



## شناسایی ذینفعان داخلی و خارجی

## ذینفعان داخلی

ردیف	عنوان ذینفع	انتظارات
۱	تیم مدیریتی بیمارستان	رعایت قوانین و مقررات، ارائه خدمات مناسب به جامعه
۲	کلیه کارکنان درمانی و غیر درمانی	حمایت مدیران ، پرداخت به موقع حقوق و دستمزد، ارتقای شغلی، توانمندسازی و آموزش، ایجاد امنیت شغلی، توجه به رضایت کارکنان
۳	پزشکان	پرداخت به موقع حقوق و دستمزد، تهیه فضای مناسب جهت رفاه حال پزشکان

## ذینفعان خارجی

ردیف	عنوان ذینفع	انتظارات
۱	وزارت بهداشت	رعایت استاندارد ها، ارتقای شاخص های بالینی و غیر بالینی، ارائه گزارش سالیانه عملکرد و ارائه شاخص ها و اطلاعات آماری، برخورد احترام آمیز با مردم و مراجعین
۲	دانشگاه ها علوم پزشکی و معاونت ها	رعایت استاندارد ها، ارتقای شاخص های بالینی و غیر بالینی، تعامل بیشتر با دانشگاه، ارائه گزارش سالیانه عملکرد و ارائه شاخص ها و اطلاعات آماری، برخورد احترام آمیز با مردم و مراجعین
۳	بیماران	برقراری ارتباط مناسب با بیماران و همراهان، ارائه خدمات رفاهی مناسب، آموزش و اطلاع رسانی مناسب به بیماران و همراهان، توجه به رضایت بیماران ، تقویت سیستم پذیرش و اطلاعات بیمارستان در پاسخگویی به مراجعین، تهیه تجهیزات بیمارستانی مناسب مطابق با استاندارد کشوری، تهیه اقلام دارویی و لوازم مصرفی، سهولت دسترسی به واحدهای تشخیصی و درمانی
۴	همراهان	برقراری ارتباط مناسب با بیماران و همراهان، ارائه خدمات رفاهی مناسب، آموزش و اطلاع رسانی مناسب به بیماران و همراهان، بهبود فرآیند رسیدگی به شکایات
۵	سایر بیمارستان ها	همکاری و تعامل در ارائه خدمات
۶	بیمه های طرف قرارداد	رعایت نکات نگارش پرونده ها ، تعامل و همکاری مناسب
۷	تأمین کنندگان کالاها و خدمات بیمارستان	پرداخت به موقع به تامین کنندگان کالاها و خدمات، تعامل و همکاری مناسب با شرکت های ذینفع
۸	سازمان محیط زیست	توجه به بهداشت محیط و مدیریت پسماند و فاضالب مراکز درمانی، کاهش مشکلات زیست محیطی (زباله، فاضلاب، دفع سموم و آفات.....)، دفع مناسب زباله های بیمارستان

کمک به ارتقای سطح سلامت جامعه، ارائه خدمات مطلوب درمانی، آموزش های عمومی در حوزه سلامت	جامعه	۹
ارائه خدمات مناسب به جامعه	افراد خیر	۱۰
رعایت حقوق بیماران، رعایت مقررات و دستورالعمل های ارائه خدمات تشخیصی درمانی استاندارد، رعایت تعرفه های مصوب	نظام پزشکی	۱۱
رعایت حقوق بیماران توسط کارکنان مراکز درمانی، رعایت قوانین پزشکی قانونی و دستورالعمل ها، پاسخ گویی به موقع و ارائه مستندات به پزشکی قانونی	پزشکی قانونی	۱۲
مصرف بهینه از منابع آب، برق و گاز و تعامل و همکاری مناسب	ادارات آب، برق و گاز و سایر سازمان ها	۱۳
رعایت استاندارد های زیست محیطی در دفع پسماند بیمارستانی	شهرداری	۱۴
ارائه خدمات با کیفیت و افزایش رضایتمندی بیماران	فرمانداری و مسئولین ارشد شهرستان	۱۵