مدیریت خدمات پشتیبانی و
دستورالعمل های رفاهی

کد مدرک: HR-IN-۱۵۹

شماره بازنگری: ۰۱

تاریخ تهیه: ۹۵/۵/۵

تاریخ بازنگری: ۹۶/۵/۵

تاریخ صدور: ۹۵/۶/۲۰

	مسئولیت	تاریخ	امضاء	وضعیت کنترل
تهیه	مدیر منابع انسانی	۹۵/۶/۲۰		دفتر بهبود کیفیت
تأئید	معاون اجرایی	۹۵/۶/۲۰		
تصویب	مدیرعامل	۹۵/۶/۲۰		صفحه ۱ از ۱۵

تسيفة عربية

مقدمه:

امور رفاهی عبارت است از مجموعه عملیاتی که باعث حل مشکلات کارکنان شده و نیازهای داخل و خارج سازمانی آن‌ها (اعم از نیازهای مادی و معنوی و روانی) را حتی‌المقدور مرتفع می‌سازد و آنها را از نظر جسمانی و روانی سالم نگاه می‌دارد. بدین ترتیب، سازمان های مختلف نسبت به احتیاجاتی که کارکنان دارند در حد توان خود برنامه های رفاهی مختلفی را اجرا می‌کنند.

رفاه کارکنان از جایگاه خاصی در فعالیت های بیمارستان مهر برخوردار میباشد و لازم است همان طور که مسئولین بیمارستان مساعی خود را در جهت گسترش تمامی زمینه ها برای الگو قرار دادن بیمارستان بکار می‌برند در زمینه رفاه کارکنان اقداماتی انجام دهند که بتواند الگویی برای بیمارستان ها باشد. مسلما با ایجاد رفاه نسبی و رضایت کارکنان ، انگیزه آنان برای ارائه خدمات بیشتر و با کیفیت که اثرات آن زمینه ساز فعالیت های بیمارستان می‌باشد، بیشتر میشود.

دامنه تسهیلات رفاهی و خدماتی ارتباط تنگاتنگی با نوع نگرش سیستم مدیریتی دارد که بیمارستان مهر دارای امکانات رفاهی نسبتاً مناسبی می‌باشد و مدیریت آن از سال های گذشته تا کنون تلاش نموده تا با توسعه فعالیت ها ، امکانات و یا تسهیلات رفاهی خستگی امور جاری پرسنل را برطرف نماید.

این دفترچه به منظور اطلاع رسانی به کارکنان زحمتکش بیمارستان مهر و خانواده محترمشان تهیه گردیده است تا ایشان بتوانند به اطلاع از خدمات ارائه شده به نحو مطلوبی از امکانات استفاده نمایند.

۱- هدف (target):

هدف از تدوین این دستورالعمل تشریح نحوه توسعه امور رفاهی و تهیه موجباتی است که باعث بهبود وضع زندگی و حل مشکلات کارکنان و خانواده ایشان در قالب تهیه طرحهای رفاهی در چارچوب سیاست های بیمارستان شده و به علاوه نیازهای داخل و خارج سازمانی آنها (اعم از نیازهای مادی و معنوی و روانی) را حتی‌المقدور مرتفع سازد و آنها را از نظر جسمانی و روانی سالم نگاه دارد.

۲- دامنه کاربرد (SCOPE) :

این دستورالعمل در برگیرنده کلیه شاغلین و خانواده ایشان بوده و در اداره رفاه و تعاون کاربرد دارد.

۳- تعریف (DEFINITION) :

رفاه کارکنان: عبارت از مجموعه عملیاتی است که باعث حل مشکلات کارکنان شده و نیازهای داخل و خارج سازمانی آنها (اعم از نیازهای مادی و معنوی و روانی) را حتی‌المقدور مرتفع می‌سازد و آنها را از نظر جسمانی و روانی سالم نگاه می‌دارد.

۱ ـ۱ـ انجام امور مربوط به پرداخت جوایز شاگردان ممتاز شاغلین بیمارستان:

به منظور انجام مناسب فرایند کاری این اداره ورودی هایی که مبنای انجام کار می باشند عبارتند از:

ورودی ها: ابلاغ دستورالعمل پرداخت جوایز دانش آموزان و دانشجویان ممتاز از طرف ریاست محترم یا معاون محترم بیمارستان .

شرایط: کلیه کارکنان بیمارستان اعم از رسمی و قراردادی و فرزندان که حائز رتبه ممتاز برابر دستورالعمل ابلاغی هر سال باشند. (به جزکارکنان طرحی) .

دستورالعمل:

۱) ارائه پیشنهاد پرداخت جوایز دانش آموزان و دانشجویان ممتاز از طرف مدیریت به معاون محترم بیمارستان .

۲) ابلاغ موافقت با پیشنهاد.

۳) ارسال بخشنامه در خصوص پرداخت جوایز دانش آموزان و دانشجویان ممتاز به کلیه واحدها.

۴) جمع آوری مدارک توسط رابطین رفاهی و ارسال آن به مدیریت.

۵) واریز مبلغ جایزه توسط مدیریت محترم امور مالی.

خروجی ها:

با توجه به اقدامات انجام شده که دستورالعمل آن در بالا تشریح گردید خروجی های حاصل از این اقدامات عبارتند از:

۱) واریز جایزه نقدی به حساب دانش آموزان و دانشجویان ممتاز یا کارکنان .

مدارک لازم:

۱) تصویر برابر با اصل کارنامه دانش آموز یا دانشجو

۲) تصویر برابر با اصل صفحات اول و دوم شناسنامه کارمند و صفحه اول شناسنامه دانش آموز یا دانشجو

۳) یک قطعه عکس ۳*۴

ردیف	مقطع تحصیلی	مبلغ سرانه سال ۱۳۹۵ (ریال)
۱	ابتدائی (خیلی خوب)	۱/۳۰۰/۰۰۰/-
۲	راهنمائی (معدل بالای ۱۹)	۱/۹۵۰/۰۰۰/-
۳	دبیرستان و پیش دانشگاهی (معدل بالای ۱۹)	۲/۳۴۰/۰۰۰/-
۴	قبولی دانشگاه	۲/۶۰۰/۰۰۰/-

۱ ـ۲ـ انعقاد قرارداد بیمه تکمیلی درمان

به منظور انجام مناسب فرایند ورودی هایی که مبنای انجام کار می باشند عبارتند از:

ورودی ها: ۱) استعلام از کلیه شرکت های بیمه ای واجد شرایط جهت انعقاد قرارداد بیمه تکمیلی.

۲) عقد قرارداد و تنظیم تفاهم نامه با شرکت بیمه گر واجد شرایط

۳) تنظیم و ارسال فایل مشخصات بیمه شده.

شرایط: کلیه کارکنان بیمارستان که حقوق دریافت نموده و متقاضی استفاده از مزایای بیمه تکمیلی می باشند.

دستورالعمل:

۱) تهیه لیست بیمه های واجد شرایط و دارای مجوز رسمی.

۲) استعلام از کلیه شرکت های واجد شرایط توسط کارشناس.

۳) دریافت لیست خدمات و تعهدات.

۴) بررسی و تصمیم گیری توسط کمسیون مناقصه بیمارستان.

۵) عقد قرارداد با شرکت برگزیده.

۶) اعلام مراتب به همراه نمونه قرارداد ، تعهدات بیمه گر ، مبلغ سرانه حق بیمه ، فرمت ثبت نام ، دستورالعمل نحوه دریافت خسارت ، لیست شعب و نمایندگی ها در سراسر استان و سایر مدارک مرتبط به کلیه واحدهای تابعه در سطح استان.

۷) تهیه و ارسال لیست و مشخصات متقاضیان استفاده از بیمه تکمیلی به طرف قرارداد در قالب فرمت اعلامی بیمه.

۸) بخشنامه به کلیه واحدها (حسابداری یا امور مالی) به منظور اعلام اسامی افراد متقاضی ، جهت قرارگرفتن تحت پوشش بیمه تکمیلی درمان و اعمال ماهانه کسور بیمه تکمیلی.

۹) صدور کارت های اعضا تحت پوشش از طرف شرکت و تحویل آن به نمایندگان رفاهی واحدها.

۱۰) توزیع کار ت ها توسط نمایندگان.

۱۱) دریافت لیست کسور ماهانه از حسابداری به همراه فیش واریزی جهت بررسی.

۱۲) استقرار نماینده بیمه در بیمارستان.

۱۳) رسیدگی و پرداخت هزینه های بیمه شدگان.

خروجی ها:

با توجه به اقدامات انجام شده که دستورالعمل آن در بالا تشریح گردید خروجی های حاصل از این اقدامات عبارت است از:
قرار گرفتن کارکنان بیمارستان ، تحت پوشش بیمه تکمیلی درمان و استفاده از مزایای آن.

مدارک لازم:

- **مدارک لازم جهت پرداخت هزینه های پاراکلینیکی**

۱) کپی صحفه اول (صفحه مشخصات) دفترچه بیمار .

۲) اصل فاکتور (رسید دریافت هزینه) از مراکز تشخیص درمانی .

۳) کپی نتیجه (گزارش) سونوگرافی - MRI - سی تی اسکن - آندوسکپی و .....

۴) اصل برگ مخصوص بیمار از دفترچه بیمه که حاوی معرفی پزشک معالج می باشد.

- **جراحی در مطب پزشکان**

۱) کپی صحفه اول (صحفه مشخصات) دفترچه بیمار.

۲) گواهی دریافت حق العمل در سر نسخه شخصی پزشک معالج .

۳) مدارک تکمیلی مرتبط با جراحی نظیر رادیو گرافی درمورد شکستگی ها ، پاتولوژی درمورد نمونه برداری و...

- **۱-۳-مدارک لازم جهت صدور معرفی نامه بستری شدن در بیمارستانها ی طرف قرار داد**

۱) معرفی نامه از طرف بیمه گذار یا تصویر کارت بیمه.
۲) گواهی پزشک معالج مبنی بر نوع بیماری ، نام بیمارستان مورد نظر ، تاریخ دقیق بستری و نوع اقدام درمانی مورد نظر .
۳) اصل و تصویر صحفه اول دفترچه بیمه بیمار .
۴) کپی صفحات اول و دوم شناسنامه بیمار و بیمه شده اصلی در موارد زایمان و سزارین.
۵) برای انجام عمل سنگ شکن D&C (کورتاژ) نتیجه سونوگرافی و برای جراحی سینه نتیجه ماموگرافی یا سونوگرافی.
۶) رادیو گرافی یا سی تی اسکن مربوط به اعمال جراحی بینی.
۷) برای انجام عمل فتق ، لازم است بیمار با مدارک لازم شخصا مراجعه نماید.

- **مدارک لازم جهت پرداخت هزینه های بیمارستانی**(مربوط به بیمه شدگانی که بدون معرفی نامه بستری می شوند).

۱) اصل صورتحساب بیمارستانی (و اصل قبض رسید صندوق در مورد بیمارستان های دولتی) .
۲) اصل گواهی دریافت حق العمل یا حق العلاج در سر نسخه شخصی پزشک معالج .
۳) گزارش شرح عمل و برگ بیهوشی در صورت انجام جراحی (تصویر توسط بیمارستان برابر اصل شود).
۴) برگ دستورات پزشک در صورت درمان طبی بدون جراحی (تصویر توسط بیمارستان برابر اصل شود).
۵) نتجیه پاتولوژی (چنانچه هزینه آن در صورتحساب قید شده باشد).
۶) لیست داروها و لوازم مصرفی بیمارستان (تصویر توسط بیمارستان برابر اصل شود).
۷) فاکتور لوازم ارتوپدی و نظایر آن که طی دوران بستری به صورت آزاد خریداری می شود ابتدا به بیمه گر اولیه ارائه گردد.
۸) کپی صحفه اول (صفحه مشخصات) دفترچه بیمار .
۹) کپی کارت بیمه یا نامه معرفی شده از طرف بیمه گذار .
۱۰) کپی صفحات اول و دوم شناسنامه بیمار و بیمه شده اصلی برای موارد زایمان و سزارین .

۱ـ۴ـ تهیه و توزیع بن کالا در بین کارکنان

به منظور انجام مناسب فرایند کاری این اداره ورودی هایی که مبنای انجام کار می باشند عبارتند از:

ورودی ها: ابلاغ دستورالعمل توزیع بن کالا از طرف مدیریت

شرایط: تکمیل و ارسال آمار کلیه کارکنان بیمارستان اعم از رسمی و قراردادی.

دستورالعمل:

۱)مصوبه هیئت مدیره مبنی بر تأئید پرداخت بن به کارکنان

۲) تهیه آمار دقیق کارکنان در سطح واحدهای تابعه .

۳) اعلام آمار به مبادی ذی ربط به تفکیک نوع استخدام.

۴) معرفی نماینده به وزارت متبوع جهت دریافت بن .

۵) دریافت بن کارکنان از وزارت متبوع و توزیع آن در بین کارکنان.

۶) هماهنگی با شرکت در خصوص نحوه توزیع کالاها در بین کارمندان شاغل .

خروجی ها:

با توجه به اقدامات انجام شده که دستورالعمل آن در بالا تشریح گردید خروجی های حاصل از این اقدامات عبارت است از:

۱. ارائه بن کالا به پرسنل.

مدارک لازم:

۱. تهیه آمار کارکنان

۲. دستور اجرای پرداخت بن به پرسنل

۲-۴- تصویب و پرداخت پاداش:

به منظور انجام مناسبت فرآیند کاری این اداره ورودی هایی که مبنای انجام کار می باشند عبارتند از:

ورودی ها: ابلاغ دستورالعمل پرداخت پاداش به مناسبت روز کارگر

دستورالعمل:

۱. تهیه آمار دقیق کارکنان در سطح واحدهای تابعه
۲. اعلام آمار مبادی ذی ربط به تفکیک نوع استخدام
۳. تعیین و اعلام بودجه مربوطه
۴. تصویب هیئت مدیره نسبت به مبلغ و پرداخت آن
۵. دستور مصوبه هیئت مدیره به امور مالی و منابع انسانی جهت اجراء توسط مدیر عامل
۶. تهیه لیست جهت پرداخت توسط منابع انسانی
۷. ارائه لیست به امور مالی جهت صدور چک
۸. پرداخت به بانک و واریز به حساب پرسنل

خروجی‌ها:

با توجه به اقدامات انجام شده که دستورالعمل آن در بالا تشریح گردید خروجی های حاصل از این اقدامات عبارت است از:

۱. واریز مبلغ پاداش به حساب پرسنل

مدارک لازم:

۱. آمار پرسنل همراه با لیست
۲. دستور اجرای پرداخت پاداش به پرسنل

۲-۴- تصویب و پرداخت پاداش:

به منظور انجام مناسبت فرآیند کاری این اداره ورودی هایی که مبنای انجام کار می باشند عبارتند از:

ورودی ها: ابلاغ دستورالعمل پرداخت پاداش به مناسبت روز کارگر

دستورالعمل:

۱. تهیه آمار دقیق کارکنان در سطح واحدهای تابعه
۲. اعلام آمار مبادی ذی ربط به تفکیک نوع استخدام
۳. تعیین و اعلام بودجه مربوطه
۴. تصویب هیئت مدیره نسبت به مبلغ و پرداخت آن
۵. دستور مصوبه هیئت مدیره به امور مالی و منابع انسانی جهت اجراء توسط مدیر عامل
۶. تهیه لیست جهت پرداخت توسط منابع انسانی
۷. ارائه لیست به امور مالی جهت صدور چک
۸. پرداخت به بانک و واریز به حساب پرسنل

خروجی‌ها:

با توجه به اقدامات انجام شده که دستورالعمل آن در بالا تشریح گردید خروجی های حاصل از این اقدامات عبارت است از:

۱. واریز مبلغ پاداش به حساب پرسنل

مدارک لازم:

۱. آمار پرسنل همراه با لیست
۲. دستور اجرای پرداخت پاداش به پرسنل

۳-۴- تصویب و پرداخت پاداش:

به منظور انجام مناسبت فرآیند کاری این اداره ورودی هایی که مبنای انجام کار می باشند عبارتند از:

ورودی ها: ابلاغ دستورالعمل پرداخت پاداش به مناسبت روز پرستار

دستورالعمل:

۱. تهیه آمار دقیق کارکنان در سطح واحدهای تابعه
۲. اعلام آمار مبادی ذی ربط به تفکیک نوع استخدام
۳. تعیین و اعلام بودجه مربوطه
۴. تصویب هیئت مدیره نسبت به مبلغ و پرداخت آن
۵. دستور مصوبه هیئت مدیره به امور مالی و منابع انسانی جهت اجراء توسط مدیر عامل
۶. تهیه لیست جهت پرداخت توسط منابع انسانی
۷. ارائه لیست به امور مالی جهت صدور چک
۸. پرداخت به بانک و واریز به حساب پرسنل

خروجی‌ها:

با توجه به اقدامات انجام شده که دستورالعمل آن در بالا تشریح گردید خروجی های حاصل از این اقدامات عبارت است از:

۱. واریز مبلغ پاداش به حساب پرسنل

مدارک لازم:

۱.آمار پرسنل همراه با لیست

۲.دستور اجرای پرداخت پاداش به پرسنل

۵-۴- تصویب و پرداخت پاداش:

به منظور انجام مناسبت فرآیند کاری این اداره ورودی هایی که مبنای انجام کار می باشند عبارتند از:

ورودی ها: ابلاغ دستورالعمل پرداخت پاداش به مناسبت عید نوروز به عنوان عیدی پزشکان

دستورالعمل:

۱. تهیه آمار دقیق کارکنان در سطح واحدهای تابعه
۲. اعلام آمار مبادی ذی ربط به تفکیک نوع استخدام
۳. تعیین و اعلام بودجه مربوطه
۴. تصویب هیئت مدیره نسبت به مبلغ و پرداخت آن
۵. دستور مصوبه هیئت مدیره به امور مالی و منابع انسانی جهت اجراء توسط مدیر عامل
۶. تهیه لیست جهت پرداخت توسط منابع انسانی
۷. ارائه لیست به امور مالی جهت صدور چک
۸. پرداخت به بانک و واریز به حساب پرسنل

خروجی‌ها:

با توجه به اقدامات انجام شده که دستورالعمل آن در بالا تشریح گردید خروجی های حاصل از این اقدامات عبارت است از:

۱.واریز مبلغ پاداش به حساب پرسنل

مدارک لازم:

۱.آمار پرسنل همراه با لیست

۲.دستور اجرای پرداخت پاداش فوق به پرسنل شاغل

۶-۴- تصویب و پرداخت پاداش مبتنی بر ارزشیابی عملکرد:

به منظور ایجاد انگیزش در بین کارکنان بر اساس معیار ارزشیابی عملکرد در راستای پیاده سازی استانداردها و همکاری درون بخشی

ورودی ها:

ابلاغ دستور مدیریت بیمارستان مبنی بر پرداخت ماهانه پاداش بر اساس معیار ارزشیابی عملکرد دفتر بهبود کیفیت.

دستورالعمل:

۱. تعیین معیارهای ارزشیابی عملکرد توسط کمیته پایش و سنجش کیفیت و دفتر بهبود کیفیت و دفتر پرستاری
۲. اعلام نظرات منتخب توسط دفتر بهبود کیفیت به مدیریت و واحد رفاهی و منابع انسانی
۳. تعیین و اعلام بودجه مرتبط و کارت هدایا
۴. تصویب مدیریت بیمارستان مبنی بر پرداخت
۵. ارسال لیست نفرات توسط دفتر بهبود کیفیت و مدیریت به امور مالی
۶. پرداخت به بانک و واریز به حساب پرسنل
۷. خرید کارت هدایا و تحویل به نفرات منتخب

خروجی ها:

۱. واریز مبلغ پاداش عملکرد به حساب پرسنل
۲. ارائه کارت هدایا و رفاهی به کارکنان

مدارک لازم:

۱. لیست نفرات منتخب بر اساس معیار ارزشیابی عملکرد کمیته سنجش و پایش کیفیت و دفتر پرستاری
۲. دستور اجرای پرداخت به پرسنل

۱ ـ۵ـ صندوق قرض الحسنه رفاه کارکنان

به منظور انجام مناسب فرایند کاری این اداره ورودی هایی که مبنای انجام کار می باشند عبارتند از:

ورودی ها: ابلاغ دستورالعمل عضویت در صندوق ، عضوگیری و دریافت حق عضویت.

شرایط:

۱) تکمیل و ارائه فرم درخواست عضویت توسط کارکنان بیمارستان اعم از رسمی ، و قراردادی.

۲) اعلام رضایت مبنی بر اعمال کسور حق عضویت ثابت.

دستورالعمل:

۱) اعلام دستور العمل صندوق به کلیه واحدهای تابعه در سطح استان .

۲) جمع آوری درخواست های عضویت .

۳) دریافت ، جمع بندی و تفکیک رضایت نامه های کسور حق عضویت.

۴) اعلام مراتب به مدیریت محترم مالی.

۵) اعمال کسور عضویت صندوق بطور ماهانه.

۶) تشکیل دوره ای جلسات کمیته وام و به امور مالی جهت تصمیم گیری های جدید.

۷) معرفی کارکنان واجد شرایط جهت وام با توجه به درخواست.

۸) تقسیط وام و اعمال کسور بصورت ماهانه از طریق حسابداری.

خروجی ها:

با توجه به اقدامات انجام شده که دستورالعمل آن در بالا تشریح گردید خروجی های حاصل از این اقدامات عبارت است از:

اعطای وام های بدون بهره (با ۶٪ کارمزد) به کارکنان واجد شرایط.

مدارک لازم:

تکمیل و ارائه تقاضانه عضویت و موافقت با اعمال کسور صندوق.

ارائه درخواست وام

تکمیل فرم وام همراه با ضامنین

۱ـ۶ـ ارزشیابی سالانه کارکنان:

به منظور انجام مناسب فرایند کاری این اداره ورودی هایی که مبنای انجام کار می باشند عبارتند از:

ورودی ها: دستورالعمل ارزشیابی سالانه کارکنان.

شرایط: کارکنان رسمی و قراردادی

دستورالعمل:

۱) دریافت بخشنامه ارزشیابی سالانه کارکنان.

۲) تشکیل جلسات توجیهی مدیر و روسای ادارات با کارکنان .

۳) تکثیر و توزیع فرم به مدیران.

۴) تکمیل فرم ها توسط مسئولین.

۵) امتیازدهی توسط مسئول مافوق.

۶) تأئید برگه توسط کارکنان

۷) تائید برگ ها توسط مدیران و روسای قسمت ها.

۸) ارسال ماحصل ارزشیابی به مدیریت نیروی انسانی.

خروجی ها:

با توجه به اقدامات انجام شده که دستورالعمل آن در بالا تشریح گردید خروجی های حاصل از این اقدامات عبارت است از:

استفاده کارکنان از نتایج ارزشیابی.

مدارک لازم:

مدارک دال بر اشتغال عملی در واحد و شغل مورد ارزشیابی.

تکمیل و تائید فرم ارزشیابی توسط کارمند.

۱-۷-انجام امور مربوط به باشگاه ورزشی

۱. به منظور انجام مناسب فرآیندهای این اداره ورودی هایی که مبنای انجام این کار می‌باشند عبارتند از:

ورودی ها:

۲. ایجاد محیطی مملو از همکاری و تعاون و تقویت روحیه و مشارکت بین اقشار پرسنل در زمینه ورزش

شرایط:

۳. داشتن تبحر و تجربه در یکی از رشته های ورزشی مثل فوتبال

دستورالعمل:

۴. استفاده از اماکن و تاسیسات ورزشی طبق برنامه

۵. جلب مشارکت جهت برگزاری برنامه های ورزشی

۶. تعیین اقلام و وسایل ورزشی مورد نیاز ورزشکاران

خروجی:

با توجه به اقدامات انجام شده که دستورالعمل آن در بالا تشریح گردید خروجی های حاصل از این اقدامات عبارت است از:

غنی سازی اوقات فراغت و تامین سلامت و شادابی و نشاط روحی پرسنل

مدارک لازم:

میل و اراده و تمایل شخصی پرسنل به ورزش