ارتقاء ایمنی بیماران و کارکنان و کنترل عوامل زیان آور جهت پیشگیری از بیماریهای شغلی و رویداد ها	استانداردهای الزامی ایمنی بیمار	کارکنان / بیماران
ترویج فرهنگ سازمانی گزارش دهی خطا بدون ترس از سرزنش و تنبیه در راستای پیشگیری، پایش و کنترل خطاهای پزشکی	استانداردهای الزامی ایمنی بیمار	کارکنان / بیماران
راهکارهای کلان برای جلب مشارکت سازمانهای مردم نهاد و خیرین، تامین کنندگان مالی، سازمانهای مرتبط ، همسو با شعار جهش تولید با مشارکت مردمی ...	سیاست وزارت بهداشت	بیماران / کارکنان / خیرین
تداوم اجرای برنامه های مربوط به سیاست های جمعیتی (ترویج فرزند آوری و خود داری از تک فرزندی و ترویج زایمان طبیعی ایمن و ...)	دستورالعمل جوانی جمعیت	بیماران / کارکنان
ارتقاء عملکرد بیمارستان از طریق مدیریت هزینه ها و کاهش کسورات و ایجاد زیر ساخت الکترونیکی پرونده ها	توسعه زیرساخت های سلامت الکترونیک	بیماران / کارکنان / دانشگاه علوم پزشکی