

طرح سنجش و تحلیل تجربه بیمار و خانواده پس از ترخیص از بیمارستان

درخواست پیشنهاد (RFP)

ارابهشت ۱۴۰۴

طرح: مشارکت سنجش و تحلیل تجربه بیمار و خانواده پس از ترخیص از بیمارستان های ایران

کارفرما: معاونت درمان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی جمهوری اسلامی ایران

مجری: شرکت / شرکت های غیر دولتی دارای شرایط و سوابق منطبق با ضوابط وزارت بهداشت

گروه هدف: بیمارستان های فعال در سراسر کشور

شماره درخواست پیشنهاد: شماره ۲-۱۴۰۴

تاریخ انتشار: ۱۴۰۴/۰۲/۰۵

تاریخ تحویل پیشنهاد: ۱۴۰۴/۰۳/۰۶

کیفیت خدمات درمانی از دیدگاه بیمار و خانواده‌اش، یکی از شاخص‌های مهم سنجش عملکرد بیمارستان‌ها محسوب می‌شود. جمع‌آوری اطلاعات دقیق و تحلیل آن‌ها، می‌تواند به شناسایی نقاط قوت و ضعف بیمارستان‌ها و ارائه راهکارهای بهبود کیفیت خدمات منجر شود. این درخواست پیشنهاد^۱ (RFP) در زمینه سنجش و تحلیل تجربه بیمار و خانواده پس از ترخیص از بیمارستان، به استناد اصل ۴۴ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران^۲ و سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری در اجرای این اصل، و در راستای تحقق اهداف برنامه هفتم توسعه مورد تاکید در ماده ۱۰۵ برنامه هفتم توسعه^۳ شامل بهره‌وری نظام اداری، کاهش هزینه‌های جاری و چابک سازی، هوشمندسازی، منطقی سازی و متناسب سازی اندازه دولت، مبتنی بر نقش دولت در سیاست گذاری و تنظیم‌گری و کاهش تصدی‌گری با تکیه بر ظرفیت بخش غیردولتی و همچنین با هدف ارتقای بهره‌وری، بهبود دسترسی عادلانه به خدمات سلامت و ایجاد فضای رقابتی و ارتقای رضایتمندی خدمت‌گیرندگان مورد تاکید در ماده ۷۰ این برنامه تهیه و تدوین شده است.

بدین منظور معاونت درمان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی قصد دارد با استفاده از ظرفیت‌های دانش بومی در بخش‌های غیر دولتی مرتبط و در چارچوب مقررات و ضوابط قانونی فرایند سنجش و تحلیل تجربه بیمار و خانواده پس از ترخیص از بیمارستان با همکاری شرکت/شرکتهای غیر دولتی دارای صلاحیت اجرا نماید. این فرایند شامل سنجش عملکرد بیمارستان‌های کشور از دیدگاه بیماران و خانواده‌های آنان است که هدف غایی آن بهبود مستمر کیفیت خدمات درمانی می‌باشد.

^۱ Request for Proposal-(RFP)

^۲ اصل ۴۴ قانون اساسی: تأکید می‌کند بر واگذاری برخی تصدی‌ها و فعالیت‌های دولتی به بخش غیردولتی، صحیح اشاره شده است.

^۳ تصریح موضوع تنظیم‌گری، واگذاری تصدی‌ها، ارتقای بهره‌وری و عادلانه‌سازی خدمات سلامت در ماده ۷۰ و بندهای مرتبط آن.

۱. اهداف طرح

- طراحی مدل جامع، روا و پایا برای سنجش تجربه بیمار و خانواده پس از ترخیص از بیمارستان.
- استقرار مدل جامع معتبر کشوری برای سنجش تجربه بیمار و خانواده پس از ترخیص از بیمارستان.
- جمع‌آوری داده‌های دقیق و قابل اعتماد از بیماران و خانواده‌های آنان در مورد کیفیت خدمات بیمارستانی به صورت ساختارمند.
- تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده و ارائه گزارش‌های تحلیلی به منظور شناسایی نقاط قوت و ضعف بیمارستان‌ها با استفاده از فناوری اطلاعات و داشبوردهای برخط گزارش‌گیری.
- ارائه پیشنهادهای عملی برای بهبود کیفیت خدمات درمانی بر اساس نتایج.
- تقویت بنیه دانشی و اجرایی فرایند خود سنجش رضایتمندی ذینفعان در بیمارستان‌ها.

۲. دامنه کار

❖ انتظار می‌رود خدمات در حیطه‌های زیر ارائه شود:

- **نحوه طراحی ابزار:** طراحی پرسشنامه یا ابزار جمع‌آوری اطلاعات مناسب با در نظر گرفتن ابعاد مختلف تجربه بیمار و خانواده (مانند کیفیت مراقبت، ارتباطات، دسترسی به خدمات، محیط فیزیکی و...).
- **نحوه ایجاد و مدیریت مرکز تماس:** ایجاد یک مرکز تماس حرفه‌ای با قابلیت پوشش سراسری و با در نظر گرفتن تنوع زبانی و فرهنگی مناطق مختلف کشور.
- **نحوه اجرای نظرسنجی:** تماس با بیماران و خانواده‌های آنان پس از ترخیص از بیمارستان و جمع‌آوری اطلاعات از طریق تلفن یا سایر روش‌های ارتباطی (مطابق با نظر وزارت بهداشت).
- **نحوه ورود و تحلیل داده‌ها:** ورود دقیق داده‌های جمع‌آوری شده و تحلیل آن‌ها با استفاده از روش‌های آماری مناسب.

- نحوه تهیه گزارش‌های تحلیلی: تهیه گزارش‌های تحلیلی دوره‌ای (مثلاً فصلی و سالانه) با ارائه خلاصه‌ای از یافته‌ها، شناسایی نقاط قوت و ضعف بیمارستان‌ها، و ارائه پیشنهادهای بهبود.
- نحوه فناوری نتایج: شامل انواع و شیوه استفاده از داشبوردهای تحلیلی برخط با رعایت اصول محرمانگی.
- نحوه مدیریت کیفیت و تضمین روایی و پایایی عملکرد سنجش: این مهم شامل مدیریت منابع انسانی، زیرساخت‌های فناوری و روش‌های کنترل کیفیت خدمات نظر سنجی و رعایت ملاحظات شرعی و اخلاقی است.
- برآورد منابع و بودجه پیشنهادی: برای اجرای طرح با رعایت موازین چابکی سازمانی دور کاری و مدیریت حداکثری هزینه‌ها.

۳. الزامات فنی و تخصصی

- تجربه: پیمانکار بایستی دارای تجربه کافی در زمینه سنجش کیفیت خدمات و مدیریت مراکز تماس باشد.
- تخصص و بنیه دانشی: پیمانکار بایستی دارای تخصص در زمینه طراحی ابزارهای سنجش، تحلیل داده‌های آماری، و ارائه گزارش‌های تحلیلی باشد.
- نیروی انسانی: پیمانکار بایستی دارای نیروی انسانی متخصص و آموزش دیده در زمینه‌های مرتبط باشد.
- تجهیزات: پیمانکار بایستی دارای تجهیزات و زیرساخت‌های لازم برای ایجاد و مدیریت مرکز تماس باشد.
- آشنایی با زبان‌ها و فرهنگ‌های مختلف اقوام در آمایش سرزمینی ایران: پیمانکار بایستی دارای توانایی ارتباط با بیماران و خانواده‌های آنان در زبان‌ها و فرهنگ‌های مختلف کشور باشد.
- رعایت ملاحظات اخلاقی: پیمانکار بایستی متعهد به رعایت ملاحظات اخلاقی در جمع‌آوری و استفاده از اطلاعات بیماران و خانواده‌ها باشد.
- فناوری اطلاعات: وجود زیرساخت‌های و توان فنی در حوزه فناوری اطلاعات و گزارش‌سازی و تحلیل هوشمند اطلاعات.

۴. محتویات پیشنهاد

- معرفی شرکت/شرکت‌ها/سازمان
- ارائه گزارش سوابق و تجربیات مرتبط
- شرح درک پیمانکار از مسئله و اهداف طرح.
- شرح روش‌شناسی پیشنهادی برای انجام طرح، شامل نحوه طراحی ابزار سنجش، ایجاد و مدیریت مرکز تماس، جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها، و تهیه گزارش‌های تحلیلی.
- ارائه یک برنامه زمان‌بندی تفصیلی برای انجام طرح.
- ارائه ساختار سازمانی طرح و معرفی نقش‌ها و مسئولیت‌های هر یک از اعضای تیم.
- ارائه رزومه افراد کلیدی تیم طرح.
- ارائه بودجه پیشنهادی برای انجام طرح به تفکیک مراحل مختلف.
- شیوه مدیریت کیفیت خدمت و ارائه ضمانت‌نامه حسن انجام کار.
- ارائه سایر مدارک و اطلاعاتی که پیمانکار ضروری می‌داند.
- خلاقیت و نوآوری: خلاقیت و نوآوری در روش‌شناسی و ارائه راهکارها.

۵. سایر موارد

وزارت بهداشت این حق را برای خود محفوظ می‌دارد که هر یک از پیشنهادات را رد یا قبول نماید. هزینه تهیه پیشنهاد بر عهده پیشنهاد دهندگان است.