



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان سمنان

اداره پرستاری

برنامه استراتژیک

(راهبرد سال های 1401-1404)

«ان الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما با أنفسهم»

**خداوند متعال وضعیت هیچ ملتی را متحول نخواهد کرد الا به
اینکه آن قوم خود مایل به دگرگونی باشد.**

قرآن مجید - سوره رعد آیه 11

امیر المومنین علی (ع) می فرماید:

پیروزی حاصل دور اندیشی و اقدام قوی است.

اعضای تیم تدوین برنامه استراتژیک

ردیف	نام و نام خانوادگی	سمت
1	حسین داوری	رئیس اداره پرستاری
2	طاهره وفایی نژاد	کارشناس اداره پرستاری
3	نادره قوشچیان	کارشناس اداره پرستاری
4	یسری مجیدی	کارشناس اداره پرستاری
5	زهرا قاسمی	کارشناس اداره پرستاری



فهرست مطالب

6	مقدمه
7	تاریخچه
13	رسالت ،دورنما ،ارزش
14	سیاست اصلی بیمارستان
15	تجزیه و تحلیل ذینفعان
18	لیست ذینفعان
23	تجزیه و تحلیل
29	نمودار ارزیابی موقعیت و اقدام استراتژیک
32	اهداف کلان
35	استراتژی های سال 1401

مقدمه

فرایند برنامه ریزی استراتژیک عبارت است از فراهم آوردن اطلاعات درباره نقاط ضعف و قوت محیط داخلی سازمان و فرصتها و تهدیدهای محیط خارجی که سازمان با آنها مواجه باشد، تدوین اهداف استراتژیک سازمانی و تعیین استراتژی‌ها و برنامه‌های تاکتیکی و عملیاتی و تعهد منابع مورد نیاز برای دستیابی به اهداف استراتژیک سازمان است. برنامه استراتژیک فعالیتهای سازمان را در بلند مدت ترسیم می‌کند و استراتژیهای لازم را در جهت رسیدن به تعالی سازمانی ارائه می‌نماید.

فرایند برنامه ریزی استراتژیک شامل درک نقاط ضعف و قوت سازمان و فرصتها و تهدیدهای رویارو با سازمان، شناخت جایگاه استراتژیک سازمان، تعیین اهداف استراتژیک، تدوین استراتژیها و برنامه‌های عملیاتی و تعهد منابع مورد نیاز برای دستیابی به اهداف استراتژیک سازمان است. برنامه استراتژیک جهت کلی سازمان را در بلند مدت ترسیم میکند و کارکنان سازمان را متمرکز بر انجام فعالیتهایی میکند که برای سازمان ارزش افزوده دارد. مدیران در برنامه ریزی استراتژیک به ارزیابی تواناییهای استراتژیک سازمان (منابع و مهارتها)، انتظارات ذینفعان سازمان و شناسایی تأثیر محیط خارجی بر استراتژی سازمان می‌پردازند. توانایی استراتژیک سازمان منابع و مهارتهایی است که سازمان باید به‌دست آورد تا بتواند بقا یابد و پیشرفت کند. مدیران با به‌کارگیری اقدامات لازم سعی میکنند منابع معمولی سازمان را به منابع منحصر به فرد تبدیل کنند و قابلیت‌های استراتژیک سازمان را توسعه دهند تا به مزیت برتری دست یابند و از رقبا پیشی بگیرند.

مدیران با استفاده از مدیریت و برنامه ریزی استراتژیک میتوانند عملکرد سازمان خود را بهبود بخشند. آنها اهداف استراتژیک و مهمی برای سازمان خود تعیین میکنند که منجر به دستیابی به مزیت برتری میشود. برنامه ریزی استراتژیک به مدیران کمک میکند که درک روشنی از شرایط حاضر به‌دست آورند و در مورد آینده فکر کنند. مدیریت استراتژیک هماهنگی بین اجزای سازمان را افزایش میدهد و برای دستیابی به اهداف استراتژیک خلاقیت را در سازمان تشویق میکند. مدیران و کارکنان با مشارکت یکدیگر برای رفع نقاط ضعف سازمان و استفاده بهینه از فرصتهای موجود در جهت حذف تهدیدها یا کم کردن اثرات آنها به دنبال راهکارهای خلاقانه میشوند. مدیران سعی میکنند با استفاده از مدیریت استراتژیک موضوعاتی را که در آینده میتواند برای سازمان مهم باشند، با توجه به بررسی و تحلیل اطلاعات مختلف شناسایی کرده و در فرایند برنامه ریزی به آنها توجه کنند.

بیانیه رسالت (ماموریت)

بیانیه دورنما (حشم انداز)

ارزش ها



بیانیه رسالت (MISSION)

حوزه اداره پرستاری دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان سمنان متعهد است که با تامین نیروی انسانی مجرب و متعهد به همراه ارتقاء سطح کمی و کیفی آموزش گروه های مختلف با استفاده از فناوری مناسب و نوین زمینه ارائه خدمات پرستاری با کیفیت و ایمن در سطح جمعیت تحت پوشش با رویکرد دسترسی همگانی به خدمات پرستاری را فراهم آورد.

بیانیه دورنما (VISION)

حوزه اداره پرستاری دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان سمنان با کسب جایگاه برتر در زمینه ارتقاء و تعالی خدمات پرستاری بر آن است به گونه ای فعالیت نماید تا پایان سال 1404 به عنوان کارآمدترین و اثربخش ترین مدیریت برتر کشور خواهد بود.

ارزشها

عدالت محوری	اخلاق محوری	مشتری مداری
حفظ کرامت انسانی	نخبه پروری و شایسته سالاری	تعامل درون و برون بخشی
بهبود مستمر کیفیت	عملکرد مبتنی بر شواهد	مدیریت مبتنی بر اطلاعات
فرایند محوری	کار گروهی منسجم	امید آفرینی، جلب اعتماد

سیاست اصلی اداره پرستاری

سیاست اداره پرستاری جهت ارتقاء ایمنی بیماران / کارکنان		
سیاست	تبعیت و همسویی با سیاست بالا دستی	ذینفعان کلیدی
الویت بخشی به ارتقا ایمنی بیماران // کارکنان	استانداردهای بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار / مدیریت خطر و حوادث بالا یا	بیماران / همراهان / کارکنان
سیاست اداره پرستاری در راستای حقوق گیرنده خدمت		
سیاست	تبعیت و همسویی با سیاست بالا دستی	ذینفعان کلیدی
ارتقا رضایت بیماران و سایر گیرندگان خدمت	منشور حقوق گیرنده خدمت	بیماران / همراهان
ایجاد بستر مناسب جهت دسترسی عادلانه به خدمات	منشور حقوق گیرنده خدمت	بیماران
ترویج فرهنگ بیمار محوری جهت ارجحیت منافع بیماران	اعتباربخشی ملی	بیماران
سیاست اداره پرستاری در خصوص منابع انسانی		
سیاست	تبعیت و همسویی با سیاست بالا دستی	ذینفعان کلیدی
ارتقاء رضایت کارکنان جهت ارتقاء روحیه آنها و ایجاد حس تعلق سازمانی	اعتباربخشی ملی	کارکنان
جذب نیروی متخصص، کارآمد و با اخلاق حرفه ای	قوانین وزارت کار / وزارت بهداشت	کارکنان / بیماران
سیاست اداره پرستاری در راستای آموزش		
سیاست	تبعیت و همسویی با سیاست بالا دستی	ذینفعان کلیدی
ارتقا مستمر سطح مهارت و توانمندی های	اعتباربخشی ملی / دانشگاه علوم پزشکی / وزارت بهداشت	کارکنان
افزایش توانمندی سازی بیماران، همراهان و جامعه در جهت ارتقا سطح سلامت جامعه	اعتباربخشی ملی / دانشگاه علوم پزشکی / وزارت بهداشت	بیماران / همراهان

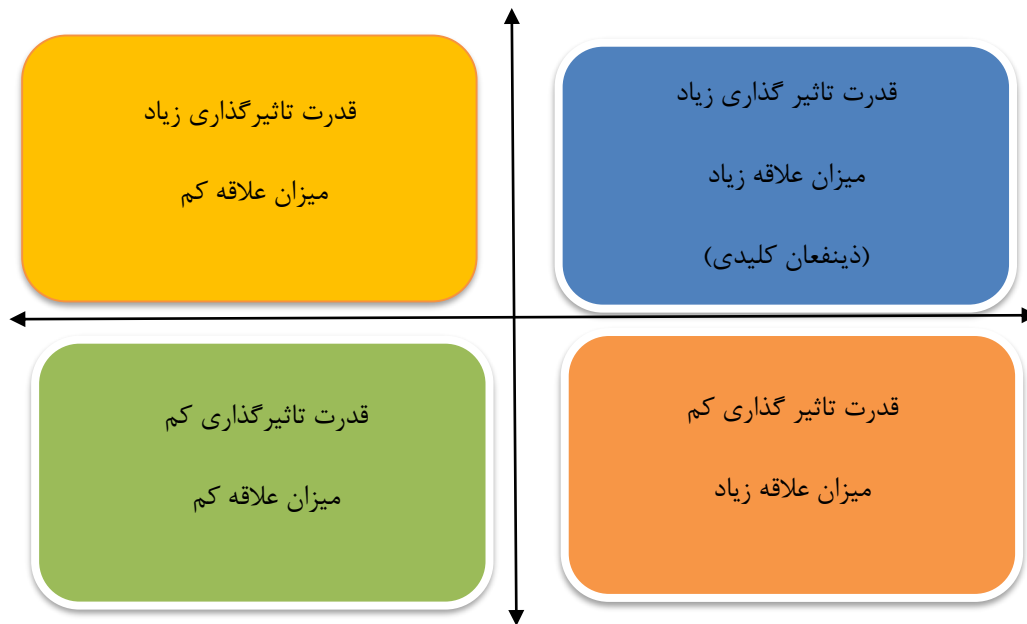
لیست ذینفعان اداره پرستاری

ذینفعان داخلی	ذینفعان خارجی
مدیران پرستاری	وزارت بهداشت
کارکنان پرستاری	معاونت های مختلف
کارکنان بیهوشی	بیمارستان دولتی
کارکنان اتاق عمل	بیمارستان خصوصی
بهیار	نظام پرستاری
کمک پرستار	فراگیران گروه پرستاری
	بیماران / همراهان
	نمایندگان مجلس شورای اسلامی
	اساتید
	اداره اقتصاد درمان
	مدیریت نظارت و اعتبار بخشی
	مدیریت درمان و تعالی شهرستانی
	سازمانها و ادارات شهرستانی
	جامعه

ماتریس تحلیل ذینفعان

ذینفعان افراد یا گروه هایی هستند که برای رسیدن به بخشی از اهداف یا نیاز های خود به سازمان وابسته اند و سازمان نیز به نوبه خود به آنها وابسته است و از آنها متأثر می شود. ذینفعان بر اساس دو متغیر قدرت و علاقه مندی به چهار ناحیه تقسیم می شوند.

- 1. افراد با قدرت و رغبت زیاد (ذینفعان کلیدی):** این افراد کسانی هستند که باید کاملاً با آنها درگیر شویم و بیشترین تلاش برای راضی نگه داشتن آنها را انجام دهیم این افراد علاقه زیادی به فعالیت سازمان دارند و قدرت کافی تا با کمکشان باعث موفقیت سازمان شوند (یا به العکس)
- 2. افراد با قدرت زیاد و رغبت کم:** تلاش کافی برای راضی نگه داشتن این افراد را بکنیم ولی نه آنقدر که از دست ما خسته شوند این افراد هیچ علاقه خاصی به فعالیت ندارند. اما قدرت آن را دارند که در صورت علاقه مند شدن آن را بصورت قابل ملاحظه ای تحت تاثیر قرار دهند.
- 3. افراد با قدرت کم ولی علاقه مند:** این افراد را مطلع از کار نگه داریم و برای اطمینان از اینکه مسئله مهمی اتفاق نیفتد با آنها صحبت کنیم این افراد در مورد جزئیات پرونده ما بسیار کمک کننده خواهند بود. این افراد به فعالیت سازمان علاقه دارند و حمایت خود را اعلام می کنند. اما قدرت کلامی برای تاثیر گذاشتن روی فعالیت سازمان ندارند.
- 4. افراد با قدرت و علاقه مندی کم:** این افراد را تحت نظر داشته باشیم ولی با ارتباطات بسیار زیاد آنها را خسته نکنیم این افراد نه علاقه ای به فعالیت سازمان دارند و نه قدرتی برای تاثیر گذاری روی آن



تحلیل ذینفعان

امتیاز علاقه 0-100	امتیاز قدرت 0-100	ذینفع	ردیف
90	90	وزارت بهداشت	1
90	90	معاونت های مختلف	2
80	80	بیمارستانهای دولتی	3
80	80	بیمارستانهای خصوصی	4
90	90	مدیران پرستاری	5
80	80	گروه پرستاری	6
60	50	نظام پرستاری	7
70	70	مددجویان و دریاف کنندگان خدمات بهداشتی و درمانی	8
40	60	نمایندگان مجلس شورای اسلامی	9
70	50	دانشجویان پرستاری	10
50	50	اساتید	11
60	70	اداره اقتصاد درمان	12
50	60	مدیریت نظارت و اعتباربخشی	13
50	60	مدیریت درمان و تعالی بیمارستانی	14
40	40	سازمانها و ادارات شهرستانی	15

ماتریس تحلیل ذینفعان





تجزیہ و تحلیل

آنالیز محیط داخلی و خارجی (SWOT ANALYSIS)

ماتریس ارزیابی عوامل داخلی			
نمره نهایی	نمره (1>4)	ضریب اهمیت (20-1)	عوامل داخلی
نقاط قوت: (Strengths)			
57	3	19	1. برگزاری دوره های آموزشی جهت توانمند سازی کارکنان
80	4	20	2. وجود سیستم مدیریتی علاقمند پویا و مشارکتی
54	3	18	3. وجود سیستم اتوماسیون اداری
54	3	18	4. تناوب ، سادگی ، شفافیت قوانین و مقررات در اداره پرستاری
54	3	18	5. فعال بودن وب سایت اداره پرستاری
51	3	17	6. حمایت مسئولین دانشگاه از فعالیت های مرکز
54	3	18	7. استقرار نظام آموزش به بیمار
54	3	18	8. استقرار نظام مراقبت پرستاری در منزل
51	3	17	9. راه اندازی واحد پرستار پیگیر در بیمارستانهای منتخب
48	3	16	10. راه اندازی تیم واکنش سریع در بیمارستانها
54	3	18	11. وجود اداره پرستاری به صورت مستقل در معاونت درمان
54	3	18	12. برگزاری بازدید های دوره ای از بیمارستانها
54	3	18	13. اجرای تعرفه گذاری خدمات پرستاری
719		233	جمع:

ماتریس ارزیابی عوامل داخلی

نمره نهایی	نمره >4	ضریب اهمیت (1-20)	عوامل داخلی
نقاط ضعف (Weaknesses)			
18	1	18	1. کمبود نیروی انسانی در برخی از بیمارستانها
36	2	17	2. توانمندی ناکافی برخی از مدیران پرستاری
36	2	18	3. عدم ثبات مدیریت و تغییر مدیران
34	2	17	4. عدم اعتقاد، اعتماد و آگاهی برخی از مدیران پرستاری به قوانین و مقررات
34	2	17	5. نا کارآمدی سیستم ارزیابی پرسنل در تشویق و ترغیب مناسب (کمبود انگیزه کارکنان پرستاری)
36	2	18	6. عدم وجود فضای فیزیکی مستقل برای گروه آموزشی پرستاری
34	2	17	7. کم بودن اساتید در برخی از حیطه ها برای آموزش
36	2	18	8. کمبود منابع مالی جهت اجرای برنامه اداره پرستاری
34	2	17	9. کمبود اعتبار لازم در خصوص برگزاری کلاس آموزشی
34	2	17	10. عدم امکان خرید و به روز رسانی تجهیزات آموزشی
332		174	جمع:
1051		407	نمره نهایی ماتریس عوامل داخلی: $2.58 = 407 / 1051$

ماتریس ارزیابی عوامل خارجی

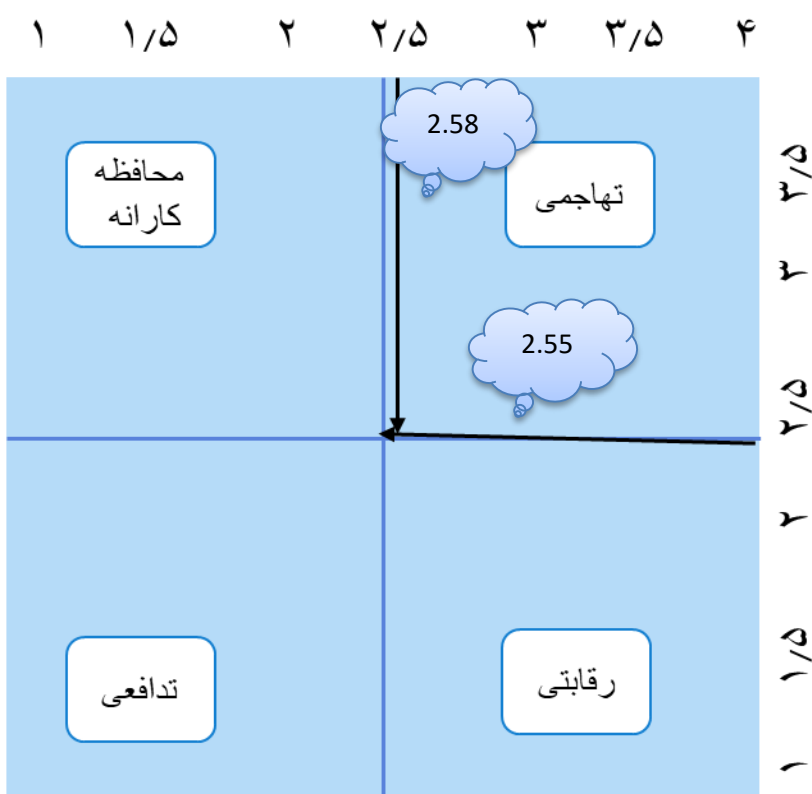
نمره نهایی	نمره (1>4)	ضریب اهمیت (1-20)	عوامل خارجی
تهدیدها (Threats)			
36	2	18	1. شناخت نا کافی جامعه از حرفه و خدمات پرستاری
36	2	18	2. اختیارات نا کافی پرسنل پرستاری در حوزه مسئولیت خود
18	1	18	3. تاخیر طولانی در پرداخت کارانه و اضافه کار
36	2	18	4. نا کار آمدی در سیستم انگیزشی
34	2	17	5. وجود فرصت های شغلی مناسب برای پرستاری در خارج از کشور
34	2	17	6. پایین بودن انگیزه تحصیلی کادر پرستاری
34	2	17	7. کمبود امکانات و تسهیلات رفاهی و تفریحی
18	1	18	8. مشکل بودن فرایند جذب نیرو پرستاری
36	2	18	9. توجه ناکافی دست اندرکاران در حل برخی مشکلات فراسازمانی مربوط به اداره پرستاری
282		159	جمع :

ماتریس ارزیابی عوامل خارجی

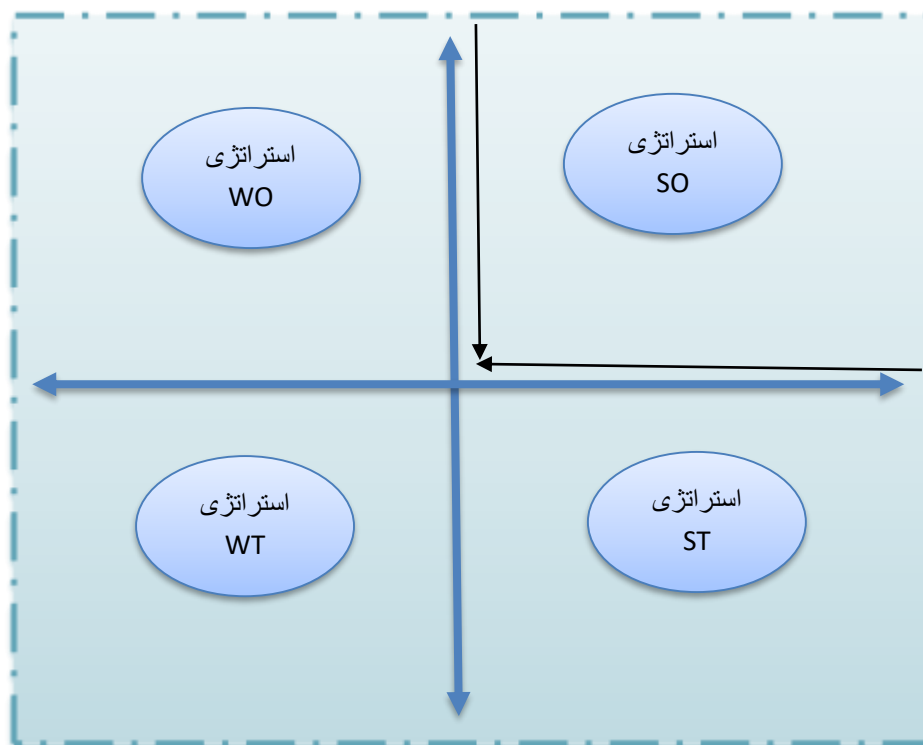
نمره نهایی	نمره (1>4)	ضریب اهمیت (1-20)	عوامل خارجی
فرصت ها (Oppotunities)			
57	3	19	1. حجم بالای فارغ التحصیلان در رشته های پرستاری و امکان جذب آنها
54	3	18	2. حمایت مسئولین دانشگاه از اداره پرستاری
76	4	19	3. نیاز روز افزون جامعه به خدمات پرستاری
76	4	19	4. وجود فارغ التحصیلان کارشناسی ارشد در رشته پرستاری
54	3	18	5. وجود سازمان فعال نظام پرستاری در شهرستان
54	3	18	6. همجواری با استان تهران و مجاورت با دانشگاه های بزرگ و امکان استفاده از تجارب علمی استاتید توانمند
76	4	19	7. حمایت وزارت و دانشگاه از برنامه های آموزشی جدید
54	3	18	8. تعامل مثبت با ارگانها و سازمانهای دولتی
501		148	جمع :
783		307	نمره نهایی ماتریس عوامل خارجی: $2.55=307/783$

موقعیت مرکز:

نمره نهایی ماتریس عوامل داخلی



نمودار ارزیابی موقعیت و اقدام استراتژیک



استراتژیهای مطرح در مدل SWOT:

حداکثر استفاده از فرصتها با استفاده از نقاط قوت سازمان (استراتژیهای SO)

استفاده از مزیتهایی که در فرصتها نهفته است برای جبران نقاط ضعف موجود سازمان (استراتژیهای WO)

استفاده از نقاط قوت سازمان برای جلوگیری از تهدیدها (استراتژیهای ST)

به حداقل رساندن زیانهای ناشی از تهدیدها و نقاط ضعف (استراتژیهای WT)

ارزیابی SWOT

<p>نقاط ضعف W:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. کمبود نیروی انسانی در برخی از بیمارستانها 2. توانمندی نا کافی برخی از مدیران پرستاری 3. عدم ثبات مدیریت و تغییرات پرستاری 4. عدم اعتقاد ، اعتماد و آگاهی برخی از مدیران پرستاری به قوانین و مقررات 5. ناکارآمدی سیستم ارزیابی پرسنل در تشویق و ترغیب مناسب (کمبود انگیزه کارکنان پرستاری) 6. عدم فضای فیزیکی مستقل برای گروه آموزشی پرستاری 7. کم بودن اساتید در برخی از حیطه ها برای آموزشی پرستاری 8. کمبود منابع مالی جهت اجرای برنامه اداره پرستاری 9. کمبود اعتبار لازم در خصوص برگزاری کلاس آموزشی 10. عدم امکان خرید وبه روز رسانی تجهیزات آموزشی 	<p>نقاط قوت S:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. برگزاری دوره های آموزشی جهت توانمند سازی کارکنان 2. وجود سیستم مدیریتی علاقمند پویا و مشارکتی 3. وجود سیستم اتوماسیون اداری 4. تناوب ، سادگی ، شفافیت قوانین و مقررات در اداره پرستاری 5. فعال بودن وب سایت اداره پرستاری 6. حمایت مسئولین دانشگاه از فعالیت های مرکز 7. استقرار نظام آموزش به بیمار 8. استقرار نظام مراقبت پرستاری در منزل 9. راه اندازی واحد پرستار پیگیر در بیمارستانهای منتخب 10. راه اندازی تیم واکنش سریع 11. وجود اداره پرستاری به صورت مستقل در معاونت درمان 12. برگزاری بازدیدهای دوره ای از بیمارستانها 13. اجرای تعرفه گذاری خدمات پرستاری 	
<p>استراتژی WO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. بکارگیری دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی جهت حجم کاری پرسنل 2. ایجاد سازکار جانشین پروری 3. ارتقای قابلیت های علمی و عملی مدیران 4. ارتقاء فضاها و امکانات آموزشی تا رسیدن به حد استاندارد 5. تعامل سازنده با واحدهای ذیربط دانشگاه در هنگام تخصیص اعتبارات 6. بهینه سازی تشویق و تنبیه کارکنان (بر اساس نیاز سیستم و برآیند فعالیتها) 7. برقراری عدالت در توزیع نیروی انسانی در بیمارستانها 	<p>استراتژی SO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. گسترش همکاری با سازمان نظام پرستاری در برنامه های آموزشی 2. توسعه نیروی انسانی از طریق جذب فارغ التحصیلان کارشناسی ارشد 3. ارتقاء و توسعه ساختار اداری سیستم بر اساس پیشرفتهای تکنولوژی 4. آموزش و توانمندی پرسنل با بهره گیری از رویکردهای آموزشی نوین و فعال 5. توسعه واحد پرستار پیگیر در سایر بیمارستانها 	<p>فرصت ها O:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. حجم بالای فارغ التحصیلان در رشته های پرستاری و امکان جذب آنها 2. حمایت مسئولین دانشگاه از اداره پرستاری 3. نیاز روز افزون جامعه به خدمات پرستاری 4. وجود فارغ التحصیلان کارشناسی ارشد در رشته پرستاری 5. وجود سازمان فعال نظام پرستاری در شهرستان 6. همجواری با استان تهران و مجاورت با دانشگاه های بزرگ و امکان استفاده از تجارب علمی اساتید توانمند 7. حمایت وزارت و دانشگاه از برنامه های آموزشی

<p style="text-align: center;">استراتژی WT</p> <p>1. استفاده از کارکنان کارشناسی ارشد جهت آموزش</p> <p>2. تربیت نیروی انسانی کارآمد در راستای اهداف نظام سلامت</p> <p>3. تشویق کارکنان پرستاری بویژه کارکنان مستعد جهت مشارکت در انجام امور آموزشی بعنوان همکار</p> <p>4. خرید امکانات و تجهیزات آموزشی با توجه به بودجه</p>	<p style="text-align: center;">استراتژی ST</p> <p>1. ارتقاء امکانات رفاهی برای کارکنان</p> <p>2. ارتقاء و توسعه مراقبت پرستاری در منزل</p> <p>3. مدیریت منابع حقوق و دستمزد</p> <p>4. الویت بکارگیری کارکنان کارشناسی ارشد در پست های مدیریتی</p> <p>4. برگزاری کلاس های آموزشی در جامعه (مدارس. مساجد) جهت آشنایی با حرفه پرستاری</p>	<p style="text-align: center;">تهدیدها T:</p> <p>1. شناخت نا کافی جامعه از حرفه و خدمات پرستاری</p> <p>2. اختیارات نا کافی پرسنل در حوزه مسئولیت خود</p> <p>3. تاخیر طولانی در پرداخت کارانه و اضافه کار</p> <p>4. نا کار آمدی در سیستم انگیزشی</p> <p>5. وجود فرصت های شغلی مناسب برای پرستاری در خارج از کشور</p> <p>6. پایین بودن انگیزه تحصیلی کادر پرستاری</p> <p>7. کمبود امکانات و تسهیلات رفاهی و تفریحی</p> <p>8. مشکل بودن فرایند جذب نیروی پرستاری</p> <p>9. توجه نا کافی دست اندرکاران در حلی برخی مشکلات فراسازمانی مربوط به اداره پرستاری</p>
---	---	--

اهداف کلان



G: اهداف کلان:

G1 دسترسی عادلانه مردم به خدمات سلامت 

G2 بهبود مستمر فعالیت های آموزشی 

G3 تامین و توزیع عادلانه نیروی انسانی 

G4 ارتقای رضایتمندی گیرندگان خدمت و نیروی انسانی گروه پرستاری 

راهبرد:

1. ارتقای مستمر کیفیت و ایمنی مراقبت های ارائه شده از سوی نیروی گروه پرستاری
2. ارتقای کمی و کیفی نظام آموزشی و مشاوره خدمات گروه پرستاری جامعه نگر
3. توزیع عادلانه نیروی انسانی با هدف ارتقای دسترسی جامعه
4. ارتقای کمی، کیفی و رضایت شغلی نیروی انسانی گروه پرستاری

0: اهداف اختصاصی:

- 01:** ارتقاء رضایتمندی از ارائه خدمات اورژانس بیمارستانی میزان 82% تا پایان سال 1401
- 02:** ارتقاء ارائه خدمت استاندارد به بیماران سکنه مغزی به میزان 12% تا پایان سال 1401
- 03:** ارتقاء ارائه خدمت استاندارد به بیماران سکنه قلبی به میزان 72% تا پایان سال 1401
- 04:** ارتقاء ارائه خدمات بالینی ایمن و مبتنی بر شواهد به میزان 90% تا پایان سال 1401
- 05:** افزایش میزان اثربخشی آموزش به بیمار به میزان 89% تا پایان سال 1401
- 06:** افزایش میزان اثر بخشی آموزش به کارکنان به میزان 92% تا پایان سال 1401
- 07:** استاندارد سازی کمی نیروی انسانی به میزان 1.08 تا پایان سال 1402
- 08:** افزایش رضایتمندی بیماران به میزان 98% تا پایان سال 1401
- 09:** افزایش رضایتمندی کارکنان به میزان 48% تا پایان سال 1401

برنامه عملیاتی در یک نگاه (کوتاه مدت)

وضعیت در انتهای هر سال					واحد سنجش	اهداف اختصاصی	هدف کلی
1405	1404	1403	1402	1401			
90	88	86	84	82	درصد	ارتقاء رضایتمندی از ارائه خدمات اورژانس بیمارستانی	دسترسی عادلانه مردم به خدمات سلامت
20	18	16	14	12	درصد	ارتقاء ارائه خدمت استاندارد به بیماران سکته مغزی	
80	78	76	74	72	درصد	ارتقاء ارائه خدمت استاندارد به بیماران سکته قلبی	
98	96	94	92	90	درصد	ارتقاء ارائه خدمات بالینی ایمن و مبتنی بر شواهد	
96	94	92	90	89	درصد	افزایش میزان اثربخشی آموزش به بیمار	بهبود مستمر فعالیت های آموزشی
100	98	96	94	92	درصد	افزایش میزان اثر بخشی آموزش به کارکنان	
1.2	1.17	1.12	1.1	1.08	درصد	استاندارد سازی کمی نیروی انسانی	تامین و توزیع عادلانه نیروی انسانی
100	100	100	100	98	درصد	افزایش رضایتمندی بیماران	ارتقای رضایتمندی گیرندگان خدمت و نیروی انسانی گروه پرستاری
56	54	52	50	48	درصد	افزایش رضایتمندی کارکنان	