

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

# گزارش پایش و ارزیابی عملکرد حوزه امور پشتیبانی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اصفهان



اولین دوره پایش و ارزیابی حوزه امور پشتیبانی و رفاهی  
معاونت توسعه مدیریت و منابع  
اداره کل امور پشتیبانی و رفاهی

# مقدمه ای برپایش در حوزه امور پشتیبانی و رفاهی

## ۱- مقدمه

حوزه امور پشتیبانی و رفاهی به عنوان یکی از زیر مجموعه های معاونت توسعه مدیریت، منابع، تامین کننده نیازهای پشتیبانی واحدهای مختلف ستادی، آموزشی و بهداشتی و درمانی و ارائه دهنده خدمات رفاهی و ورزشی به کارکنان خدوم و زحمت کش نظام سلامت می باشد. انجام کلیه امور جاری، عمومی و تخصصی شامل: خرید و تامین تجهیزات، برگزاری مناقصه، مزایده، ترک تشریفات، انجام معاملات عمده، خرید و تامین انواع مواد و لوازم مصرف شدنی، تجهیزات اداری و سخت افزاری، انعقاد قراردادهای عمومی و تخصصی، برگزاری همایش ها و سمینارها، چاپ و نشر کتاب، انجام تعمیرات ساختمان و خودرو، امور مهندسی و نگهداشت فضا، تاسیسات و تجهیزات، تامین سوخت خودروهای دولتی، تامین آژانس، بلیط هواپیما، خدمات نظافت و پذیرایی، انبار داری، تلفن و مدیریت مصرف حامله های انرژی در کنار ارائه مجموعه ای از خدمات رفاهی و ورزشی به کارکنان و نیز توانمند سازی امور عمومی واحدهای تابعه از جمله وظایف این حوزه می باشد؛ به طوری که انجام شایسته این امور نقش بسزایی در پیشرفت فعالیت های نظام سلامت و نیز ایجاد رضایت مندی، افزایش نشاط و انگیزه مدیران و کارکنان و به دنبال آن، تحقق اهداف عالی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی خواهد داشت.

مدیریت پویا، پاسخگو و پیشرو در امور پشتیبانی و رفاهی

افزایش رضایت مندی کارکنان از خدمات ارائه شده

کاهش و بهبود هزینه های ارائه خدمات

بهبود و توسعه کمی و کیفی خدمات

احصاء و اصلاح فرایندهای پشتیبانی و رفاهی

## ۳- نقش پایش در سازمان چیست؟



برای اینکه سازمان اطمینان حاصل نماید که به برنامه ها و اهداف تعیین شده دست خواهد یافت لازم است که نسبت به پایش و نظارت بر طرح ها و برنامه های تعیین شده اقدام نماید. پایش اصطلاحی است برای پیگیری مستمر فعالیتها به این منظور که اطمینان حاصل شود دستاوردها فعالیت کارکنان ، کاربرد وسایل تجهیزات و مصرف اعتبارات متناسب با منابع قابل دسترس و طبق برنامه انجام می گیرد تا در صورت نادرست بودن هر فعالیت بتوان به سرعت آن را اصلاح نمود. برای دستیابی به اهداف فوق حائز اهمیت است که پایشگران به موقع نسبت به پایش فعالیت ها اقدام و نتایج آن را در جهت پیگیری جریان فعالیت ، شناسایی انحراف برنامه ها و انجام اصلاحات لازم در اختیار ذینفعان قرار دهند .

## ۴- اهداف پایش:

در پایش سه قسمت (درونداد-فرآیند -برونداد ) باید مورد بررسی قرار گیرد این سه قسمت در کلیه فرآیندها اعم از خدمت و پشتیبان باید بررسی گردد.

✓ پایش داده ها برای حصول اطمینان از موارد زیر است:

زمان: آیا فعالیت ها و پیشرفت کارها طبق زمان پیش بینی شده انجام می شود؟

نیروی انسانی: آیا نیروی انسانی مورد نیاز تامین شده است؟

منابع مالی: آیا تامین و هزینه نمودن منابع مالی طبق نیازها و برنامه های درخواستی فراهم شده است؟

منابع اطلاعاتی: آیا اطلاعات مورد نیاز برای اجرای برنامه ها

و فعالیت ها کافی، معتبر و روزآمد است؟



✓ پایش فرایندها برای حصول اطمینان از موارد زیر است:

رعایت ضوابط و مقررات: آیا فعالیت ها و وظایف طبق وظایف و آیین نامه ها و مقررات انجام می شود؟

حفظ استانداردهای کاری: آیا روش های انجام کار طبق استانداردهای معین صورت می گیرد؟

ارتباطات: آیا ارتباطات ضروری بین افراد مختلف، بخش ها و گروه ها به منظور هماهنگی در اجرای فعالیت ها، موثر و بهنگام است؟

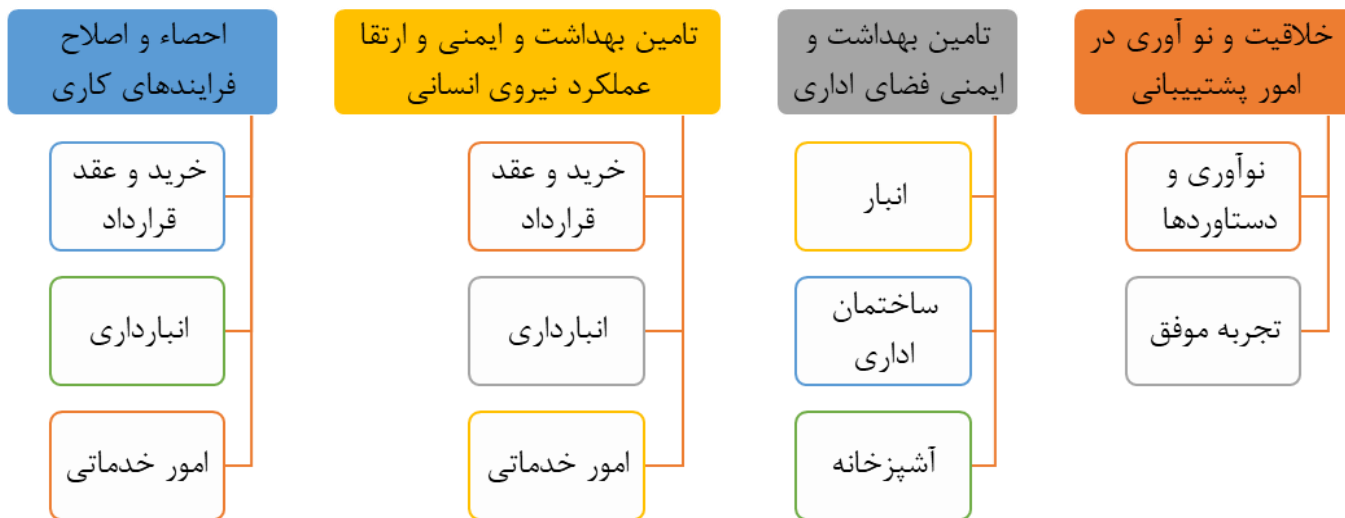
✓ پایش ستانده ها (خروجی) برای حصول اطمینان از موارد زیر است:

مطلوبیت نتایج: آیا نتایج بدست آمده در هر مرحله از فعالیت ها، مطلوبیت لازم را دارد؟

به موقع بودن خدمات: آیا خدمات ارائه شده به موقع و سریع بوده است؟

بهنگام بودن تصمیم گیری: آیا فرایند تصمیم گیری سریع، مناسب و موثر است؟

رضایت جامعه: آیا مردم از نتایج بدست آمده رضایت دارند؟



## ۷- نحوه امتیازدهی:

امتیازها براساس طیف لیکرت (۱ تا ۵) و با این منطق که اجرای کامل فرایند مربوط و رعایت کامل قوانین مرتبط ۵ امتیاز و به همین نسبت تا کمترین انطباق با فرایند و قوانین یک امتیاز در نظر گرفته خواهد شد.



## ۵- ترکیب تیم پایش:

به منظور انجام پایش منظم و هدفمند تیم پایش متشکل از کارشناسان مجرب ستادی با همکاری کارشناسان مجرب دانشگاه علوم پزشکی شیراز نسبت به پایش در تاریخ ۲۹ مهرماه لغایت ۳۰ مهر ماه ۱۴۰۲ اقدام نمودند.

اعضای تیم های پایش با معرفی رییس گروه/اداره متناظر با محور پایش در اداره کل و تایید دبیرخانه انتخاب خواهند شد.

انتخاب ارزیاب ارشد از وظایف دبیرخانه بوده و در هر دوره بازدید یکی از اعضای تیم پایش به عنوان ارزیاب ارشد انتخاب می شود.



### اعضای تیم پایش

خانم دکتر میترا هاشمی (خدمات عمومی)  
آقای مهندس قاضی - مشهد (خدمات عمومی)  
آقای مصطفی غلامی - مشهد - (انبار)  
آقای محمد حسین بنده خدا-اهواز(انبار)  
آقای حسین کافی- مشهد (تدارکات)  
آقای عباس پولادوند- اهواز(تدارکات)  
آقای حسن قربانی ده بالایی-کرمان(امور قراردادها)  
آقای فرشاد قربانی -کرمان(امور قراردادها)



### ستاد وزارت بهداشت:

آقای مهندس عباسی  
آقای مهندس فریور  
خانم سبحانی

### گردآوری و تدوین:

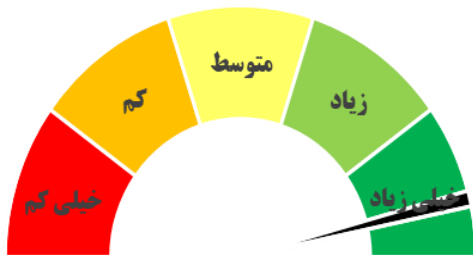
مهندس مصطفی هادی  
دکتر علیرضا فیروزئی  
ندا ربیعی  
لیلا سبحانی  
سپیده خان بابا  
محمد ظفرمند





آمار و اطلاعات پایش  
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات  
بهداشتی و درمانی اصفهان

## امتیاز نهایی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان: ۴,۶



امتیاز نهایی محور خلاقیت و نوآوری در امور پشتیبانی: ۴,۷



امتیاز نهایی احصاء و اصلاح فرایندهای کاری: ۴,۷



امتیاز نهایی ارتقاء عملکرد نیروی انسانی: ۴,۷



امتیاز نهایی تامین بهداشت و ایمنی فضای اداری: ۴,۲

## محر اول - نوآوری و دست آوردها



نوآوری و دستاوردها: ۴,۸

بازخورد به کارکنان: ۴,۵

۱

۲

۳

۴

۵

وضعیت این شاخص: ۴,۷

## حوزه دوم - امور انبار



احصاء فرایند و ارزیابی : ۴,۸

آموزش و ایمنی کارکنان : ۵

ایمنی و بهداشت ساختمان و تجهیزات : ۴,۲



وضعیت این شاخص : ۴,۶

## حوزه سوم - امور تدارکات و خرید



احصاء فرایند و ارزیابی: ۴,۵

آموزش و ایمنی کارکنان: ۴,۴



وضعیت این شاخص: ۴,۴

## توزدهارم - امور خدمات عمومي



احصاء فرايند و ارزيايي : ۴,۶

آموزش و ايمني کارکنان : ۴,۴

ايمني و بهداشت ساختمان و تجهيزات : ۴,۲



وضعيت اين شاخص : ۴,۴

# خوزه پنجم - امور قراردادها



احصاء فرایند و ارزیابی : ۴,۹

آموزش و ایمنی کارکنان : ۵



وضعیت این شاخص : ۵

پایش به روایت تصویر  
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی اصفهان





آمار و اطلاعات پایش

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی اصفهان

Chart Title

