

مرکز پژوهشی، آموزشی و درمانی کودکان زهرای مردانی آذری تبریز

برنامه استراتژیک

برنامه پنج ساله

از سال ۱۴۰۵ تا ۱۴۰۱

برنامه ریزی استراتژیک



بیانیه ی رسالت

مرکز آموزشی، درمانی و پژوهشی کودکان مردانی آذری تبریز بعنوان بزرگترین مرکز تخصصی و فوق تخصصی کودکان و نوزادان شمال غرب کشور با ایجاد محیطی شاداب، پویا و ایمن و بهره گیری از اساتید و کارکنان با انگیزه و توانمند، با ارائه ی خدمات زیر در جهت ارتقاء سلامت کودکان تلاش نموده و رضایت مراجعین را فراهم می نماید:

- خدمات درمانی تخصصی و فوق تخصصی در تمامی رشته ها شامل خدمات جامع به بیماران خون و انکولوژی، جراحی، بیماریهای نادر کودکان و نوزادان و ...
- خدمات تشخیصی پیشرفته
- تربیت نیروهای تخصصی و فوق تخصصی در رشته های علوم پزشکی
- انجام پژوهش در حیطه ی سلامت کودکان

بیانیه ی چشم انداز

ما برآنیم باکیفیت ترین و ایمن ترین خدمات تخصصی و فوق تخصصی سلامت را در سطح استانداردهای عالی ملی و بین المللی به کودکان جامعه ارائه دهیم.

ارزشهای حاکم بر مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی کودکان مردانی آذر تبریز

- مشتری مداری و رعایت حقوق بیماران و مراجعین
- عدالت محوری
- تصمیم گیری مشارکتی، مسئولیت پذیری و پاسخگویی
- همدلی و صداقت در کار

سیاست‌های اصلی

ردیف	سیاست‌ها	ذینفعان کلیدی
۱	راهکارهای کلان برای جلب رضایت و مشارکت ذینفعان کلیدی (بیماران/ همراهان. کارکنان. بیمه‌های طرف قرارداد و ...)	
الف	بهبود مستمر امکانات رفاهی مرکز با اولویت دستورالعمل‌های ارتقاء هتلینگ برنامه‌ی تحول نظام سلامت بمنظور تامین حداکثر رفاه برای مراجعین	بیماران، همراهان، مراجعین
ب	رسیدگی بموقع و شفاف به شکایات، انتقادات، پیشنهادات و تقدیرهای مراجعین با استفاده از روشهای مختلف بمنظور برقراری ارتباط مستمر با مراجعین و استفاده از بازخوردهای آنها در ارتقاء خدمات	بیماران، همراهان، مراجعین، کارکنان
ج	توانمندسازی مستمر کلیه‌ی کارکنان در راستای ارتقای مهارت‌های ارتباطی و رفتاری بمنظور رفتار شایسته‌ی ایشان با مراجعین	بیماران، همراهان، مراجعین، کارکنان
د	فراهم نمودن کلیه‌ی تجهیزات و امکانات پزشکی مورد نیاز بمنظور تامین تمامی نیازهای کودکان بیمار بنحویکه نیازی به مراجعه به مراکز دیگر برای دریافت خدمات مختلف مراقبتی، تشخیصی و درمانی نداشته باشند	بیماران، همراهان، مراجعین
ه	ایجاد تعامل سازنده با سازمانهای بیمه گر بمنظور تحقق کامل درآمدها و جلوگیری از کسورات و همچنین انعکاس موارد به دانشگاه جهت پیگیری	سازمانهای بیمه گر، امور مالی
و	تعامل سازنده با کارشناسان ستادی دانشگاه بمنظور بهره گیری از نظرات مشورتی و تسهیل روابط برون بخشی و رفع مشکلات مرکز	مسئولین واحدها
۲	راهکارهای کلان برای ارتقای ایمنی بیمار. مدیریت خطا و خطر و بهبود مستمر کیفیت	
الف	ترویج فرهنگ ایمنی بیمار بنحویکه کلیه‌ی کارکنان ایمنی را وظیفه‌ی اصلی خود بدانند	بیماران، همراهان، مراجعین، کارکنان
ب	ترویج فرهنگ گزارش خطا بنحویکه کارکنان بدون هیچ واژه‌ای خطاها را بمنظور برنامه ریزی جهت کاهش احتمال تکرار وقوع آنها گزارش نمایند	کارکنان
ج	نهادینه نمودن برنامه ریزی پیشگیرانه بمنظور مدیریت خطر در حوزه‌های مختلف	مسئولین واحدها، سایر کارکنان
د	نهادینه نمودن نگرش سیستمیک و سوق دادن سازمان به سمت سازمانی یادگیرنده بمنظور ایجاد نگرش فراواحدی در کلیه‌ی کارکنان و تلاش مستمر آنها در تحقق رسالت بیمارستان به بهترین نحو ممکن	کارکنان
۳	راهکارهای کلان برای جذب و بکارگیری و توانمندسازی نیروی انسانی	
الف	آموزش مستمر کارکنان بمنظور کسب توانمندیهای لازم برای انجام امور محوله	کارکنان
ب	تامین نیروی انسانی توانمند و کافی بمنظور ارائه‌ی خدمات شایسته	تیم مدیریت اجرایی، دانشگاه علوم پزشکی
ح	استفاده از تمامی راهکارهای ممکن بمنظور انگیزش کارکنان جهت ارتقای روحیه‌ی آنها و ایجاد حس تعلق سازمانی	کارکنان، مسئولین واحدها
د	نهادینه نمودن نظام خود کنترلی بمنظور ایجاد نظارت درونی در کارکنان بنحویکه نیازی به استفاده از کنترل های بیرونی نباشد	تیم مدیریت اجرایی، مسئولین واحدها
۴	راهکارهای کلان برای جلب مشارکت سازمانهای مردم نهاد و خیرین. تامین کنندگان مالی. سازمانهای مرتبط و ...	
الف	حمایت کامل از سازمانهای مردم نهاد و تسهیل امکان حضور آنها در عرصه‌ی خدمت رسانی به بیماران	سازمانهای مردم نهاد، خیرین، کارکنان مرکز
ب	برنامه ریزی و نظارت بر جذب کمک های مردمی بصورت متمرکز	سازمانهای مردم نهاد، خیرین، کارکنان مرکز
ج	هدایت کمک های مردمی	سازمانهای مردم نهاد، خیرین، کارکنان مرکز

د	اتخاذ شیوه ها و روشهای موثر تبلیغی - ترویجی	سازمانهای مردم نهاد، خیرین، کارکنان مرکز
ه	شفاف سازی و اعتماد سازی	سازمانهای مردم نهاد، خیرین، کارکنان مرکز
و	ساماندهی بانک اطلاعاتی جامع خیرین و نیکوکاران	کمیته خیرین
ز	برگزاری همایش ها و جلسات با دعوت از کلیه خیرین و نیکوکاران به منظور ترویج و تبلیغ سنت حسنه انفاق و تکریم خیرین	سازمانهای مردم نهاد، خیرین، کارکنان مرکز

موضوعات استراتژیک مرکز آموزشی و درمانی کودکان تبریز

۱	مدیریت منابع انسانی
۲	استاندارد سازی و ارتقای کیفیت خدمات
۳	ارتقای بهره وری خدمات
۴	رضایتمندی
۵	استفاده ی بهینه از منابع
۶	مدیریت علمی فرایندها
۷	توسعه بخشها و واحدها

شناسایی ذینفعان و مشتریان مرکز آموزشی و درمانی کودکان تبریز

