



دانشگاه علوم پزشکی تبریز
مرکز بهداشت شهرستان تبریز

گزارش عملکرد واحد گسترش شبکه

مرکز بهداشت شهرستان تبریز در سال ۱۳۹۷

نیروی انسانی

- ✓ تامین نیروی انسانی مورد نیاز تیم های سلامت و عقد قرارداد با آنها
- ✓ تامین نیروی انسانی مشمول طرح مورد نیاز واحدهای فنی و توزیع آنها
- ✓ تعیین محل خدمت نیروی انسانی رسمی و پیمانی براساس جمعیت تحت پوشش واحدها

آموزش

- ✓ آموزش ضمن خدمت شامل مراحل مقدماتی و تکمیلی برای مراقبین سلامت مجتمع های سلامت واگذار شده ۳ دوره به تعداد ۹۵ نفر
- ✓ آموزش ضمن خدمت شامل مراحل مقدماتی و تکمیلی برای مراقبین سلامت مجتمع های سلامت دولتی ۱ دوره به تعداد ۳۵ نفر
- ✓ آموزش ضمن خدمت غیرحضوری برای کارشناسان و پزشکان مجتمع های سلامت واگذار شده ۲ دوره به تعداد ۶۷ نفر
- ✓ آموزش دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تبریز به تعداد ۹۹۵ نفر
- ✓ آموزش دانشجویان مامایی دانشگاه علوم پزشکی تبریز به تعداد ۱۵۰ نفر
- ✓ آموزش دانشجویان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی تبریز به تعداد ۲۰۰ نفر
- ✓ آموزش دانشجویان مدیریت خدمات بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی تبریز به تعداد ۱۱۴ نفر
- ✓ آموزش دانشجویان بهداشت عمومی دانشگاه علوم پزشکی تبریز به تعداد ۸۳ نفر
- ✓ آموزش دانشجویان تغذیه دانشگاه علوم پزشکی تبریز به تعداد ۷۵ نفر
- ✓ آموزش دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز و مرند به تعداد ۲۹۶ نفر
- ✓ برنامه ریزی و اجرای آموزش ضمن خدمت کلیه کارکنان رسمی و پیمانی

فضای فیزیکی

- ✓ مشارکت جدی در احداث مراکز سلامت و خانه های بهداشت، اخذ انشعابات واحدهای جدیالاحداث و بهره برداری از ده پروژه شامل مراکز سلامت زرنق، باسمنج، ینگه اسپران، آناخاتون، سردرود، استاد جعفری، قطران، یوسف آباد، فاطمیه، ستارخان، شهید مطهری و باغمیشه و خانه های بهداشت اسفهان و ینگه کند
- ✓ تعمیر و بازسازی مراکز و خانه های بهداشت برابر برنامه ریزی ۹۷
- ✓ تامین فضای فیزیکی مورد نیاز از طریق عقد قرارداد اجاره
- ✓ پیش بینی واحدهای لازم برای احداث براساس مناطق بازآفرینی و واحدهای با قدمت بالا
- ✓ تهیه بانک اطلاعات ساختمانی مراکز تابعه به صورت فایل access

تجهیزات

- ✓ تعمیر و تحویل تجهیزات پزشکی معیوب واحدهای محیطی
- ✓ خرید تجهیزات فنی و غیرفنی در حد اعتبارات ابلاغی و توزیع به واحدهای مورد نیاز و جدید الاحداث

برنامه ها

- ✓ تطبیق تعداد واحدهای موجود در سامانه سیب مطابق با بازنگری طرح گسترش در سال ۱۳۹۵
- ✓ تکمیل اطلاعات HNIS مراکز، خانه‌های بهداشت، پایگاه‌های سلامت روستایی و شهری در سامانه سیب
- ✓ بازبینی اسامی مراکز خدمات جامع سلامت در سامانه سیب جهت تسهیل در گزارش گیری و استخراج شاخص‌ها از سامانه
- ✓ ارائه اطلاعات HNIS واحدها جهت فعالسازی سیستم ارجاع شهرستان تبریز و طراحی نقشه ارجاع شهرستان

پزشک خانواده روستایی

- ✓ تنظیم قرارداد برای تمامی اعضای تیم سلامت در اول سال
- ✓ صدور ابلاغ کارانه برای اعضای تیم سلامت
- ✓ بازدید منظم و پایش مشترک با بیمه سلامت از مراکز مجری
- ✓ صدور گواهی کار ماهانه برای کادر
- ✓ پایش سه ماهه تیم سلامت و اعلام نتیجه جهت رفع نواقصات موجود
- ✓ دریافت پسخوراند از مراکز در خصوص نواقصات موجود و تلاش برای رفع و بهبود وضعیت موجود
- ✓ تنظیم کارانه ماهانه برای همکاران بر اساس آیتم های موجود در نرم افزار
- ✓ برنامه ریزی خودروها و سرویس های تیم سلامت جهت حضور به موقع همکاران در مراکز سلامت
- ✓ ارتباط تنگاتنگ با سایر واحدهای ستادی جهت رفع سریع مشکلات موجود در مراکز
- ✓ هماهنگی برای رفع نواقصات اعلامی توسط بیمه سلامت جهت ارتقا سطح خدمات و جلوگیری از اعمال کسورات توسط اداره بیمه سلامت
- ✓ تنظیم پایان کار و عیدی برای تیم سلامت
- ✓ انجام فرآیندهای لغو قرارداد و تسویه برای افراد متقاضی لغو قرارداد
- ✓ دعوت از متقاضیان واجد شرایط در صورت نیاز برای همکاری با تیم سلامت
- ✓ بررسی شکایت های احتمالی از همکاران و توجیه فرد شاکی در صورت سوء تفاهم و درخواست توضیح و رفع مشکل توسط همکار در صورت مقصر بودن

ارزیابی

با توجه به اینکه بهبود شاخص رضایتمندی گیرندگان خدمت یکی از نشانگرهای کیفیت خدمات است، سیستم کشوری رضایت سنجی پیامکی با هدف ارتقای کیفیت خدمات، از مهر ماه سال ۹۷ راه اندازی شده و به سمت وسویی پیش می‌رود که بایاری خداوند و با استفاده از اطلاعات به دست آمده و مداخله های هدفمند بهبود شاخصهای سلامت جامعه را به دنبال داشته باشد.

از اول مهر ماه تا آخر اسفند ماه (شش ماهه دوم) ۳۶۹۲ مورد نارضایتی داشتیم که ۳۶۴۱ مورد آن بررسی شده و ۳۲۷۹ مورد عدم دریافت خدمت داشتیم که ۲۳۹۸ مورد بررسی شده. در مجموع از ۶۹۷۱ مورد نظر سنجی ۶۰۳۹ مورد بررسی شده که شاخص ۸۶.۶۳ درصد را نشان میدهد.

اقدامات انجام یافته :

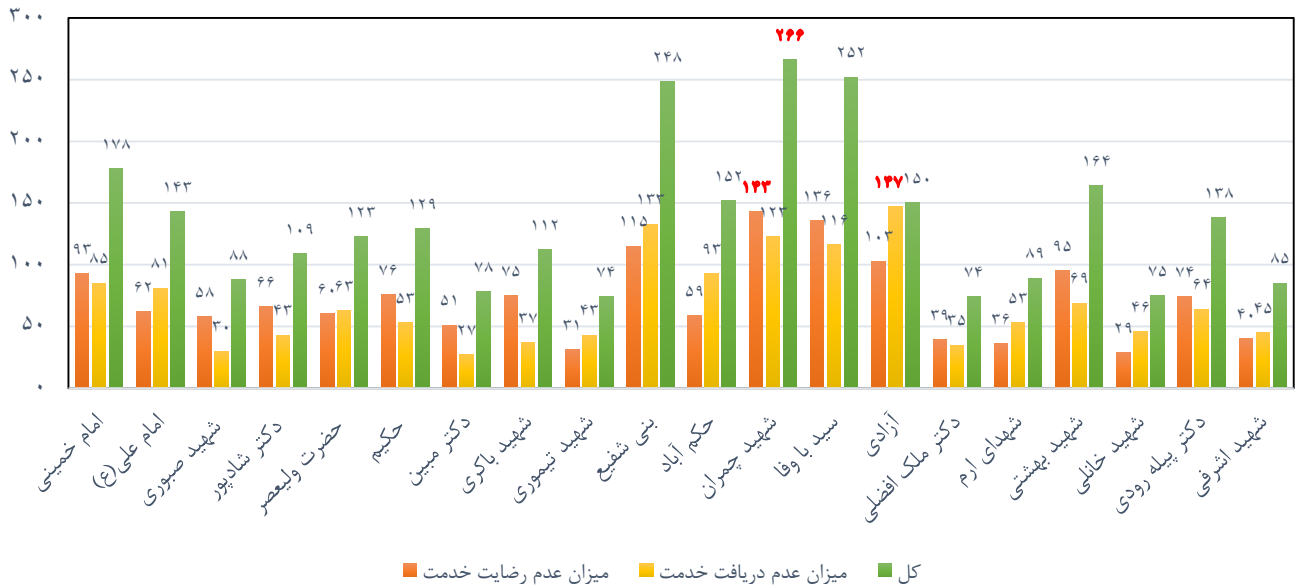
- ✓ بررسی نظر سنجی ها تا ۲۴ ساعت اولین روز کاری به صورت روزانه
- ✓ اطلاع رسانی به خدمت گیرندگان از طریق پوستر و ارسال به تمام مراکز شهری و روستایی و خانه های بهداشت

- ✓ افزایش آگاهی خدمت گیرندگان و خدمت دهندگان در مورد نحوه ارسال پیام
- ✓ حذف ثبت شماره تلفنهای اشتباهی
- ✓ برگزاری کمیته ارزیابی بصورت ماهانه
- ✓ مداخله در کاهش نارضایتی ها و رفع مشکلات
- ✓ پیگیری عدم دریافت خدمت ها
- ✓ استخراج میزان نارضایتی ها وارسال گزارش ماهانه به مسئول واحد
- ✓ دادن تذکر شفاهی و در صورت موثر واقع نشدن ، دادن تذکر کتبی به نارضایتی های
- ✓ امید است در سال جاری شاخص بررسی به ۱۰۰درصد برسد و کاهش موثری در نارضایتیها وعدم دریافت خدمت ها داشته باشیم.

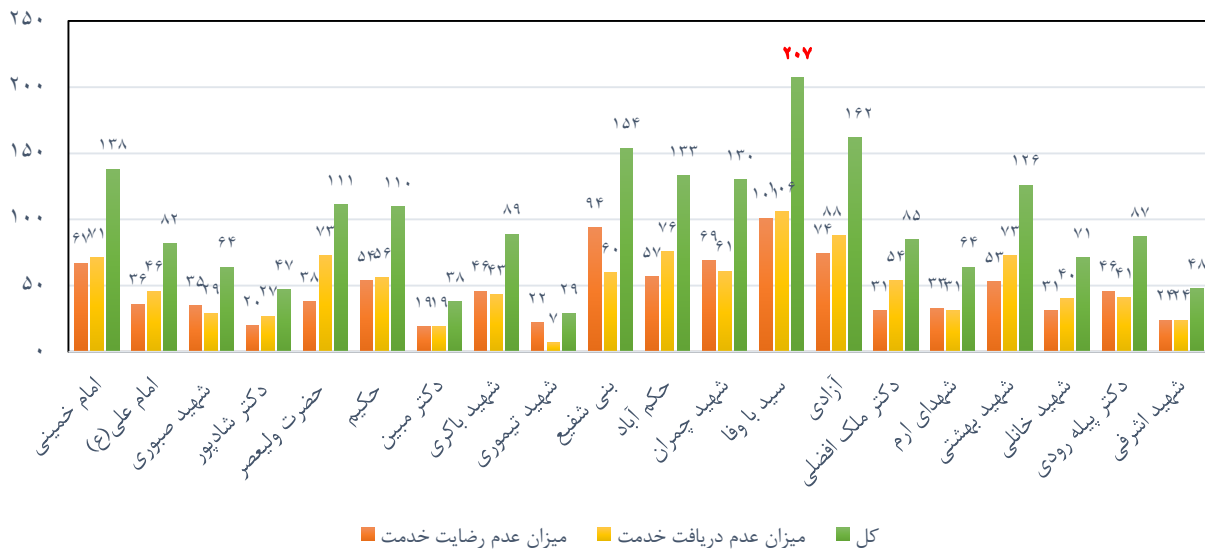
بررسی ارزیابی کلی شش ماهه دوم و مقایسه سه ماهه چهارم با سه ماهه سوم

عدم دریافت خدمت		عدم رضایت		کل نارضایتی (عدم رضایت و عدم دریافت خدمت)	خدمت دهنده
سه ماهه چهارم	سه ماهه سوم	سه ماهه چهارم	سه ماهه سوم	شش ماهه دوم سال ۹۷	
۲۴۲	۴۲۴	۲۵۱	۴۸۱	۱۳۹۷	پزشک شهری
۱۴۳	۱۵۴	۳۰۱	۲۹۹	۸۹۷	پزشک روستایی
۱۰۰	۱۹۷	۱۴۱	۳۰۱	۷۳۹	بهورز
۱۶۲	۲۰۴	۱۹۲	۲۴۹	۴۰۷	مراقب سلامت
۵۹۳	۷۱۹	۴۸۵	۷۰۹	۲۵۰۶	مراقب -ماما
۲۵	۳۵	۵۶	۶۹	۱۸۵	ماما
۳۵	۵۳	۷	۲۱	۱۱۶	کارشناس روان
۷۲	۵۴	۴۳	۱۹	۱۸۸	کارشناس تغذیه
۲۴	۳۵	۲۹	۳۷	۱۲۵	دندانپزشک

بررسی ارزیابی خدمات مجتمع های سلامت سه ماهه سوم



بررسی ارزیابی خدمات مجتمع های سلامت سه ماهه چهارم



مرکز آموزش بهورزی

- ✓ تنظیم برنامه دهگردشی مربیان
- ✓ تنظیم برنامه پایش کارشناسان ستادی از خانه های بهداشت
- ✓ برگزاری جلسات ماهانه سمینار مربیان به تعداد ۱۲ جلسه (هر ماه یکبار)
- ✓ برگزاری جلسات ماهانه سمینار بهورزان در مراکز روستایی بصورت ماهانه به تعداد ۱۲۰ جلسه
- ✓ استخراج فایل ایکسل گزارش سالانه خانه های بهداشت
- ✓ برگزاری آزمون کددار بهورزان به تعداد ۱۶ آزمون کتبی برای ۱۲۰ نفر
- ✓ برگزاری آزمون علمی بهورزان و مربیان در اسفند ماه
- ✓ پوشش کسری بهورزان در خانه های بهداشت
- ✓ پوشش روستای اقماری و سیاری توسط بهورزان
- ✓ پوشش فرایندهای محیط و حرفه در خانه های بهداشت لاهیجان، ینگه کند، خواجه دیزج توسط بهورزان مرد خانه بهداشت همجوار
- ✓ پوشش خانه بهداشت قره تپه توسط بهورزان تازه کند
- ✓ پوشش عدم وجود نیروی پذیرش درخانه های بهداشت توسط بهورزان
- ✓ برگزاری مراسم روز بهورز در مورخ ۹۷.۶.۱۷ با حضور کلیه بهورزان و مربیان و ریاست مرکز بهداشت استان، شهرستان و سایر میهمانان به تعداد ۱۶۰ نفر
- ✓ ۱۴- هماهنگی در اجرای برنامه تنبلی چشم در سطح خانه های بهداشت
- ✓ برگزاری کارگاه مدیریتی برای مربیان مراکز آموزش بهورزی سطح استان به مدت چهار روز در تاریخهای ۹۷.۵.۲۷-۹۷.۵.۲۸-۹۷.۶.۳-۹۷.۶.۴ به تعداد ۳۱ نفر

تربیت دانش آموز

- ✓ انجام آزمون فینال بهورزی آخر تیرماه سال ۹۷ از دانش آموزان دوره ۲۹ بهورزی
- ✓ فارغ التحصیلی ۱۷ نفر از دانش آموزان دوره ۲۹ بهورزی در مورخ ۹۷/۵/۷
- ✓ شروع دوره ۳۰ بهورزی از مورخ ۹۷/۱۰/۱ شامل ۱۹ نفر دانش آموز از شهرستانهای اسکو، آذرشهر، هریس و بستان آباد

پزشک خانواده شهری

- ✓ نظارت بر عملکرد مجتمعهای سلامت واگذار شده در قالب پایش
- ✓ جمع بندی نمرات پایش کلیه واحدهای فنی و جمع بندی پایش برای پرداخت ۲۰٪ قراردادهای مجتمعهای سلامت واگذار شده
- ✓ پاسخگویی مستمر به استعلامات، نامه ها و تماس های مجتمعهای سلامت واگذار شده و دولتی

برگزاری کمیته ها

- ✓ برگزاری شورای بهورزان هر سه ماه یکبار با حضور نمایندگان بهورزی شهرستان
- ✓ برگزاری کمیته فضای فیزیکی هر سه ماه یکبار

امور قراردادها

- ✓ اخذ مجوز واگذاری مجتمع های سلامت، اجرای مراحل مناقصه و عقد قرارداد با برندگان مناقصات
- ✓ اخذ مجوز واگذاری مکانهای مازاد و عقد قرارداد با متقاضیان برابر مقررات

برنامه های واحد گسترش در سال ۱۳۹۸

- ✓ اجرای برنامه های ابلاغی از سوی دانشگاه و معاونت بهداشتی دانشگاه، در حدود اختیارات و وظایف محوله
- ✓ اجرای تعدیل نیروی انسانی ابلاغی در مجتمع های سلامت و گذار شده
- ✓ استفاده بهینه از نیروی انسانی موجود با تعیین محل خدمت آنها با مد نظر قرارداد جمعیت و توزیع عادلانه منابع انسانی از جمله پزشکان و مراقبین سلامت
- ✓ استفاده بهینه از نیروی انسانی خدماتی با برنامه ریزی
- ✓ اجرای دقیق برنامه های آموزشی و خودداری از اجرای برنامه های خارج از تقویم آموزشی مصوب
- ✓ انتقال حداقل ۵ واحد استیجاری به ساختمان های دولتی موجود
- ✓ پیگیری تحویل و بهره برداری از مابقی ساختمان های جدید الاحداث
- ✓ انجام تعمیرات واحدهای محیطی در قالب اعتبارات ابلاغی
- ✓ تعمیر و بهره برداری از تجهیزات پزشکی و غیرپزشکی موجود در انبار اسقاط
- ✓ تهیه تجهیزات مورد نیاز ضروری و توزیع به واحدهای محیطی
- ✓ تعیین تکلیف چند پزشک خانواده که برخورد نامناسبی با ارباب رجوع داشته و عملکرد آنها در سامانه سیب مطلوب نمی باشد (برابر مقررات جاری)
- ✓ اجرای ارزیابی ۱۰۰٪ موارد مطروحه در سامانه سیب و پیگیری کلیه مصوبات ارزیابی برای اصلاح امور
- ✓ تعیین تکلیف کلیه قراردادها در موعد مقرر
- ✓ اجرایی نمودن کامل طرح گسترش ۱۳۹۵
- ✓ پیگیری مفاد توافق ۱۳۹۸ از گروه گسترش استان