



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیرجند  
مرکز آموزشی درمانی ولیعصر (عج)

برنامه عملیاتی گردشگری سلامت  
بیمارستان ولیعصر (عج)  
بیرجند  
سال ۱۳۹۵





## مقدمه:

بیمارستان ۲۲۴ تختخوابی ولیعصر بیرجند در آذر ماه ۱۳۷۹ با دو بخش داخلی و اورژانس مورد بهره برداری قرار گرفت و به تدریج بخشهای پاراکلینیک مانند آزمایشگاه و رادیولوژی فعال گردید . در اواخر سال ۱۳۷۹ بخش اطفال از بیمارستان امام رضا به این مرکز منتقل شد و طی سال ۱۳۸۰ کار انتقال بخشهای زنان- قلب- زایشگاه - CCU - چشم - گوش و حلق- اعصاب-عفونی و دیالیز و اتاق عمل زنان و چشم و گوش به پایان رسید و درمانگاههای مرتبط با این بخشها از جمله واحدهای شنوایی سنجی و بینایی سنجی نیز فعالیت خود را آغاز نمود . در سالهای ۱۳۸۱ و ۱۳۸۲ نیز بخشهای ویژه ای مانند ICU - NICU - درمانگاه پوست و کلینیک بیماران خاص که تا کنون در این شهرستان وجود نداشتند راه اندازی شدند و در بهمن ۱۳۸۶ نیز بخش ICU قلب باز و اتاق عمل قلب باز به بهره داری رسید همچنین در بهمن ماه ۱۳۸۷ بخش MRI افتتاح گردید . در سال ۱۳۸۸ بخشهای CCU<sub>2</sub>، آنژیوگرافی، CT، Scan اسپیرال به خدمت بالینی و پاراکلینیکی افزوده گردید . در سال ۱۳۸۹ بخش PICU اطفال نیز به این مجموعه اضافه شد در طول این ساله تجهیزات آزمایشگاهی جدیدی با قابلیت های فراوان و صرف وقت کمتر برای آزمایشگاه خریداری گردید .

بیمارستان ولیعصر(عج) در ساختمان ۲ طبقه با الگوی طراحی HI بیمارستانی با استفاده اسکلت بتنی در ۲ طبقه ساخته شده است . از مشخصات بارز این مرکز دارا بودن نور طبیعی و فضای سبز در قسمتهای مختلف بیمارستان می باشد که علاوه بر ایجاد محیطی مطلوب و دلپذیر می تواند موجب صرفه جویی در مصرف انرژی و کاهش عفونتهای بیمارستانی گردد . بیمارستان ولیعصر(عج) در آخرین ارزشیابی سالیانه (سال ۹۴) موفق به اخذ رتبه یک ارزشیابی شده است . که به دلیل ازدحام مراجعین به اورژانس این مرکز و نارضایتی ارباب رجوع و کارکنان در سال ۱۳۹۵ بخش اورژانس بازسازی و از ۲۴ تخت به ۶۵ تخت افزایش داده شد که در حال حاضر یکی از زیباترین اورژانسهای کشور میباشد و به عنوان emergency tour کشور انتخاب شده است که روزانه از دانشگاههای مختلف بازدید کننده دارد .



این مرکز در حال حاضر علاوه بر دارا بودن کلینیک ویژه، کلینیک تخصصی و فوق تخصصی دارای بخش های اورژانس، ICU جنرال، CCU، NICU، PICU، ICU قلب باز، قلب، جراحی قلب باز، داخلی، داخلی اعصاب، زنان و زایمان، اطفال می باشد

### بیان مسیله:

مفهوم گردشگری سلامت عبارت است از: سفر افراد و گروه های مختلف به مقاصد گردشگری با هدف درمان، بهبود و حفظ سلامت جسمی و ذهنی که مدت آن بیشتر از ۲۴ ساعت و کمتر از یکسال میباشد.

در تعریفی دیگر گردشگری سلامت عبارتست از: مجموعه وقایع رویداده در یک سفر برای گردشگران که در آن انگیزه افراد حفظ یا ارتقاء سلامتشان میباشد.

امروزه با توجه به اهمیت روز افزون گردشگری سلامت و نقش آن در ارز آوری برای کشورها، این نوع از گردشگری مورد توجه بسیاری از دولتها منجمله ایران قرار گرفته است و میتواند پذیرای سالانه حدود یک میلیون نفر گردشگر سلامت در کشور بود که این تعداد گردشگر حدود ۷ میلیارد دلار ارز آوری برای ایران خواهد داشت.

دامنه شمول گردشگری



کلیه شاخه های گردشگری سلامت شامل :

-درمانی طبیعی (استفاده از منابع درمانی مثل چشمه های آبگرم ، گیاهان دارویی ، طب سنتی و استفاده از هوای سالم و.....)

- تندرستی یا پیشگیرانه (اقامت در دهکده های سلامت ، فیزیوتراپی ، ماساژ، یوگا و.....)

-گردشگری پزشکی : به منظور درمان یک بیماری یا انجام عمل جراحی ، تحت نظارت پزشکی در مراکز درمانی یا بیمارستانها ( بطور متوسط دو هفته ) اطلاق میشود .

-گردشگری سلامت بازتوانی (خانه سالمندان ، مراکز توانبخشی و.....)

درمجموع دلایل عمده انتخاب گردشگری پزشکی عبارتند از :

-اجتناب از لیست انتظار در کشور خود .

-بدست آوردن درمان با کیفیت مناسب

- هزینه پایین تر درمان



- کیفیت خوب پذیرایی و استراحت

اهداف تدوین بسته گردشگری سلامت استان خراسان جنوبی:

در جهت دستیابی کشور و استان خراسان جنوبی به موقعیت مطلوب در حوزه گردشگری سلامت در عرصه بین المللی بر اساس چشم انداز ۲۰ ساله و

قانون برنامه پنجم (توسعه اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی) اهداف ذیل جهت بسته گردشگری سلامت تدوین شده است:

- هماهنگی بین بخشی و سازمانی و وحدت رویه در حوزه گردشگری سلامت در استان
- ساماندهی فعالیت موسسات گردشگری سلامت و جلوگیری از فعالیت افراد حقیقی و حقوقی غیر مجاز و فاقد مجوز فعالیت
- توسعه همه جانبه استان از طریق ارزآوری گردشگری سلامت
- پیشگیری تسهیلات آموزشی در حوزه پزشکی و توسعه زیر ساختها و تجهیزات سیستم درمانی بهداشتی
- حمایت و تشویق سرمایه گذاری بخش خصوصی داخلی و خارجی در حوزه گردشگری سلامت

برخی از شرح وظایف کمیته گردشگری سلامت استان:

معرفی و شناساندن توانایی و پتانسیلهای گردشگری استان

۱. استفاده از ظرفیت تفریحی و سفارتخانه ها برای معرفی پتانسیل درمانی کشور

۲. ایجاد پرتابل اطلاع رسانی در زمینه گردشگری سلامت



۳. حضور فعال در همایش ها و نمایشگاههای گردشگری سلامت منطقه ای و بین المللی
۴. استفاده از ظرفیت تبلیغی گردشگران فعلی کشور اعم از گردشگران سلامت و غیر آن برای معرفی توانمندیهای کشور در زمینه گردشگری پزشکی از طرفی مانند توزیع بروشورها و لوح های فشرده

### ساماندهی وضعیت گردشگری سلامت

۱. ساماندهی سیستم آماری گردشگران سلامت برحسب نوع آنها ، هزینه ها و خدمات
۲. نظام مند نمودن فرآیند جذب گردشگران سلامت از طریق ایجاد و اعمال ضوابط و شرایط لازم جهت فعالیت نهادهای توزیعی خدمات سلامت
۳. بهبود همکاری بین بخشی از طریق تعیین وظایف ذینفعان مختلف
۴. گردشگران سلامت متناسب با نوع آنها و هماهنگ نمودن فعالیتهای عناصر درگیر در این بخش به منظور پرهیز از نادیده گرفتن برخی کاره ا
۵. تلفیق دیگر گونه های گردشگری نظیر گردشگری زیارتی ، فرهنگی ، طبیعت گردی ، با گردشگری سلامت متناسب با مقاصد دریافت خدمات
۶. ایجاد بستر مناسب جهت تاسیس و حمایت از تشکلهای بخش خصوصی و تعاونی بازاریابی محصولات گردشگری سلامت
۷. انتخاب بازارهای هدف گردشگر سلامت و بررسی تغییر بسته های خدمتی گردشگری سلامت متناسب با بازارهای هدف
۸. انجام مطالعات تحقیقی در زمینه گردشگری سلامت



۱- تبیین و تفکیک میان اقسام گوناگون گردشگری سلامت (پزشکی ، تندرستی و درمانی ) و تبعیت از تعاریف علمی برای تمایز بین گونه های آن.

۲ - آموزش ویژگی های خاص یک گردشگری سلامت به نیروها (کارکنان خدماتی مستقیم) بخش های سلامت و گردشگری

۳ - تبیین اهمیت گردشگری سلامت و نقش کلیدی آن در رونق صنعت گردشگری سلامت کشور برای مسئولیت و ذینفعان مختلف این صنعت ( توجه به پتانسیل های کشور در این زمینه و چالش های رویارویی آن )

همچنین ، کلیه فعالیتهای که به نوعی زمینه ساز اجرایی نمودن اهداف تاسیس کمیته گردشگری سلامت کشور میباشد که از جمله میتوان به تدوین و اجرای برنامه های سالیانه ، بررسی و پیشنهاد بودجه سالیانه ، برنامه سالیانه کم یته های استانی ، تهیه و تنظیم موضوعات جلسات ، برگزاری جلسات و تهیه صورت جلسات اشاره نمود.

### دلایل انتخاب مرکز توریسم درمانی بیرجند :

- با توجه به وجود پزشکان قلب و جراحان قلب و پرستاران دوره های آموزشی واجد شرایط در بیمارستان ولیعصر و همچنین وجود سایر بیمارستان و مراکز درمانی مجهز به تجهیزات پزشکی و برخوردار از آخرین فن آوری ها در شهرستان و ارائه خدمات با کیفیت و استانداردهای بین المللی .
- نداشتن لیست انتظار برای توریسم درمانی



- ارائه بهترین خدمات با صرفه جویی قابل توجه در هزینه ها نسبت به سایر نقاط جهان .
- امکان همزمان نمودن سفر درمانی با یک سفر زیارتی و تفریحی آماده خدمات رسانی به توریسم ها محترم میباشد .

با توجه به نقش درمانی بیمارستانهای کشور که زنده بودن بیمارستان یعنی زنده بودن شهر و محل امن مراجعه بیماران که با حسن اعتمادی که بیمار به بیمارستان دارد بیمارستان با تاکید بر ایمنی بیمار می بایست نقش بهداشتی و ارتقا سلامت و آموزش را نیز ایفا نماید و بیمارستان ولیعصر (عج) نیز جدای از این نمی باشد لذا میبایست با برنامه ریزی صحیح جهت افزایش رضایتمندی مردم در خصوص نقش اصلی آن که درمان بیمار میباشد و سایر نقشهای آن که بهداشت فاموزش و ارتقا سلامت جامعه است قدم بردارد که در این راستا تیم مدیریتی بیمارستان همه ساله تلاش م یکنند که بعنوان بیمارستان دوستدار ایمنی ، دوستدار کودک و مادر انتخاب شده و با درجه ارزشیابی عالی و افزایش دریافت بودجه از بیمه ها و جهت افزایش پرسنل و تجهیزات اقدام نموده و همچنین با ارتقا سطح کیفی خدمات و اصلاح فرایندها و شاخصهای اورژانس و سایر واحدها جلودار عرصه سلامت میباشد و در صدد اخذ مدرک گردشگری سلامت بوده و اعتماد توریسم های درمانی را نیز بخود جلب نماید . و با توجه به اهمیت این موضوع و نیاز به سرمایه گذاری در این مورد برنامه عملیاتی گردشگری تدوین شد امید است که با اجرایی شدن برنامه گامی مثبت در این زمینه برداشته و یاری رسان سلامت به سایر بیماران منطقه باشیم .

## لیست مشکلات بر اساس بارش افکار

- ۱ - نبودن دفتر واحد بیماران بین الملل
- ۲ - نداشتن پکیج درمانی جهت گردشگری سلامت
- ۳ - نداشتن قرار داد با شرکت بیمه گر و نبود فرایند های پذیرش بیمار از طریق این شرکتها
- ۴ - نداشتن برنامه پیگیری بیمارستان از بیماران بعد از ترخیص
- ۵ - نداشتن اتاق vip
- ۶ - نداشتن محل اسکال همراهیان





درجه اولویت	نمره مکتسبه	معیار های انتخاب اثر بخشی، سهولت اجرا، دسترسی به منابع ، کارایی ، مقبولیت (سیاسی ، اجتماعی و...) شدت، میزان ، مرگ و میر می ...	موارد
-------------	-------------	--	-------

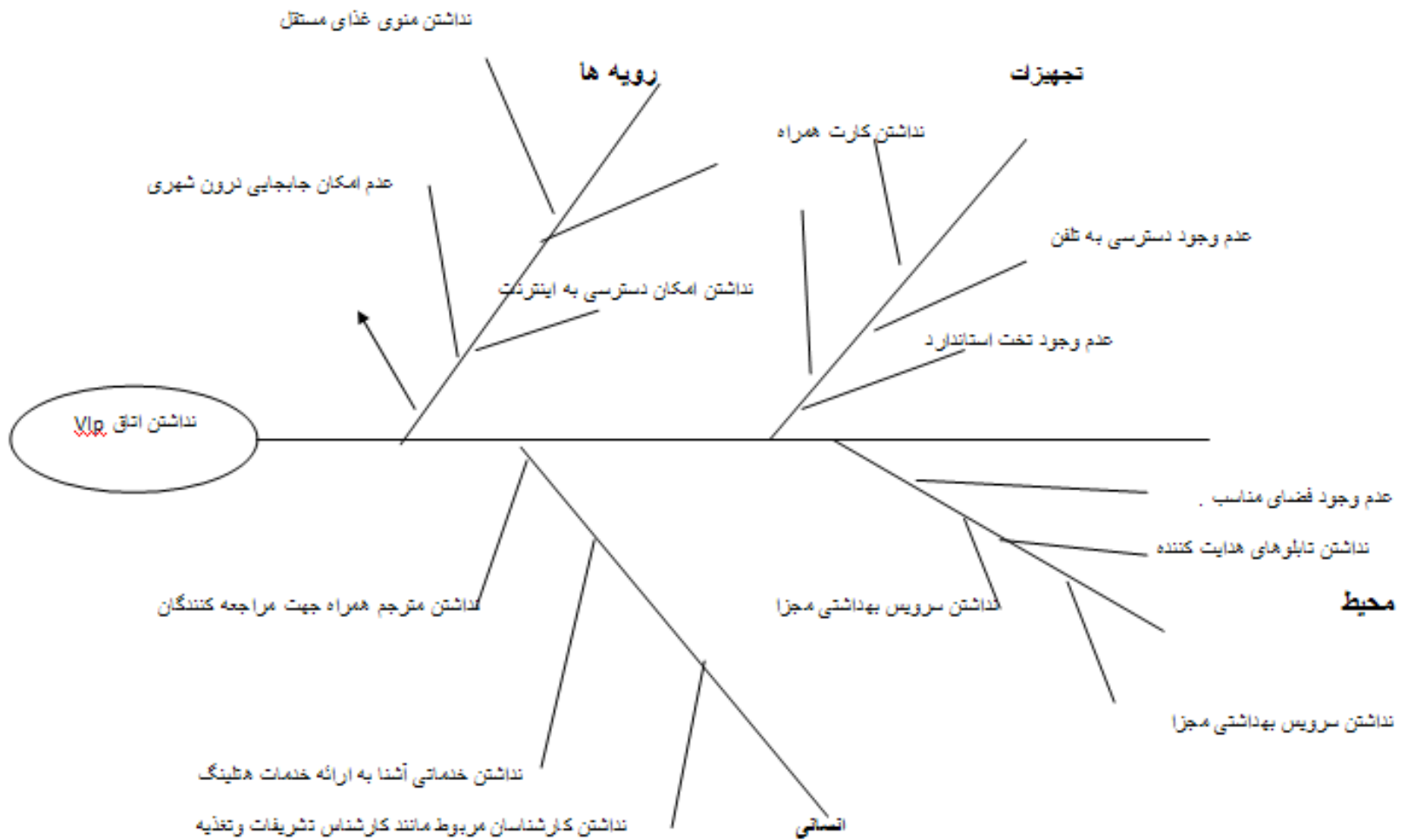
- ۷ - در تدوین خط مشی و فرایندها
- ۸ - نبود واحد مجزا جهت پذیرش و ترخیص
- ۹ - نبود امکان اطلاع رسانی جهت نتایج نشستهای پراکلینیکی معوقه
- ۱۰ - عدم دسترسی به مترجم



		منطبق بر استانداردهای اعتبار بخشی	کارآیی	منابع	اثر بخشی	
۲	۱۵	۴	۴	۴	۳	نبود واحد مجزا جهت پذیرش و ترخیص
۴	۱۰	۲	۲	۳	۳	نداشتن محل مناسب جهت اسکان همراهیان
۲	۱۵	۳	۴	۴	۴	نبود امکان اطلاع رسانی جهت نتایج نشستهای پراکلینیکی معوقه
۳	۱۴	۴	۳	۳	۴	موانع بر سر راه برنامه پیگیری بیمارستان از بیماران بعد از ترخیص
۲	۱۲	۴	۱	۳	۴	عدم دسترسی به مترجم
۲	۱۲	۴	۱	۳	۴	تدوین خط مشی و فرایندها
۳	۱۴	۴	۳	۳	۴	نداشتن قرار داد با شرکت های بیمه گر و نبود فرایندهای پذیرش بیمار از طریق این شرکتها
۲	۱۲	۲	۳	۳	۴	نبود دفتر واحد بیماران بین الملل
۱	۱۶	۴	۴	۳	۴	نداشتن اتاق vip
۱	۱۶	۴	۴	۳	۴	نداشتن پکیج درمانی جهت گردشگری سلامت



درجه اولویت	نمره مکتسبه	معیار های انتخاب اثر بخشی ، سهولت اجرا ، دسترسی به منابع ، کارایی ، مقبولیت (سیاسی ، اجتماعی و...) شدت، میزان ، مرگ و می				موارد
		منطبق بر استانداردهای اعتبار بخشی	کارآیی	منابع	اثر بخشی	
۲	۱۵	۴	۴	۴	۳	نبود واحد مجزا جهت پذیرش و ترخیص
۴	۱۰	۲	۲	۳	۳	نداشتن محل مناسب جهت اسکان همراهمان
۲	۱۵	۳	۴	۴	۴	نبود امکان اطلاع رسانی جهت نتایج نشستهای پراکلینیکی معوقه
۳	۱۴	۴	۳	۳	۴	موانع بر سر راه برنامه پیگیری بیمارستان از بیماران بعد از ترخیص
۲	۱۲	۴	۱	۳	۴	عدم دسترسی به مترجم
۲	۱۲	۴	۱	۳	۴	تدوین خط مشی و فرایندها
۳	۱۴	۴	۳	۳	۴	نداشتن قرار داد با شرکت های بیمه گر و نبود فرایندهای پذیرش بیمار از طریق این شرکتها
۲	۱۲	۲	۳	۳	۴	نبود دفتر واحد بیماران بین الملل
۱	۱۶	۴	۴	۳	۴	نداشتن اتاق vip
۱	۱۶	۴	۴	۳	۴	نداشتن پکیج درمانی جهت گردشگری سلامت





**هدف کلی G ۱:** ارتقاء مستمر کیفیت خدمات درمانی وایمنی بیمار مرکز آموزشی - درمانی ولیعصر (عج) به منظور دستیابی به استانداردهای بین المللی اعتباربخشی (JCA) با استفاده از اصول حاکمیت بالینی

**استراتژی S ۱۰:** اخذ مجوز گردشگری سلامت

**هدف اختصاصی Q ۱:** ارتقاء استانداردهای گردشگری سلامت بطوریکه تا پایان برنامه ۱۰۰٪ استانداردها در بیمارستان اجرا گردد .

**استراتژی وظیفه ای S ۱:** ایجاد واحد پذیرش بیماران گردشگری

گزارش پیشرفت در طول ماههای سال												هزینه تقریبی	شاخص دستیابی	تاریخ پایان	تاریخ شروع	مسئول اجرا	نام فعالیت	
۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱							
												۵۰۰۰۰۰	تعداد جلسات برگزار شده	مستمر	خرداد ۹۵	دبیر کمیته	برگزاری جلسه کمیته گردشگری	
												۲۵۰۰۰۰۰۰	وجود دفتر	تأیید سال ۹۵	تیر ۹۴	هیئت اجرایی	تعیین دفتر پذیرش بیماران گردشگری	
												۳۰۰۰۰۰۰۰	وجود اتاق	تأیید سال ۹۵	۱۳۹۴	هیئت اجرایی	محل برای اسکان همراهمان بیماران گردشگری	
													بر اساس تعرفه های مشخص شده	مستند	۱۳۹۴	خانم خزاعی وفا	پذیرش اولیه در محل	
													بر اساس تعرفه های مشخص شده	مشاهده و مستندات	مستمر		خانم خزاعی وفا	تریاز اورژانس
													بر اساس تعرفه های مشخص شده	مستندات	مستمر	۱۳۹۴	خزاعی وفا	پذیرش ثانویه در محل اتاق بخش جراحی قلب



برنامه عملیاتی گردشگری سلامت بیمارستان ولیعصر (عج) بیرجند

هدف کلی ۱ G: ارتقاء مستمر کیفیت خدمات درمانی و ایمنی بیمار مرکز آموزشی - درمانی ولیعصر (عج) به منظور دستیابی به استانداردهای بین المللی اعتباربخشی (JCA) با استفاده از اصول حساسیت‌بالیستی

استراتژی ۱۰ S: اخذ مجوز گردشگری سلامت

هدف اختصاصی ۱ O: ارتقاء استانداردهای گردشگری سلامت بطوریکه تا پایان برنامه ۱۰۰٪ استانداردها در بیمارستان پیاده سازی گردد.

استراتژی وظیفه ای ۲ S:

راه اندازی سایت بیمارستان

گزارش پیشرفت در طول ماههای سال												هزینه تقریبی	شاخص دستیابی	تاریخ پایان	تاریخ شروع	مسئول اجرا	نام فعالیت	
۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱							
												۵۰۰۰۰۰	تعداد جلسات برگزار شده	مستمر	۱۳۹۴	کمیته گردشگری	برگزاری کمیته گردشگری جهت راه اندازی سایت بیمارستان	
												۲۵۰۰۰۰۰	مستند	مستمر	۱۳۹۴	واحد IT بیمارستان	معرفی برنامه گردشگری سلامت	
												۳۰۰۰۰۰۰	وجود مستند	مستمر	۱۳۹۴	واحد IT بیمارستان	معرفی بیمارستان و شهرستان بعنوان قطب گردشگری شرق کشور	
													بر اساس تعرفه های مشخص شده	مستند	مستمر	۱۳۹۴	واحد IT بیمارستان	پذیرش بیماران از طریق سایت بیمارستان
													بر اساس تعرفه های مشخص شده	مشاهده و مستندات	مستمر	۱۳۹۴	واحد IT بیمارستان	پیگیری لازم بعد از ترخیص
													بر اساس تعرفه های مشخص شده	مستندات	مستمر	۱۳۹۴	کمیته گردشگری	برگزاری کمیته گردشگری جهت راه اندازی سایت بیمارستان



هدف کلی ۱ G: ارتقاء مستمر کیفیت خدمات درمانی و ایمنی بیمار مرکز آموزشی - درمانی ولیعصر (عج) به منظور دستیابی به استانداردهای بین المللی اعتباربخشی (JCA) **برنامه عملیاتی گردشگری سلامت بیمارستان ولیعصر (عج) بیرجند**  
 استراتژی ۱۰ S: اخذ مجوز گردشگری سلامت

هدف اختصاصی ۱ Q: ارتقاء استانداردهای گردشگری سلامت بطوریکه تا پایان برنامه ۱۰۰٪ استانداردها در بیمارستان پیاده سازی گردد.  
 استراتژی وظیفه ای ۳ S: قرار داد با شرکت های تسهیلگر

گزارش پیشرفت در طول ماههای سال												هزینه تقریبی	شاخص دستیابی	تاریخ پایان	تاریخ شروع	مسئول اجرا	نام فعالیت
۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	براساس قیمت مورد توافق	مشاهده و مستند	تا پایان سال ۱۳۹۵	سال ۱۳۹۴	کمیته گردشگری	انتخاب شرکت مناسب جهت قرارداد
۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	براساس قیمت مورد توافق	مشاهده قرارداد	تا پایان سال ۱۳۹۵	سال ۱۳۹۴	واحد قرار داد ( جناب آقای اولیایی )	بستن قرار داد با شرکت تسهیلگر
۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	براساس قیمت مورد توافق	مشاهده مستند	تا پایان سال ۱۳۹۵	سال ۱۳۹۴	آقای اولیایی	ایجاد قرار داد جهت راه اندازی واحد گردشگری
۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱		مشاهده واحد	تا پایان سال ۱۳۹۵	سال ۱۳۹۴	بیمارستان با همکاری دانشگاه و شرکت تسهیلگر	راه اندازی واحد IPD
۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	براساس تعرفه های مشخص شده	مستند	تا پایان سال ۱۳۹۵	سال ۱۳۹۴	خانم خزاعی وفا	پذیرش بیماران گردشگری سلامت
۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۲۰۰۰۰۰۰	مستند و مصاحبه	تا پایان سال ۱۳۹۵	سال ۱۳۹۴	پزشکان معالج و خانم خزاعی وفا	پیگیریهای لازم بعد از ترخیص