

نام آزمایشگاه

آزمایشگاه جامع تحقیقات دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

(۱) عملکرد آزمایشگاه در ارائه خدمت

الف) مشخصات گزارش عملکرد		ب) شاخص‌های کارکرد	
۱- تعداد خدمات گزارش شده	۱۲۷۰۰	۱- حجم فعالیت (B)	۵۸۶۰۷۷
۲- تعداد مشتری (شاخص N)	۱۱۰	۲- میانگین ضریب اهمیت آزمون‌ها (Q)	۶۱,۰۰۰
۳- درآمد تأیید شده آزمایشگاه (ریال)	۵۷,۳۰۰,۰۰۰	۳- ضریب جغرافیایی (G)	۱,۲۵

(۲) عملکرد آزمایشگاه در مشتری مداری

پ) شاخص‌های مشتری مداری			
۱- تعهد زمانی (۱۰ امتیاز)	۹,۰۹	۳- کیفیت گزارش به مشتری (۱۰ امتیاز)	۹,۲۳
۲- شیوه برخورد با مشتری (۱۰ امتیاز)	۹,۱۰	۴- تناسب تعرفه خدمات (۱۰ امتیاز)	۹,۲۴

(۳) عملکرد آزمایشگاه در همکاری‌های شبکه‌ای

ت) شاخص‌های همکاری‌های شبکه‌ای

۱- کیفیت گزارش دهی (۴۰ امتیاز)	۴۰,۰۰۰
۲- داشتن سایت اینترنتی و به‌روز کردن اطلاعات آزمایشگاه در پرتال شبکه (۴۰ امتیاز)	۲۵,۵۰
۳- معرفی رابط و میزان همکاری وی با شبکه (۲۵ امتیاز)	۱۶,۴۷
۴- نشر دانش (۵۰ امتیاز)	۲,۲۳
۵- شرکت در نشست مدیران مراکز عضو شبکه (۳۰ امتیاز)	۳۰,۰۰۰
۶- توافق مراکز برای تبادل نمونه و مشتری (۳۰ امتیاز)	۰,۰۰۰
۷- استانداردسازی فعالیت‌های آزمایشگاه (۵۵ امتیاز)	۰,۰۰۰
۸- پیاده‌سازی سامانه تشویق عملکرد کارکنان (۳۰ امتیاز)	۰
۹- امتیاز تشویقی (۲۵ امتیاز)	۲,۰۰۰

۵) گزارش عملکرد آزمایشگاه بر اساس سازمان مادر (وزارت بهداشت)

۴) گزارش عملکرد آزمایشگاه در استان همدان

ج) رتبه‌های آزمایشگاه بر اساس سازمان مادر	
۵۶	۱- تعداد کل آزمایشگاه‌های وزارت بهداشت
۱۱	۲- رتبه آزمایشگاه در وزارت بهداشت
۴	۳- رتبه آزمایشگاه در تعداد خدمات
۹	۴- رتبه آزمایشگاه در تعداد مشتری
۳۳	۵- رتبه آزمایشگاه در کسب درآمد

ث) وضعیت آزمایشگاه در استان	
۱۸	۱- تعداد کل آزمایشگاه‌های استان
۲	۲- رتبه آزمایشگاه در استان
۱	۳- رتبه آزمایشگاه در تعداد خدمات
۲	۴- رتبه آزمایشگاه در تعداد مشتری
۱۴	۵- رتبه آزمایشگاه در درآمد

۶) میانگین عملکرد آزمایشگاه‌های مشمول ارزیابی در سال ۱۴۰۱

چ) میانگین شاخص‌های ارزیابی			
۱۳,۹۳۵,۲۸۸,۶۲۲	۵- میانگین درآمد (ریال)	۴۱۳۶	۱- میانگین تعداد خدمت (نمونه)
۹۴,۲۴۱	۶- میانگین حجم فعالیت (شاخص B)	۷۹۰	۲- میانگین تعداد مراجعه (ردیف)
۱۰۹	۷- میانگین تعداد مشتری (شاخص N)	۸۹/۹۹	۳- میانگین درصد مشتری مداری
۳۵/۳۵	۸- میانگین ضریب اهمیت آزمون‌ها (Q)	۷۶/۱۶	۴- میانگین امتیاز همکاری شبکه‌ای

۷) نظرات و پیشنهادهای شبکه