



۱-هدف: هدف از تدوین این سند اطمینان از ارتقا سطح دانش کارکنان جدیدالورود و ارائه کیفیت خدمات هماهنگ و یکدست به مراجعین در تمام سطوح بیمارستان نیکان غرب میباشد.

۲-دامنه کاربرد: اجرای صحیح این سند در تمامی بخش ها و واحدهای بیمارستان نیکان غرب الزامی است.

۳-تعاریف:

۳-۱-توانمندسازی کارکنان: عبارت است از طراحی و ساخت سازمان به نحوی که افراد ضمن کنترل خود، آمادگی قبول مسئولیت های بیشتری را نیز داشته باشند. توانمندی عبارت است از تقویت باورها، افزایش دانش و مهارت ها، بهبود ویژگی های روانشناختی کارکنان و بهسازی شرایط سازمانی و محیطی به نحوی که افراد بتوانند با حداکثر کارایی و اثربخشی در سازمان فعالیت کنند.

۳-۲-مهارت: توانایی انجام کار به نحو صحیح می باشد و با آموزش و تلاش زیاد میزان آن افزایش می یابد.

۳-۳-انگیزش: انگیزش به مجموعه عامل هایی گفته می شود که فرد را وادار می دارد تا به روشی خاص رفتار و تلاش کند و در نتیجه به هدف های مورد نظر دست یابد.

۳-۴-دانش: دانش، اطلاعاتی سازماندهی و تجزیه و تحلیل شده است که می تواند قابل درک و نیز کاربردی برای حل مسئله و تصمیم گیری باشد.

۴-سیاست اجرایی بیمارستان: سیاست بیمارستان با استناد به اسناد ابلاغی سازمان های بالادستی و استانداردهای اعتباربخشی ویرایش پنجم با هدف توانمندسازی کارکنان جدیدالورود حوزه های درمان، پشتیبانی و پاراکلینیک مقرر گردیده است.

۵-مسئول پاسخگو: سوپروایزر آموزش بیمارستان نیکان غرب

۶-مسئولیت ها و اختیارات:

۶-۱-سوپروایزر آموزش مسئولیت تدوین، بازنگری در بازه زمانی مشخص شده و نظارت بر اجرای صحیح سند را بر عهده دارد.

۶-۲-خبره های مشخص شده در حوزه های درمان، پشتیبانی و پاراکلینیک مسئول اجرای این سند می باشند.

۷-شیوه انجام کار:

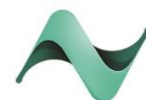
گام	مسئول اجرا
۷-۱-توانمندسازی پرسنل جدیدالورود واحدهای درمانی	
۷-۱-۱-جهت ارزیابی عملکرد کارکنان با هدف توانمندسازی کارکنان جدیدالورود چک لیست هایی تدوین گردیده است. چک لیست ها در حیطه مهارت های عمومی، اختصاصی و ارتباطی می باشد. هر یک از پرسنلی که وارد بیمارستان نیکان غرب می شوند در طی دوره توانمندسازی چک لیست برایشان کامل می شود.	رابط آموزش/ خبره مشخص شده
۷-۱-۲-فرایند توانمندسازی پرسنل طی جلسات مختلف اجرا می شود و بر اساس نیازهای آموزشی فرد که بخشی از آن با توجه به امتحان بدو ورود و بخشی دیگر با توجه به پرسش از پرسنل و بخشی هم با توجه به مشاهدات سرپرستار و کارشناس درمان و امتیاز چک لیست ارزیابی بدو ورود مشخص می شود.	رابط آموزش/ خبره مشخص شده



رابط آموزش/ خبره مشخص شده	۳-۱-۷- مسائل مهم ایمنی بیمار و اعتباربخشی و روتین‌های مهم بخش توسط رابط آموزش/ خبره مشخص شده و در حین حضور پرسنل در بخش و همزمان با کسب تجربه مراقبتی، توضیح داده می‌شود.
رابط آموزش/ خبره مشخص شده	۴-۱-۷- حین مشاهده پرسنل بدو ورود از طرح مراقبتی همکاران با تجربه‌تر، مسائل مهم مراقبت پرستاری اختصاصی بخش مانند نحوه مدیریت بیماران در شرایط بحرانی و ارائه بهترین خدمات مراقبتی توضیح داده می‌شود.
رابط آموزش/ خبره مشخص شده	۵-۱-۷- در تمام جلسات تمرکز ویژه‌ای در رابطه با مهارت‌های ارتباطی و نحوه برخورد با بیماران نگران و یا پرخاشگر وجود دارد و همچنین نحوه برخورد صحیح با بیماران در حال احتضار و همراهان آنها آموزش داده می‌شود.
رابط آموزش/ خبره مشخص شده	۶-۱-۷- سیاست مدیریتی بیمارستان در برابر گزارش خطای پرسنل داوطلبانه و عاری از سرزنش و همچنین انواع خطاها و نحوه ثبت آنها به صورت کامل توضیح داده می‌شود.
رابط آموزش/ خبره مشخص شده	۷-۱-۷- فرایند اختصاصی مراقبتی به همراه نکات مهم با پرسنل مرور می‌شود و در کنار کارشناس آموزش و همچنین سرپرستار بخش، فرایند مراقبتی یک بیمار را به طور کامل اجرا می‌شود.
رابط آموزش/ خبره مشخص شده	۸-۱-۷- احیا قلبی ریوی پیشرفته و نحوه مدیریت بیمار بدحال و طرح کامل مراقبتی توضیح داده می‌شود و به صورت عملی بر روی مولاژ فرایند CPR تمرین می‌شود.
رابط آموزش/ خبره مشخص شده	۹-۱-۷- با توجه به فرایند مراقبتی که پرسنل در کنار رابط آموزش/ خبره مشخص شده بر بالین بیمار اجرا می‌کنند استانداردهای پرستاری مرور و بررسی می‌شود و همچنین آموزش‌های حیطه‌های عملی مراقبت پرستاری نیز داده می‌شود.
رابط آموزش/ خبره مشخص شده	۱۰-۱-۷- مرور کامل مسائل مهم اعتباربخشی و مراقبت پرستاری می‌شود و با توجه به نکته‌های ذکر شده از جانب سرپرستار، خطاهای پرسنل روشن و در راستای بهبود آنها تلاش می‌شود.
رابط آموزش/ خبره مشخص شده	۱۱-۱-۷- متعاقب برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان جدیدالورود با هدف ارتقا توانمند سازی، میزان اثربخشی دوره آموزش داده شده از طریق انجام پیش و پس آزمون و تغییر نگرش و ارتقا مهارت‌های فرد مورد سنجش قرار می‌گیرد. بر اساس نمره فرد و همچنین تکمیل شدن چک لیست ارزیابی پرسنل توسط سرپرستار و رابط آموزش/ خبره مشخص شده و با تایید سوپروایزر آموزشی تصمیم گیری برای مشغول شدن پرسنل به صورت منفرد در فرایند مراقبتی بیمار می‌شود.
رابط آموزش/ خبره مشخص شده	۱۲-۱-۷- طی بازدیدهایی که در بخش توسط رابط آموزش/ خبره مشخص شده انجام می‌شود، مجدداً مطالب مهم آموزش داده شده به همان پرسنل مرور و ارزیابی می‌شود.
رابط آموزش/ خبره مشخص شده	۱۳-۱-۷- در صورت تایید پرسنل، نیازسنجی آموزشی انجام و جهت اجرا تحویل سوپروایزر آموزشی می‌گردد.

۲-۷- توانمندسازی پرسنل جدیدالورود واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک:

کارشناس آموزش واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۱-۲-۷- جهت ارزیابی و در عین حال توانمندسازی کارکنان، چک لیست‌هایی تدوین گردیده است. چک لیست‌ها در حیطه مهارت‌های عمومی، اختصاصی و ارتباطی می‌باشد. هر یک از پرسنلی که وارد بیمارستان نیکان می‌شوند در طی دوره توانمندسازی چک لیست برایشان کامل می‌شود.
کارشناس آموزش واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۲-۲-۷- فرایند آموزش و پرورش پرسنل طی چند جلسه متوالی اجرا می‌شود و بر اساس نیازهای آموزشی فرد که قسمتی از آن با توجه به امتحان بدو ورود و بخش دیگری نیز با پرسش از پرسنل و مسئول بخش مشخص می‌شود.



کارشناس خبره واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۳-۲-۷-هریک از کارکنان پشتیبانی و پاراکلینیک پس از شروع به کار آموزش‌های تخصصی را در واحد خود زیر نظر کارشناس خبره واحد مربوطه آغاز می‌کند.
کارشناس خبره واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۴-۲-۷-آموزش‌های عمومی و مهارت‌های ارتباطی زمان آغاز می‌شود که تایید ابتدایی توسط کارشناس خبره انجام شده باشد.
کارشناس آموزش واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۵-۲-۷-آموزش‌های عمومی، پرسنل جدیدالورود همراه کارشناس آموزش از فضای کلی بیمارستان بازدید به عمل می‌آورند و دیدی کلی نسبت به فضاهای فیزیکی بخش‌ها، واحدها و راه‌های خروج اضطراری به دست می‌آورند و همچنین نسبت به شرح وظایف خود آگاه می‌شوند.
کارشناس آموزش واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۶-۲-۷-مقررات و قوانین بیمارستان توضیح داده شده و اهمیت رعایت سلسله مراتب و نحوه صحیح برقراری ارتباط با همکاران و مراجعه کنندگان ذکر می‌گردد و همچنین کتابچه بدو ورود در اختیارشان قرار داده می‌شود تا دیدی کلی نسبت به مسائل مهم ایمنی، اعتباربخشی، کنترل عفونت و... به دست بیاورند.
کارشناس آموزش واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۷-۲-۷-کارشناس آموزش در بخش مربوطه پرسنل جدیدالورود حضور یافته و درکنار فراگیری مسائل و امورات کاری و مرتبط با بخش، نکات مهم مربوط به ایمنی و نیز حفاظت فردی و نحوه مدیریت هنگام مواجهه شغلی را توضیح می‌دهد.
کارشناس آموزش واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۸-۲-۷-نکات مهم مربوط به شناسایی پسماندهای بیمارستانی، مسائل مربوط به کنترل عفونت و بهداشت محیط به فرد آموزش داده می‌شود.
کارشناس آموزش واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۹-۲-۷-کلیاتی از احیای قلبی ریوی پایه با تمرین بر روی مولاژ توسط سوپروایزر آموزش و نحوه مدیریت هنگام مواجهه با فرد بد حال در بیمارستان و اعلام کد ۹۹ بیان می‌شود. فیلم آموزشی CPR پایه نیز برای ایشان نمایش داده می‌شود.
کارشناس آموزش واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۱۰-۲-۷-سیاست مدیریتی بیمارستان در برابر گزارش خطای پرسنل و همچنین انواع خطاها و نحوه ثبت آن‌ها به صورت کامل توضیح داده می‌شود.
کارشناس آموزش واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۱۱-۲-۷-نحوه مدیریت بحران و نیز آموزش در مورد شناسایی کپسول‌های آتش نشانی و نحوه استفاده از آنها با تاکید بر نقاط امن بیمارستان، بیان می‌شود.
کارشناس آموزش واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۱۲-۲-۷-مروری کامل بر مسائل مهم اعتباربخشی و مسئولیت شغلی صورت می‌گیرد و نظرات پرسنل نسبت به دوره آموزشی برگزار شده برای ایشان پرسیده شده و نکات قابل اصلاح، ارزیابی می‌گردد.
کارشناس آموزش واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۱۳-۲-۷-در انتهای دوره آموزشی با توجه به چک لیست پر شده توسط سرپرست مربوطه و کارشناس پشتیبانی و نظر نهایی سوپروایزر آموزش، در مورد ادامه همکاری پرسنل یا تمدید دوره آموزشی و یا قطع همکاری تصمیم گیری می‌شود.
کارشناس آموزش واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۱۴-۲-۷-در صورت تایید پرسنل، نیازسنجی آموزشی انجام و جهت اجرا تحویل سوپروایزر آموزشی می‌گردد.

۸-پایش و نظارت:

۸-۱-پایش: فرمت و اجرای چک لیست پایش توسط سوپروایزر آموزشی با همکاری مسئول بهبود کیفیت به صورت الکترونیکی طراحی و مطابق فرایند مربوط تصویب و ابلاغ خواهد شد. گزارش پایش هر ماه یکبار توسط سوپروایزر آموزشی بر اساس چک لیست ارزیابی انجام و گزارش به صورت ۳ ماه یکبار در کارگروه آموزش مطرح خواهد شد.



۸-۲- نظارت: نظارت بر اجرای صحیح این سند به شرح ذیل خواهد بود:

۸-۲-۱- نظارت بر عملکرد بخش‌ها در اجرای درست سند بر عهده‌ی سوپروایزر آموزشی خواهد بود.

۸-۲-۲- نظارت بر عملکرد سوپروایزر آموزشی در اجرای سند بر عهده‌ی مدیر پرستاری خواهد بود.

تبصره ۱: ارسال گزارشات عدم انطباق در بازه زمانی تعیین شده توسط سوپروایزر آموزشی خطاب به مدیر پرستاری و به صورت رونوشت به دفتر سنجش و پایش کیفیت انجام می‌شود.

۹- مرجع تایید، تصویب، ابلاغ، نگهداری، توزیع و بازنگری:

۹-۱- تایید: پس از تایید اولیه مدیر پرستاری، کارگروه آموزش مرجع تایید این سند خواهد بود.

۹-۲- تصویب و ابلاغ: رئیس بیمارستان مرجع تصویب و ابلاغ این مستند خواهد بود.

۹-۳- نگهداری و توزیع: نسخه اصل این مستند در دفتر سنجش و پایش کیفیت نگهداری خواهد شد. توزیع نسخ این مستند توسط دفتر سنجش و پایش کیفیت صورت خواهد گرفت.

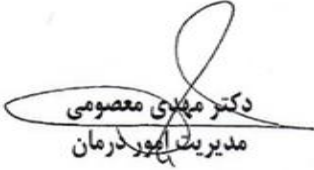
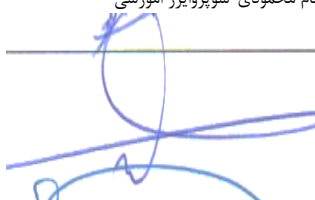
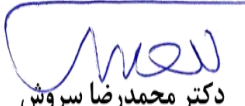
۹-۴- بازنگری: این سند توسط سوپروایزر آموزش و کارگروه آموزشی به صورت سالانه مورد بازنگری قرار خواهد گرفت. رئیس بیمارستان، سوپروایزر آموزشی، دفتر سنجش و پایش کیفیت می‌توانند پیشنهاد بازنگری در این مستند را خارج از بازه‌ی زمانی عادی بازنگری مطرح نمایند.

۱۰- منابع و مراجع:

۱۰-۱- سیاست‌های داخلی بیمارستان و دپارتمان آموزش

۱۰-۲- استانداردهای اعتباربخشی- ویرایش پنجم- سال ۱۴۰۱



دکتر مهدی معصومی-مدیر درمان  دکتر مهدی معصومی مدیر بیمارستان		تکتم سبحانی- مسئول بهبود سنجش و پایش کیفیت 		الهام محمودی-سوپروایزر آموزشی 		تهیه کنندگان
 دکتر محمدرضا سروش رئیس بیمارستان		تصویب و ابلاغ کننده	مصوب کارگروه آموزش مورخ ۱۴۰۴/۱۱/۰۶ 	تأیید کننده جانشین رئیس کمیته	داریوش عندلیبی-مدیر پرستاری 	تأیید اولیه
نسخه کپی تاریخ بازنگری بعدی بیمارستان نیکان غرب ۱۴۰۶/۰۵/۳۱ کنترل شد بیمارستان نیکان غرب ۱۴۰۵/۰۴/۳۱			دفتر سنجش و پایش کیفیت 			توزیع نسخ