



## سیاست های کلان مرتبط با بهبود کیفیت و ایمنی بیمار

### (۱) ارائه خدمات ایمن و با کیفیت و رعایت حقوق بیمار

**دینفعان:** بیماران و مراجعین - گیرندگان خدمات - نحوه اطلاع رسانی: سایت بیمارستان، ارائه پمفلت، تابلوهای ماموریت و چشم انداز بیمارستان

نمایش تاکید بر ارائه خدمات ایمن در عمل، آموزش به بیمار اطلاع رسانی منشور حقوق بیمار، به طرق مختلف اولین اصل و سنگ بنای استراتژی ها و اهداف بیمارستان ارتقاء مستمر کیفیت و رعایت ایمنی بیمار است و لذا کلیه تصمیمات و اقدامات کلان با در نظر گرفتن این اصل مورد بررسی قرار می گیرد. به موازات این امر و بر مبنای اساسنامه بنیاد قلب فارس به عنوان یک مرکز خیریه تمامی تلاش و کوشش مجموعه متمرکز بر کاهش مقدار سهم بیمار سیاست بیمارستان در این رابطه استاندارد سازی کلیه روش های ارائه خدمات بویژه خدمات درمانی بر اساس اصول علمی و معتبر روز دنیا و گایدلاینهای معتبر و تأیید شده است که در این مسیر از استانداردهای اعتباربخشی ملی و اعتباربخشی بین المللی و سایر مدل های بهبود کیفیت نظیر ISO 9001 و EFQM و ... استفاده می شود. همچنین رعایت اصول ایمنی بیمار بر اساس استاندارد بین المللی ایمنی بیمار و تعریف روشهای ارزیابی و گزارشدهی خطاها و حوادث ناخواسته و مدیریت خطر به منظور برخورد پیشگیرانه با حوادث ناخواسته از جمله سیاستهای بیمارستان کوثر در زمینه بهبود کیفیت و ارتقاء ایمنی بیمار است. برقراری فرایندهای سنجش رضایت و سیستم شکایات و آموزش مستمر کادر بالینی و غیر بالینی دارای ارتباط مستقیم با بیمار در زمینه اصول ارتباط موثر و تکریم مراجعین از سیاست های دائمی بیمارستان کوثر است.

### (۲) ارتباط با خیرین

**دینفعان:** خیرین (هیات امناء، سایر خیرین جامعه) - نحوه اطلاع رسانی: سایت بیمارستان جلسات هیات مدیره و هیات امناء، نشریه داخلی بیمارستان، تعامل با رسانه ها، برگزاری جلسات و گردهمائی ها، حضور در نمایشگاه ها

با توجه به ماهیت خیریه بنیاد قلب فارس و بیمارستان کوثر و برخورداری از پستوانه ۲۰ ساله حمایت همه جانبه خیرین نیک اندیش بویژه در قالب هیات امناء بنیاد قلب فارس، سیاست بیمارستان در ارتباط با خیرین ارتباط وسیع و گسترده در رابطه با فرصت های مشارکت در کمک به درمان بیماران است. بنیاد قلب فارس تلاش می نماید تا در راستای اساسنامه و رسالت ارزشمند خود با به نمایش گزاردن دستاوردهای وسیع حاصل از تاسیس بیمارستان کوثر برای قشر متوسط جامعه، تشویق کننده و انگیزاننده تمایل خیرین به ادامه همکاری در مسیر حمایت از تامین سلامت مردم باشد. همچنین بدین منظور تلاش می شود تا عملکرد، برنامه ها و اهداف بیمارستان به شکل شفاف و بصورت دوره ای به خیرین (بالفعل و بالقوه) اطلاع رسانی شود و پیوند مستحکمی جهت توسعه امور خیر در حوزه سلامت ایجاد شود.

### (۳) دریافت حداقل هزینه از بیمار

**دینفعان:** بیماران و مراجعین - گیرندگان خدمات - خیرین - نحوه اطلاع رسانی: سایت بیمارستان، ارائه پمفلت، تابلوهای ماموریت و چشم انداز بیمارستان

فلسفه وجودی و مبنای اساسنامه تاسیس بنیاد قلب فارس و بیمارستان خیریه کوثر، تاسیس مرکزی غیر انتفاعی و غیر دولتی بوده است که بتواند با ارائه خدمات ایمن و با کیفیت برای قشر متوسط جامعه ارائه خدمت نماید. لذا به عنوان یک مرکز خیریه تمامی تلاش و کوشش مجموعه متمرکز بر کاهش مقدار سهم بیمار و هزینه های دریافت شده از بیمار است. برای رسیدن به این هدف تلاش می شود تا از یکسو پوشش بیمه ای گسترده ای از طریق عقد قرارداد با بیمه ها فراهم شود و همچنین با به حداقل رساندن هزینه ها و حداکثر استفاده از ظرفیت ها و منابع خدماتی با کیفیت برای بیمار فراهم شود.

### (۴) همکاری با پزشکان

**دینفعان:** پزشکان همکار و متقاضی همکاری - نحوه اطلاع رسانی: سایت بیمارستان، در بدو ورود و ارائه درخواست کار از طریق معاونت درمان، بازخورد مستمر در طول مدت همکاری

سیاست بیمارستان کوثر در رابطه با همکاری با پزشکان بر سه پایه کلیدی استوار است. نخست تاکید بر استفاده از رویکردهای علمی و موثق در طبابت، دوم توجه و رسیدگی دلسوزانه به بیمار با این فرض که بیمار یکی از اعضای خانواده ماست؛ و سوم وجود رابطه صحیح، سالم و قانونی بین پزشک و بیمار. تاکید بیمارستان کوثر همکاری با پزشکان جوان، بروز، پر انرژی و با انگیزه ایست که نخستین هدف آنها ارائه بهترین خدمات به بیماران و تلاش برای بازیابی سلامت آنان است و در این راه به کلیه قوانین و مقررات بیمارستان احترام میگذارند و به عنوان رهبران تیم درمانی نهایت همکاری مسئولیت پذیری و روحیه کار تیمی را در بین کادر درمان از خود نشان می دهند.

### (۵) خرید و تامین تجهیزات و لوازم پزشکی و غیر پزشکی

**دینفعان:** تامین کنندگان - نحوه اطلاع رسانی: سایت بیمارستان، اعمال شرایط در قراردادها و اطلاع رسانی در هنگام مذاکرات خرید



از آنجا که یکی از پایه های اصلی و نقاط قوت بارز بیمارستان کوثر از ابتدا انطباق با برترین تکنولوژی روز دنیا بوده است، شناسایی، انتخاب و دستیابی به برترین تجهیزات روز دنیا در حوزه عملکردهای بیمارستان سیاست بارز بیمارستان کوثر است؛ سرمایه گذاری قابل توجه در راستای نوسازی تجهیزات جزو اصول بدیهی تامین و برنامه ریزی خرید می باشد؛ تهیه لوازم مصرفی با کیفیت، عدم استفاده مجدد از لوازم مصرفی و تامین لوازم یکبارمصرف به منظور رعایت اصول ایمنی بیمار و کنترل عفونت همواره مد نظر قرار می گیرد. وجود فرایند خرید شفاف، قانونی و تحت کنترل و بدور از هرگونه شبه مالی، التزام به کلیه قوانین مالیاتی و بیمه ای و رعایت معیارهای کیفی در خرید از سیاست های اولویت دار در حوزه تامین در بیمارستان کوثر است. در کنار تمامی موارد فوق تلاش می شود که به منظور کاهش بهای تمام شده خدمات و افزایش ارزش قابل ارائه به بیماران و مراجعین، لوازم مصرفی با کیفیت برای بیمار با قیمت پائین و تا حد ممکن از طریق بیمارستان تامین شده و جهت رفاه حال بیمار و منفعت مالی مراجعین، حتی الامکان از ارتباط مستقیم بیمار با تامین کنندگان تجهیزات و لوازم مصرفی جلوگیری شود.

### سیاست های کلان مرتبط با حوزه منابع انسانی

#### ۶ جذب، استخدام و نگهداری نیروهای انسانی

**ذینفعان:** پرسنل بیمارستان، کلیه کارجویان متقاضی همکاری با بیمارستان کوثر نحوه اطلاع رسانی: سایت بیمارستان، مصاحبه استخدامی، دوره توجیهی بدو ورود، نمایش در عمل

سیاست بیمارستان کوثر در این زمینه پیروی از قوانین و مقررات وزارت کار و امور اجتماع می باشد. ترجیح بیمارستان در راستای جذب نیرو عدم استفاده از نیروهای پیمانی بویژه در رابطه با فعالیت ها و وظائف دائمی و مرتبط با بیمار است در حوزه های مذکور فارغ از مسائل هزینه ای و منفعت مالی، به منظور کنترل بیشتر، آموزش اثربخش و برنامه ریزی شده و ثبات هرچه بیشتر نیروها، حتی الامکان از عقد قرارداد با شرکت های پیمانکار خودداری می شود؛ همچنین تاکید بیمارستان در تامین و بکارگیری کادر درمانی، استفاده از نیروهای ثابت به جای نیروی دوجا کار خواهد بود. بیمارستان کوثر در صورت عملکرد مطلوب پرسنل و عدم وجود نقاط ضعف عملکردی، در کلیه حوزه ها تمدید قراردادهای سالانه و بکارگیری بلند مدت پرسنل را تضمین می نماید چرا که سیاست بیمارستان سرمایه گذاری بلند مدت در منابع انسانی است.

#### ۷ پرداخت حقوق و دستمزد و جبران خدمات کارکنان

**ذینفعان:** پرسنل بیمارستان، کلیه کارجویان متقاضی همکاری با بیمارستان کوثر نحوه اطلاع رسانی: سایت بیمارستان، دوره توجیهی بدو ورود، کتابچه های قوانین و مقررات و کتابچه بدو ورود، نمایش در عمل

سیاست بیمارستان به منظور نگهداری پرسنل توانمند خود و ممانعت از خروج سرمایه های انسانی، تلاش برای پرداخت حقوق و مزایایی بالاتر از میانگین صنعت (در مقایسه با سایر بیمارستان های همجوار) می باشد. بدین منظور ترجیح بر افزایش سهم پرداخت مبتنی بر عملکرد (در قالب پاداش و پرسیس) به جای پرداخت ثابت (حقوق ماهانه) است تا از این طریق بتوان انگیزه بالاتری را برای بهبود عملکرد ایجاد نمود.

#### ۸ آموزش، پژوهش و توانمندسازی نیروهای انسانی

**ذینفعان:** پرسنل بیمارستان، کلیه کارجویان متقاضی همکاری با بیمارستان کوثر نحوه اطلاع رسانی: سایت بیمارستان، دوره توجیهی بدو ورود، کتابچه های قوانین و مقررات و کتابچه بدو ورود، فرایند مربیگری بدو ورود،

با توجه به وجود ضعف قابل توجه در سیستم آموزش عالی در کشور و عدم کفایت توانمندی فارغ التحصیلان در بدو ورود به بازار کار، در حال حاضر بیمارستان کوثر در این زمینه سیاست خود را بر تعریف و اجرای یک نظام جامع آموزش و توانمند سازی پرسنلی بنا نهاده است در این راستا استقرار چرخه کامل آموزش از نیازسنجی اولیه در بدو ورود و انجام آزمون های دوره ای تا آموزش های رسمی، کارگاهی و مربیگری در حین کار با استفاده از اساتید خارج از سازمان و داخل سازمان در دستور کار قرار داده شده است و آئین نامه آموزش بدین منظور تدوین شده و مبنای عمل قرار گرفته است.

#### ۹ حفظ سلامت جسمی و روحی کارکنان

**ذینفعان:** پرسنل بیمارستان، نحوه اطلاع رسانی: سایت بیمارستان، بهداشت حرفه ای در ابتدای ورود، دوره توجیهی بدو ورود، کتابچه بدو ورود، نمایش در عمل

خط مشی بیمارستان کوثر در این زمینه تلاش برای تامین نیازهای اجتماعی و رفاهی کارکنان و تامین سلامت جسمی و روحی آنان است. بدین منظور تلاش می شود در کنار پرداخت حقوق و مزایا، با فراهم نمودن برنامه های رفاهی و عقد قرارداد با مراکز تفریحی، ورزشی و فرهنگی، رضایت پرسنل تامین شود همچنین تلاش می شود تا شرایط مساعد و مناسبی از نظر ایمنی و بهداشت حرفه ای برای پرسنل فراهم شود تا صدمات ناشی از شغل و فعالیت در بیمارستان به حداقل ممکن کاهش یابد انجام معاینات دوره ای، انجام ارزیابی ریسک خطرات و بیماری های شغلی، تامین لوازم حفاظت فردی و رعایت اصول ارگونومی همراه با آموزش و ارزیابی مستمر این موارد از جمله سیاست های بیمارستان در حوزه تامین سلامت و ایمنی کارکنان است.



## ۱۰) همکاری با پیمانکار خارجی

**ذینفعان:** پیمانکاران خارجی ، کلیه شرکت های متقاضی همکاری با بیمارستان کوثر نحوه اطلاع رسانی: سایت بیمارستان، متن پیش نویس قرارداد، مذاکرات عقد قرارداد

سیاست بیمارستان در رابطه با عقد قرارداد با پیمانکار خارجی بدین گونه است که کلیه درخواست های خرید خدمات و کار با پیمانکاران می بایستی از طریق تدارکات و با امضای ریاست بیمارستان نهایی شود. سیاست بیمارستان در این رابطه انتخاب پیمانکاران بر اساس معیارهای کیفی و آئین نامه معاملات و مشخص کردن ناظر قرارداد از طرف بیمارستان برای هر قرارداد است تا نظارت دقیقی بر حسن اجرای مفاد قرارداد بر عملکرد پیمانکار خارجی اعمال شود. همچنین رعایت اصول قانونی (قوانین مالیاتی/بیمه ای/ایمنی پرسنلی) از شروط همکاری بیمارستان با پیمانکاران محسوب می شود. علاوه بر این، بازنگری بر تمدید قرارداد با پیمانکاران بر اساس میزان رضایت از کیفیت عملکردشان (حسن انجام کار) در دوره های همکاری و تهیه لیست تامین کنندگان و پیمانکاران بحرانی (بلک لیست) جزو سیاست های بیمارستان در انتخاب پیمانکاران است.

## ۱۱) ارتقا سلامت، رعایت حقوق گیرنده خدمت (همراهان) و ارائه امکانات رفاهی

**ذینفعان:** بیماران و مراجعین - گیرندگان خدمات نحوه اطلاع رسانی: سایت بیمارستان ، ارائه پمفلت، تابلو های ماموریت و چشم انداز بیمارستان نمایش تاکید بر ارائه خدمات ایمن در عمل، آموزش به بیمار اطلاع رسانی منشور حقوق بیمار، به طرق مختلف

بیمارستان کوثر مصمم است تا بهترین کیفیت را با حداقل قیمت ممکن و در کوتاه ترین زمان برای بیماران فراهم سازد و به موازات آن ضمن حفظ شرایط مناسب برای همراهان محیطی ایمن و همراه با آرامش را به ارمغان آورد. تاکید بر توانمند سازی بیماران و مراجعین در رابطه با ارتقا سلامت خود از مسیر ارائه مستمر اطلاعات کاربردی از کانال های متنوع ارتباطی همچنین ارائه اطلاعات لازم برای مشارکت بیمار در اخذ تصمیمات مرتبط با روند درمان نظیر اخذ رضایت آگاهانه از اصول بدیهی ادامه فرایند های درمانی است به شکلی که بر اساس سیاست های بیمارستان پذیرش هیچ بیماری غیر اورژانسی بدون داشتن رضایت آگاهانه مجاز نخواهد بود. اطلاعات شفاف قیمتی با آخرین تغییرات توسط پذیرش و ترخیص در اختیار مراجعین قرار خواهد گرفت. آموزش به بیمار نیز جزو اولویت های اساسی بیمارستان محسوب می شود و تمامی اقدامات فوق با رعایت اصول ارتباط موثر و حفظ کرامت انسانی انجام خواهد پذیرفت تا حداکثر رضایتمندی را برای بیماران به همراه داشته باشد. امکانات رفاهی قابل ارائه به همراهان در بیمارستان با اولویت حفظ ایمنی بیمار اجرا می شود و پارکینگ، نهار برای همراه، کتابخانه و نمازخانه برای همراهان قابل استفاده خواهد بود. به منظور افزایش آسایش و رفاه حال بیماران و مراجعین ، پارکینگ مسقف و مجتمع درمانگاهی و اقامتی بیمارستان کوثر با هزینه ای بالغ بر ۸۰ میلیارد تومان، در حال ساخت می باشد که همزمان با افتتاح، فصل تازه ای از خدمت رسانی به همراهان و مراجعین بیمارستان کوثر آغاز خواهد شد.

## ۱۲) اجرای طرح پزشک خانواده

**ذینفعان:** بیماران و مراجعین ،گیرندگان خدمات، دانشگاه علوم پزشکی، بیمه ها نحوه اطلاع رسانی: سایت بیمارستان ، نامه نگاری رسمی با دانشگاه و بیمه ها، عقد قرارداد با بیمه ها ، اطلاع رسانی در پذیرش

با توجه به تاکید دانشگاه علوم پزشکی، سیاست بیمارستان در این رابطه همکاری همه جانبه با طرح پزشک خانواده در قالب بخش نامه ها و آئین نامه های ابلاغی است. بیمارستان تلاش می کند تا ضمن شفاف سازی طرح حداکثر سهولت را در برقراری ارتباط مردم با طرح مذکور برقرار نماید.

## ۱۳) ارتباط با بیمه

**ذینفعان:** بیماران و مراجعین - سازمانهای بیمه گر نحوه اطلاع رسانی: سایت بیمارستان ، نامه نگاری رسمی با دانشگاه و بیمه ها، عقد قرارداد با بیمه ها ، جلسات با نمایندگان سازمان های بیمه گر

سیاست بیمارستان در این رابطه همکاری وسیع و گسترده با بیمه های پایه و تکمیلی است. مبنای این همکاری بر ایجاد رابطه ای متقابل ، صادقانه و مبتنی بر اعتماد و اطمینان جهت انتفاع مرد و مراجعین بیمه شده، بیمارستان و سازمانهای بیمه گر است. به گونه ای که با شفافیت و منطبق بر قوانین رسمی مراجع صلاحیت دار در حوزه قوانین بیمه ای ارسال صورت حساب ها و لیست ها به سازمان های بیمه گر انجام شده و در نتیجه آن، حداقل کسورات و در حداقل زمان جریان نقدی و بازپرداخت حسابها و اسناد دریافتی بیمارستان از سوی بیمه ها مقدور شود.