

تجزیه و تحلیل اولیه ذینفعان

در این مرحله به شناسایی ذینفعان در بیمارستان مهر می پردازیم، ذینفع گروه یا سازمانی است که بر منابع، فرآیند و خروجی های یک سازمان (یا هر نهاد دیگری) تاثیر گذار بوده و یا از آن تاثیر می گیرد.

گروههای مهم ذینفعان

۱. سهامداران
۲. مدیران ارشد
۳. مدیران میانی
۴. انجمن بیمارستانهای خصوصی
۵. بیماران، همراهان بیمار، ملاقات کنندگان
۶. همسایگان
۷. جامعه
۸. رسانه ها
۹. سایر بیمارستان ها
۱۰. شرکت مخابرات
۱۱. سازمان های خیریه
۱۲. دانشگاه آزاد اسلامی
۱۳. مرکز خدمات پرستاری
۱۴. آزمایشگاه محیط زیست
۱۵. مراکز طب کار
۱۶. شرکت پسماند
۱۷. سازمان ثبت احوال
۱۸. سازمان انرژی اتمی
۱۹. بهشت زهرا
۲۰. آتش نشانی
۲۱. داروخانه طرف قرارداد
۲۲. وزارت بهداشت
۲۳. استانداری تهران
۲۴. پزشکان
۲۵. پرستاران

۲۶. سایر کارکنان
۲۷. شهرداری منطقه ۶
۲۸. سازمان های بیمه گر
۲۹. سازمان حفاظت از محیط زیست
۳۰. تامین کنندگان کالا و خدمات
۳۱. اداره امور مالیاتی
۳۲. بانک ها
۳۳. دانشگاه علوم پزشکی ایران
۳۴. سازمان تامین اجتماعی
۳۵. آمبولانس سلامت
۳۶. وزارت کار
۳۷. نیروی انتظامی
۳۸. سازمان استاندارد
۳۹. نظام پزشکی
۴۰. پزشکی قانونی
۴۱. تعزیرات حکومتی
۴۲. نظام پرستاری
۴۳. سازمان آب
۴۴. سازمان برق
۴۵. اداره ثبت احوال استان تهران
۴۶. ستاد توزیع بیمار
۴۷. اورژانس ۱۱۵

ذینفعان اصلی سازمان	الویت	انتظارات و توقعات
بیماران	۱	درمان، هزینه مناسب، حفظ احترام، کیفیت خدمات، آسایش و امکانات هتلینگ، خدمات پس از ترخیص، آموزش، دسترسی به پزشک و بیمارستان، اطلاع رسانی، امنیت، تکمیل زنجیره درمان، خدمات به همراه بیمار، امکانات ملاقات، احترام به باورهای مذهبی و فرهنگی و تدارک امکانات لازم، مشاوره درمانی، سرعت عملیات درمانی و پشتیبانی، مددکاری، عدالت، احساس همدلی و صمیمیت
همراهان بیمار	۲	احترام، خدمات و امکانات رفاهی، دسترسی، ملاقات آسان، سرعت عملیات پشتیبانی، اطلاع رسانی و مشاوره پزشکی، اجازه مشارکت در درمان، کامل بودن زنجیره درمان، عدم انجام کارهایی که وظیفه خود نمی‌داند.
کارکنان (پرستاران، کارکنان اداری و پشتیبانی، پزشکان)	۲	امنیت شغلی، مشارکت، درآمد مکفی و به موقع، احترام، عدالت، ارتقاء مهارت و دانش، ارتقاء شغلی، اطلاع رسانی، خدمات رفاهی، قدردانی، شفافیت و صداقت، بازخورد عملکرد، کار متناسب با توان، نشاط سازمانی، امکانات پژوهش و آموزش، حمایت در مقابل مسئولیت‌های شغلی، امکانات و تجهیزات لازم، فضای کار مناسب، اختیار لازم، ارتباطات مؤثر، شفافیت وظایف، تامین جانی
دولت	۱	پرداخت به موقع مطالبات، اجرای قوانین و مطابقت با استانداردها و نرخ‌های تحمیلی تصویب شده، شهرت بین‌المللی و منطقه‌ای، سرویس و خدمات به عوامل ارگان‌های دولتی در اطراف بیمارستان، برآورده شدن نیازهای خاص از جمله پذیرش خارج از نوبت بیماران، مطالبه اطلاعات محرمانه بیمارستان و بیماران، کاهش دعاوی حقوقی، تاخیر و کسر پرداخت‌ها

ذینفعان اصلی سازمان	الویت	انتظارات و توقعات
سهامداران	۱	افزایش سود، افزایش درآمد، کاهش هزینه‌ها و کسورات، طرف مشورت بودن، مشارکت در فرآیندهای بیمارستان، هماهنگی بین سهامداران، خوشنامی، احترام، ارائه سرویس بخش‌ها به بیماران، قدردانی پرسنل، توقعات از مدیریت شامل: برنامه ریزی درست، مدیریت یکپارچه، آینده نگری، اطلاع رسانی، به روز بودن فرآیندها و تکنولوژی، نگاه نکردن به بیمار به شکل کالا، تعرفه متناسب، امکانات رفاهی عمومی و ویژه، آموزش کافی برای ارتباطات بهتر با ذینفعان، اتوماسیون سیستم مدیریت بیمارستان، نوآوری، فرهنگ سازمانی متعالی
جامعه	۳	حفظ محیط زیست (زباله، فاضلاب، سر و صدا، ترافیک و ...)، عدالت (پرهیز از پارتی بازی)، شفافیت در ابزار اطلاعات مرتبط با اجتماع، حفظ شئون اجتماعی محله، اطلاع رسانی، افزایش کسورات
سازمان‌های بیمه گر	۲	تنظیم صحیح اسناد و ارسال به موقع، کاهش هزینه‌ها، رعایت تعرفه‌ها، جلب اعتماد بیمه شده‌ها، صبوری در دریافت مطالبات، اطلاع رسانی، افزایش کسورات
تامین کنندگان	۳	پرداخت به موقع مطالبات، احترام، پایبندی به تعهدات، عدالت (عدم پارتی بازی)، مشارکت و هماهنگی در ارتقاء عملکرد، وفاداری مشتری، مشارکت در سرمایه گذاری، انعقاد قراردادهای طولانی مدت در مورد موارد مصرفی با سود قابل توجه، دریافت اطلاعات رقبا
بانک‌ها	۳	پرداخت به موقع مطالبات، پیشنهاد ارائه سرویس و خدمات مالی در فضای فیزیکی بیمارستان، افتتاح حساب و انتقال موجودی‌ها، صبوری در پرداخت

تحلیل ذینفعان:

برای تحلیل ذینفعان مدل های متنوعی وجود دارد از جمله تحلیل شبکه قدرت-منفعت آقای برایسون که در آن ذینفعان به ۴ طبقه به شرح ذیل دسته بندی می شوند:

- نقش آفرینان: هم علاقه مندی زیاد و هم قدرت قابل توجه دارند مثل مدیران (عمدتاً به تداوم سازمان و پیشرفت آن توجه می کنند)
- نهادها: علاقه زیاد دارند اما قدرتشان اندک است مثل شورای شهر (بیشتر به کیفیت و خروجی سازمان نگاه می کنند)
- زمینه سازان: قدرت دارند ولی علاقه اندکی دارند مثل بانکها (عمدتاً به امکان کسب درآمد از سازمان می اندیشند).
- عوام: این گروه علاوه بر قدرت اندک علاقه مندی کمی نیز دارند مثل عامه مردم (این گروه معمولاً محافظه کار است و در پی از دست نرفتن موقعیت موجود خود است)

در این سند ما تصمیم گرفتیم که از مدل تحلیل ذینفعان Savage و همکاران استفاده نماییم که بسیار کاربردی و عملیاتی است در این روش ذینفعان بر اساس ۲ عامل پتانسیل همکاری ذینفع با سازمان و پتانسیل آسیب رسانی به سازمان، ذینفعان به ۴ گروه به شرح ذیل طبقه بندی می شوند که استراتژی مقابله با هر گروه نیز روشن شده است:

STAKEHOLDER TYPE 4 MIXED BLESSING STRATEGY: COLLABORATE	STAKEHOLDER TYPE 1 SUPPORTIVE STRATEGY: INVOLVE
STAKEHOLDER TYPE 3 NONSUPPORTIVE STRATEGY: DEFEND	STAKEHOLDER TYPE 2 MARGINAL STRATEGY: MONITOR

پتانسیل آسیب رسانی زیاد پتانسیل همکاری زیاد	پتانسیل آسیب رسانی کم پتانسیل همکاری زیاد
پتانسیل آسیب رسانی زیاد پتانسیل همکاری کم	پتانسیل آسیب رسانی کم پتانسیل همکاری کم

بیمارستان مهر با در نظر گرفتن منافع نقش آفرینان و زمینه سازان به هدف نهایی خود که همانا ارائه خدمت به افراد موجود در طبقه نهادها و عوام است، خواهد رسید.

گروه ۱: نام گروه: حمایت گر، نوع استراتژی: درگیر کردن	گروه ۳: نام گروه: غیرحمایتی، نوع استراتژی: دفاع کردن
خیرین سلامت سازمان آتش نشانی انجمن بیمارستان‌های خصوصی آمبولانس سلامت مرکز خدمات پرستاری سازمان مخابرات بانک ها پزشکی قانونی بیمار سازمان آب سازمان برق تامین کنندگان کالا و خدمات بهشت زهرا سازمان های بیمه گر سازمان استاندارد	سازمان حفاظت از محیط زیست شهرداری منطقه ۶ تغزیرات حکومتی وزارت کار نظام پزشکی اداره امور مالیاتی سازمان تامین اجتماعی
گروه ۲: نام گروه: حاشیه ای، نوع استراتژی: مانیتور کردن	گروه ۴: نام گروه: هم خوب و هم بد، نوع استراتژی: مشارکت
اداره ثبت احوال سایر کارکنان استانداری تهران شرکت پسماند جامعه استانداری تهران همسایگان ملاقات کنندگان دانشگاه آزاد اسلامی سازمان نظام پرستاری داروخانه طرف قرارداد سایر بیمارستان ها مراکز طب کار آزمایشگاه محیط زیست	پرستاران پزشکان رسانه ها سهامداران مدیران ارشد مدیران میانی نیروی انتظامی سازمان انرژی اتمی دانشگاه علوم پزشکی ایران وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی همراهان بیماران