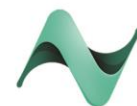
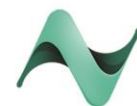


۱- هدف: ارتقاء سطح دانش کارکنان جدیدالورود و ارائه کیفیت خدمات هماهنگ و یکدست به مراجعین در تمام سطوح بیمارستان	
۲- دامنه کاربرد: تمامی بخش ها و واحد های بیمارستان صاحبان فرایند: دپارتمان آموزش بیمارستان نیکان ذینفعان: پرسنل جدیدالورود حوزه های درمان، پشتیبانی و پاراکلینیک	
۳- تعاریف: ۱-۳-۱- توانمندسازی 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. ۲-۳- مهارت: توانایی انجام کار به نحو صحیح می باشد و با آموزش و تلاش زیاد میزان آن افزایش میابد. ۳-۳- انگیزش: انگیزش به مجموعه عامل هایی گفته می شود که فرد را وادار می دارد تا به روشی خاص رفتار و تلاش کنند و در نتیجه به هدف های مورد نظر دست یابند. ۴-۳- دانش: دانش، اطلاعاتی سازماندهی و تجزیه و تحلیل شده است که می تواند قابل درک و نیز کاربردی برای حل مسأله و تصمیم گیری باشد.	
۴- سیاست اجرایی بیمارستان: ۱-۴- سیاست بیمارستان های گروه درمانی نیکان با استناد به اسناد ابلاغی بالادستی و استانداردهای اعتباربخشی با هدف توانمندسازی کارکنان جدیدالورود حوزه های درمان، پشتیبانی و پاراکلینیک مقرر گردیده است.	
۵- مسئول پاسخگو: سوپروایزر آموزش بیمارستان نیکان	
۶- مسئولیت ها و اختیارات:	
۱-۶	سوپروایزر آموزش مسئولیت نظارت بر حسن اجرای خط مشی و روش را برعهده دارد.
۲-۶	منتورهای حوزه های درمان، پشتیبانی و پاراکلینیک مسئول اجرای این خط مشی و روش می باشند.
۷- شیوه انجام کار:	مسئول اجرا
۱-۷-۱- توانمندسازی پرسنل جدیدالورود واحدهای درمانی: جهت ارزیابی و در عین حال توانمندسازی کارکنان، چک لیست هایی تدوین گردیده است. چک لیست ها در حیطه مهارت های عمومی، اختصاصی و ارتباطی می باشد. هریک از پرسنلی که وارد بیمارستان نیکان می شوند در طی دوره توانمندسازی چک لیست برایشان کامل می شود.	
۱-۷-۱-۱- فرآیند توانمندسازی پرسنل طی جلسات مختلف اجرا می شود و براساس 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 مشخص می شود. این فرآیند حداقل ده روز به طول می انجامد.	
۱-۷-۲- در جلسه اول تور آشناسازی بیمارستان انجام می شود. بازدید از کل فضای داخلی بیمارستان به همراه پرسنل جدیدالورود انجام و شرایط آشناسازی پرسنل با محیط ایجاد می شود و همچنین فرایند کلی مراقبتی براساس روتین های اختصاصی بخش به پرسنل توضیح داده می شود.	
۱-۷-۳- در جلسه دوم، مسائل مهم ایمنی بیمار و اعتباربخشی و روتین های مهم بخش توسط کارشناس درمان و در حین حضور پرسنل در بخش و همزمان با کسب تجربه مراقبتی، توضیح داده می شود.	
۱-۷-۴- در جلسات بعدی حین مشاهده پرسنل بدو ورود از طرح مراقبتی همکاران با تجربه تر، مسائل مهم مراقبت پرستاری اختصاصی بخش مانند نحوه مدیریت بیماران در شرایط بحرانی و ارائه بهترین خدمات مراقبتی توضیح داده می شود.	
۱-۷-۵- در تمام جلسات تمرکز ویژه ای در رابطه با مهارت های 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 می شود.	
۱-۷-۶- در جلسه چهارم سیاست مدیریتی بیمارستان در برابر گزارش خطای پرسنل و همچنین انواع خطاها و نحوه ثبت آنها به صورت کامل توضیح داده می شود.	
۱-۷-۷- در جلسه پنجم، بخشی دیگر از فرایند اختصاصی مراقبتی به همراه نکات مهم با پرسنل مرور می شود و در کنار کارشناس آموزش و همچنین سرپرستار بخش، فرایند مراقبتی یک بیمار را به طور کامل اجرا می شود.	
۱-۷-۸- در جلسه ششم، احیا قلبی ریوی پیشرفته و نحوه مدیریت بیمار بدحال و طرح کامل مراقبتی توضیح داده می شود و به صورت عملی بر روی مولاژ فرایند CPR تمرین می شود.	



کارشناس آموزش واحدهای درمانی	۷-۹-۱ در جلسات بعد با توجه به فرایند مراقبتی که پرسنل در کنار کارشناس آموزش بر بالین بیمار اجرا می کنند استانداردهای پرستاری مرور و بررسی می شود و همچنین آموزش های حیطه های عملی مراقبت پرستاری نیز داده می شود.
کارشناس آموزش واحدهای درمانی	۷-۱۰-۱ در جلسات نهایی مرور کامل مسائل مهم اعتباربخشی و مراقبت پرستاری می شود و با توجه به نکته های ذکر شده از جانب سرپرستار، خطاهای پرسنل روشن و در راستای بهبود آنها تلاش می شود.
کارشناس آموزش واحدهای درمانی	۷-۱۱-۱ در جلسه پایانی مجدد امتحان پس آزمون از پرسنل گرفته می شود و براساس نمره فرد و همچنین تکمیل شدن چک لیست ارزیابی پرسنل توسط سرپرستار و کارشناس آموزش و با تایید سوپروایزر آموزشی تصمیم گیری برای مشغول شدن پرسنل به صورت منفرد در فرایند مراقبتی بیمار می شود.
کارشناس آموزش واحدهای درمانی	۷-۱۲-۱ در روزها و ماه های آتی طی بازدیدهایی که در بخش توسط کارشناس آموزش انجام می شود، مجددا مطالب مهم آموزش داده شده به همان پرسنل مرور و ارزیابی می شود.
کارشناس آموزش واحدهای درمانی	۷-۱۳-۱ در صورت تایید پرسنل، نیازسنجی آموزشی انجام و جهت اجرا تحویل سوپروایزر آموزشی می گردد.
کارشناس آموزش واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۷-۲-۲ توانمندسازی پرسنل جدیدالورود واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک: جهت ارزیابی و در عین حال توانمندسازی کارکنان، 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 می شوند در طی دوره توانمندسازی چک لیست برایشان کامل می شود.
کارشناس خبره واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۷-۱-۲-۱ فرایند آموزش و پرورش پرسنل طی چند جلسه متوالی اجرا می شود و براساس 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 می شود.
کارشناس خبره واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۷-۲-۲-۱ هریک از کارکنان پشتیبانی و پاراکلینیک پس از شروع به کار آموزش های تخصصی را در واحد خود زیر نظر کارشناس خبره واحد مربوطه آغاز می کند.
کارشناس خبره واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۷-۳-۲-۱ آموزش های عمومی و مهارت های ارتباطی زمان آغاز می شود که تأیید ابتدایی توسط کارشناس خبره انجام شده باشد. این آموزش ها نیز حداقل ده روز به طول می انجامد.
کارشناس خبره واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۷-۴-۲-۱ در جلسه اول آموزش های عمومی، پرسنل جدیدالورود همراه کارشناس خبره از فضای کلی بیمارستان بازدید به عمل می آورند و دیدی کلی نسبت به فضاهای فیزیکی بخش ها، واحدها و راه های خروج اضطراری به دست می آورند و همچنین نسبت به شرح وظایف خود آگاه می شوند.
کارشناس خبره واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۷-۵-۲-۱ در جلسه بعدی، مقررات و قوانین بیمارستان توضیح داده شده و اهمیت رعایت سلسله مراتب و نحوه صحیح برقراری ارتباط با همکاران و مراجعه کنندگان ذکر می گردد و همچنین کتابچه بدو ورود در اختیارشان قرار داده می شود تا دیدی کلی نسبت به مسائل مهم ایمنی، اعتباربخشی، کنترل عفونت و ... به دست بیاورند.
کارشناس خبره واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۷-۶-۲-۱ طی جلسه بعدی 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 توضیح داده می شود.
کارشناس خبره واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۷-۷-۲-۱ در جلسه بعدی نکات مهم مربوط به شناسایی پسماندهای بیمارستانی، مسائل مربوط به کنترل عفونت و بهداشت محیط به فرد آموزش داده می شود.
کارشناس خبره واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۷-۸-۲-۱ در جلسه بعد، سیاست مدیریتی بیمارستان در برابر گزارش خطای پرسنل و همچنین انواع خطاها و نحوه ثبت آنها به صورت کامل توضیح داده می شود.
کارشناس خبره واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۷-۱۱-۲-۱ در جلسه پایانی مروری کامل بر مسائل مهم اعتباربخشی و مسئولیت شغلی صورت می گیرد و نظرات پرسنل نسبت به دوره آموزشی برگزار شده برای ایشان پرسیده شده و نکات قابل اصلاح، ارزیابی می گردد.
کارشناس آموزش واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۷-۱۲-۲-۱ 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 می شود.
کارشناس آموزش واحدهای پشتیبانی و پاراکلینیک	۷-۱۳-۲-۱ در صورت تأیید پرسنل، نیازسنجی آموزشی انجام و جهت اجرا تحویل سوپروایزر آموزشی می گردد.
کارشناس آموزش	۷-۳-۳ تمامی کارکنان بدو ورود شامل آموزش های الکترونیک بدو ورود می باشند که در بازه زمانی ۱۰ روز بایستی دوره مذکور را به پایان برسانند. تبصره ۱: در صورت نگذردن دوره در بازه زمانی مذکور، تمدید قرارداد انجام خواهد شد.



۸- پایش و نظارت:

۸-۱- پایش: کاشناسان آموزش واحدهای درمان، پشتیبانی و پاراکلینیک ناظر و هماهنگ کننده کیفیت انجام توانمندسازی کارکنان می باشند.

۸-۲- نظارت: سوپروایزران با محوریت سوپروایزر آموزش در ارزیابی های درون سازمانی در ساعات مختلف شبانه روز، با توجه به مشاهدات و پرسش و پاسخ از پرسنل و همچنین میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان با توجه به سیستم رسیدگی به شکایات، بر سطح دانش پرسنل و نحوه مراقبت از بیماران و همچنین مهارت های ارتباطی پرسنل نظارت کامل دارند.

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

۹-۱- تایید: پس از تایید اولیه ریاست بیمارستان، کمیته پایش و سنجش کیفیت مرجع تایید این مستند خواهد بود.

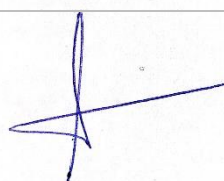
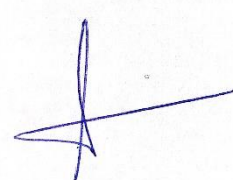
۹-۲- تصویب و ابلاغ: رئیس بیمارستان مرجع تصویب و ابلاغ این مستند خواهد بود.

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 مستند توسط بهبود کیفیت به صورت سالانه مورد بازنگری قرار خواهد گرفت. رئیس بیمارستان، مدیران ارشد، دفتر سنجش و پایش کیفیت می توانند پیشنهاد بازنگری در این مستند را خارج از بازه زمانی عادی بازنگری مطرح نمایند.

۱۰- منابع و مراجع:

۱۰-۱- سیاست های داخلی بیمارستان و دیارتمان آموزش

تهیه کنندگان			
دکتر ناصر صدر ممتاز مدیر اجرایی بیمارستان	دکتر علی باقرنیا مدیر درمان	فاطمه یوسفی مسئول بهبود کیفیت	دکتر رضا تقدیر ریاست بیمارستان
			
		فرزاد گندمگون سوپروایزر آموزش	مهتاب زمانی مدیر پرستاری
			
تصویب و ابلاغ کننده		تأیید کننده	
دکتر رضا تقدیر ریاست بیمارستان		دکتر رضا تقدیر ریاست بیمارستان	
			
تأیید اولیه			
فاطمه یوسفی مسئول بهبود کیفیت			
			
توزیع نسخ			
		دفتر اعتباربخشی و بهبود کیفیت بیمارستان نیکان	