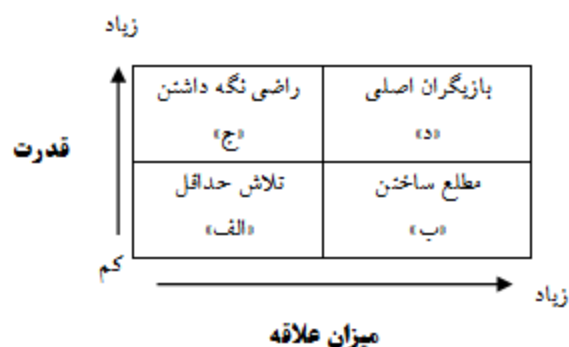


ذینفعان بیمارستان

ذینفعان، افرادی‌سازمان‌هایی هستند که به نوعی از فعالیت‌های سازمان متأثر میشوند و میتوانند تقویت‌کننده و یا مانع موفقیت سازمان شوند. ذینفعان بیمارستان بویژه برای رسیدن به اهداف و نیازهای خود به بیمارستان وابسته‌اند و بیمارستان نیز به نوعی به آنها وابسته است و از آنها متأثر می‌شود. نقشه ذینفعان کمک می‌کند تا ارزیابی از انتظارات و قدرت ذینفعان سازمان داشته باشیم. ماتریس قدرت/علاقه کمک می‌کند تا شناختی از واکنش ذینفعان سازمان نسبت به استراتژی‌های سازمان داشته باشیم در صورت نیاز اقدامات لازم را بکار گیریم. با استفاده از این ماتریس، ذینفعان سازمان بر اساس میزان قدرتی که دارند و علاقه‌ای که آنها در حمایت یا عدم حمایت از سازمان نشان دهند تقسیم نمود.



نمودار 4: ماتریس ارزیابی ذی‌نفعان سازمان

- ذینفعان گروه «الف» از قدرت پایینی برخوردارند و علاقه‌ای نیز نسبت به سازمان از خود نشان نمی‌دهند.
- ذینفعان گروه «ب» دارای قدرت پایینی هستند و لیکن، نسبت به فعالیتهای سازمان علاقه‌مند هستند. سازمان باید انتظارات این گروه را شناسایی نماید و سعی کند اطلاعات لازم را در زمانهای مناسب به آنها بدهد. این ذی‌نفعان ممکن است در مواقع لزوم بتوانند در حمایت از سازمان ذینفعان قدرتمندتر را تحت تأثیر قرار دهند.
- ذینفعان گروه «ج» دارای قدرت بالایی هستند و لیکن، نسبت به فعالیتهای سازمان علاقه‌مند نیستند. سازمان باید سعی کند این ذی‌نفعان را راضی نگه دارد. در صورتیکه سازمان مراقب نباشد، این افراد ممکن است نسبت به سازمان علاقه‌مند شوند و به ذینفعان گروه «د» تبدیل شوند و ایجاد مشکلاتی برای سازمان کنند.

- ذینفعان گروه «د» ذینفعان کلیدی هستند که دارای قدرت بالایی هستند و توجه زیادی نیز به سازمان دارند. این افراد باید مورد توجه زیاد سازمان واقع گردند. استراتژی های تدوین شده باید مورد پذیرش این افراد قرار گیرد. در غیر اینصورت، اجرای آن استراتژی ها با موفقیت همراه نخواهد بود.

جدول 14: ذینفعان بیمارستان

<p>ذینفعان گروه «ج»</p> <ul style="list-style-type: none"> • شهرداری • بانکها و موسسات مالی • نمایندگان مجلس شورای اسلامی • نمایندگان شورای شهر • گروه های سیاسی • دولت • دفتر امام جمعه 	<p>ذینفعان گروه «د»</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدیریت بیمارستان • وزارت بهداشت • دانشگاه علوم پزشکی • معاونت ها و مراکز تابعه دانشگاه • مرکز بهداشت روانی بنیاد شهید و امور ایثارگران • بنیاد شهید و امور ایثارگران • سازمانهای بیمه گر • نظام پزشکی • نظام پرستاری
<p>ذینفعان گروه «الف»</p> <ul style="list-style-type: none"> • جامعه تحت پوشش • شرکت برق، سازمان آب وفاضلاب، شرکت گاز، شرکت مخابرات • بهزیستی • پزشکی قانونی • نیروی انتظامی • کمیته امداد امام خمینی • گروه های حمایت از مصرف کنندگان • جراید و رسانه ها 	<ul style="list-style-type: none"> • ذینفعان گروه «ب» • کارکنان بیمارستان • بیماران • همراهان بیماران • پزشکان طرف قرارداد بیمارستان • تأمین کنندگان کالاها و خدمات بیمارستان • سایر بیمارستانها و مراکز بهداشتی و درمانی (رقبا) • مرکز ضایعات نخاعی

انتظارات ذینفعان بیمارستان

انتظارات ذینفعان گروه «الف»

- ارائه خدمات مناسب به جامعه
- ارائه گزارشات و داده های معتبر به جامعه
- بهبود فرآیند رسیدگی به شکایات
- کاهش مشکلات زیست محیطی (زباله،فاضلاب،دفع سموم و آفات.....)
- دفع مناسب زباله های بیمارستانی
- تعامل و همکاری مناسب با شرکتهای ذینفع
- مصرف بهینه از منابع آب و برق

انتظارات ذینفعان گروه «ب»

- ارائه گزارشات و داده های معتبر به جامعه
- حمایت مدیران از کارکنان
- پرداخت به موقع حقوق و دستمزد کارکنان
- ارتقای شغلی کارکنان
- توانمندسازی و آموزش کارکنان
- ایجاد امنیت شغلی برای کارکنان
- وجود مکان ایمن و سالم برای انجام کار
- پرداخت به موقع به پزشکان
- تهیه فضای مناسب جهت رفاه حال پزشکان
- مدیریت برمحور شایسته سالاری
- ارج نهادن به خلاقیتها و نوآوری کارکنان
- تقویت و توسعه منابع (نیروی انسانی تجهیزات و فضای فیزیکی)
- برقراری ارتباط مناسب با بیماران و همراهان
- ارائه خدمات رفاهی مناسب برای مراجعین
- ایجاد روحیه مشارکت پذیری مناسب در کارکنان
- آموزش واطلاع رسانی مناسب به بیماران و همراهان

- پرداخت به موقع به تامین کنندگان کالاها و خدمات
- تهیه فضای مناسب جهت رفاه حال کارکنان

انتظارات ذینفعان گروه «ج»

- ارائه خدمات مناسب به جامعه
- توجه به رضایت کارکنان، بیماران و دانشجویان
- رعایت قوانین و مقررات
- توجه به بهداشت محیط و مدیریت پسماند و فاضلاب مراکز درمانی
- تهیه تجهیزات بیمارستانی مناسب مطابق با استاندارد کشوری

انتظارات ذینفعان گروه «د»

- ارتقای شاخصهای بالینی و غیر بالینی
- برخورد احترام آمیز پرسنل با مردم و مراجعین
- تهیه فضای مناسب جهت رفاه حال متخصصان
- پرداخت به موقع حقوق و دستمزد متخصصان
- ارائه گزارش سالیانه عملکرد و ارائه شاخصها و اطلاعات آماری
- رعایت استانداردها
- تهیه اقلام دارویی و لوازم مصرفی توسط بیمارستان
- سهولت دسترسی به واحدهای تشخیصی و درمانی بیمارستان
- تقویت سیستم پذیرش و اطلاعات بیمارستان در پاسخگویی به مراجعین
- تعامل بیشتر با دانشگاه
- تعامل بیشتر با مرکز بهداشت روانی و بنیاد شهید و امور ایثارگران