



دوره آموزشی بازآموزی ارزیابان

محور: رهبری و مدیریت

زیرمحور: مدیریت منابع انسانی و سلامت حرفه ای

دکتر هاشم رحیمی علیسرائی

مهر ۱۴۰۵

موسسه عالی توسعه و تربیت مدیران نظام سلامت ایران(معتمد)

سوابق مدرس



دکتر هاشم رحیمی علیسرائی

- **سوابق علمی**
- کارشناسی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی
- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی
- کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی
- دکتری مدیریت دولتی- مدیریت منابع انسانی
- **سوابق اجرایی**
- کارشناس بودجه معاونت توسعه مدیریت، منابع و برنامه ریزی دانشگاه علوم پزشکی گیلان
- کارشناس اصلاح ساختار/ امور بیمارستانی مرکز آموزشی درمانی پورسینا
- مسئول واحد اعتباربخشی معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی گیلان
- ارزیاب کشوری اعتباربخشی / ارزیاب کشوری طرح تحول سلامت/ ارزیاب کشوری اورژانس بیمارستانی

هدف اصلی

- توانمندسازی ارزیابان اعتباربخشی

هدف اختصاصی

- مرور زیرمحور مدیریت منابع انسانی و سلامت حرفه ای(استانداردها، سنجه ها

و گام ها) از استانداردهای اعتباربخشی ملی بیمارستان های ایران

تعداد استاندارد ۶

تعداد سنجه ۲۰

استاندارد اول: کارکنان بر اساس ضوابط و مقررات مربوط و احراز توانمندی‌های لازم برای هر یک از مشاغل، جذب و بکارگیری می‌شوند

الف-۳-۱-۱ بکارگیری کارکنان بر اساس ضوابط و مقررات مربوط، شرح شغل و شرایط احراز

الف-۳-۱-۲ فرایند توجیه کارکنان جدیدالورود

الف-۳-۱-۳ به کارگیری کارکنان بر اساس توانمندی‌های مورد نیاز به تفکیک جایگاه شغلی

الف-۳-۱-۱ / سطح ۱ / ضریب وزنی ۱ / تعداد گام ۳

بکارگیری کارکنان بر اساس ضوابط و مقررات مربوط، شرح شغل و شرایط احراز

گام اول: بکارگیری کارکنان مطابق با قوانین و مقررات و کتاب طبقه‌بندی مشاغل





- بکارگیری کارکنان مجاز
- بررسی چند نمونه پرونده پزشک شاغل بخش دولتی طی ساعات اداری در بیمارستان خصوصی
- حضور نماینده شرکت حین اعمال جراحی در بیمارستان دانشگاهی (بدون رابطه استخدامی)
- مدرک تحصیلی مدیر مالی
- استفاده از ماما بجای پرستار
- مستندات؟ گزارش؟

گام دوم: برآورد نیروی انسانی



- بیمارستان بداند که از هر رده شغلی چند نفر نیاز دارد (بر اساس چارت سازمانی؟ برآورد علمی و ...)
- چند نفر پرستار نیاز هست؟ عدد مکتوب در مدیریت پرستاری و منابع انسانی با هم مقایسه شود
- چند نفر نیروی خدماتی نیاز هست؟ آیا مسئول خدمات و مدیر منابع انسانی هم نظر هستند؟ در کمیته ای مطرح شده؟

گام سوم: جذب و چینش نیروی انسانی براساس برآورد صورت گرفته



- در دسترس بودن نیروی انسانی کافی در بیمارستان
- چند نفر کمبود نیرو در بخش خدمات دارین؟
- آیا برنامه آنکالی پزشکان تکمیل است؟
- با محوریت منابع انسانی
- دانشگاه به ما مجوز نداده!
- شهرستان محروم هست پزشک نمیاد؟

الف-۳-۱-۲ / سطح ۱ / ضریب وزنی ۱ / تعداد گام ۴

فرآیند توجیه کارکنان جدیدالورود با محوریت مدیریت منابع انسانی

گام اول: فرایند توجیه کارکنان جدیدالورود



- فرآیند مکتوب یا مدونی وجود دارد؟
- بطور جداگانه با رییس بیمارستان، مدیر منابع انسانی و پزشک جدیدالورود(مشمول طرح نیروی انسانی، پرکیس و ...) در خصوص فرآیند توجیه مصاحبه شود.
- بطور جداگانه با مدیر منابع انسانی و یکی از آشپزهای جدیدالورود فرآیند بررسی شود

گام دوم: وجود کتابچه‌ی توجیهی



- کارکنان به کتابچه شرایط عمومی و اختصاصی دسترسی داشته باشند

- حین ارزیابی در بخش بستری در محیطی آرام از یکی از پرستاران جدیدالورود بخواهید کتابچه توجیهی (کاغذی/الکترونیک) را به شما نشان دهد. آیا خودش کتابچه را برای شما پیدا میکند یا سرپرستار؟

- همونجاست دیگه!! توی پوشه اشتراک!!

گام سوم: آگاهی کارکنان از کتابچه‌ی توجیهی



- بر اساس کتابچه کارکنان بخش چند ساعت میتوانند پاس ساعتی بگیرند؟ مثلا نوشته شده تا نصف ساعت کاری روزانه.

- از یکی از پرسنل می پرسید اگر خواستید از پاس ساعتی استفاده کنید مافوق شما تا چند ساعت به شما پاس میدهد؟

- پاسخ سرپرستار همان لحظه: بخش ما خیلی شلوغه. حداکثر یک ساعت!!!

گام چهارم: پایش فرایند توجیه کارکنان



- تحت کنترل بودن فرآیند توجیه
- تا حالا پایشی در خصوص فرآیند توجیه کارکنان داشتین؟
- مکتوب؟/ طرح شده در کمیته؟ عدد و رقم؟ اقدام اصلاحی نیاز داشت؟
- این هیچ جوره توجیه نمیشد !!

الف-۳-۱-۳ / سطح ۲ / ضریب وزنی ۱ / تعداد گام ۴

به کارگیری کارکنان بر اساس توانمندی‌های مورد نیاز به تفکیک جایگاه شغلی

گام اول: تعیین حداقل مهارت‌های شغلی



- مشخص شدن توانمندی مورد نیاز هر جایگاه شغلی

- عمومی
- تخصصی
- ارتباطی

- چند جایگاه شغلی بررسی شود. مثلا پرستار تریاژ، کارشناس آزمایشگاه، کارمند دبیرخانه

- توسط منابع انسانی
- با همکاری مسئولان بخش ها؟

گام دوم: ارزیابی مهارت‌های شغلی کارکنان



- تمامی کارکنان
- روشی مدون
- نتایج ارزیابی بررسی شود. همه گروه های شغلی
- پزشک، پرستار، خدمات، اداری و ...

گام سوم: تجزیه و تحلیل نتایج ارزیابی



- مردود!
- مشکلات شناسایی و اصلاح شود
- نمره مطلوب چند بوده؟ چند نفر نمره مطلوب اخذ نکردند؟ اگر گام قبلی کامل نبود؟
- اقدام اصلاحی؟ مستند؟

گام چهارم: حصول اطمینان از برخورداری کارکنان از توانمندی‌های لازم



- استفاده از کارکنان توانمند
- چند درصد کارکنان توانمندی لازم را داشتند/ نداشتند؟
- تمامی رده ها بررسی شود
- روش مدون
- حداقل سالیانه

استاندارد دوم: توانمندسازی کارکنان بر اساس آموزش‌های هدفمند، برنامه ریزی و اجرا می شود.

الف-۳-۲-۱ برنامه‌ریزی آموزشی سالیانه بر اساس برنامه‌ی توسعه‌ی فردی و نیازسنجی آموزشی، تدوین و اجرا می‌شود.

الف-۳-۲-۲ انتصاب و جانشین پروری و انتقال تجربیات و اطلاعات در کلیه‌ی مشاغل مدیریتی بیمارستان، برنامه‌ریزی و بر اساس آن اقدام می‌شود.

الف-۳-۲-۱ / سطح ۲ / ضریب وزنی ۱.۵ / تعداد گام ۵

برنامه‌ریزی آموزشی سالیانه بر اساس برنامه‌ی توسعه‌ی فردی و نیازسنجی آموزشی، تدوین و اجرا می‌شود.

گام اول: نیازسنجی آموزشی



- نیازسنجی آموزشی برای تمامی کارکنان
- با محوریت مدیریت منابع انسانی
- انتخاب رندوم از لیست پرسنل (همه رده ها)
- پزشکان با مشارکت رییس بیمارستان؟
- تکمیل صحیح اوراق پرونده!
- پرستاران با مشارکت ... ؟
- کارپرداز ؟

گام دوم: تدوین برنامه آموزشی سالانه



- وجود برنامه آموزشی
- بر اساس نیاز سنجی
- بر اساس برنامه توسعه فردی

- آموزش گیتار؟

- فرم توسعه فردی آقای امیر اکبری؟
- نیازسنجی آموزشی ایشان؟
- برنامه آموزشی پیش بینی شده برای ایشان؟

گام سوم: اجرای برنامه‌های آموزشی



- برگزار شدن دوره ها
- الکترویک/ حضوری

- دوره های آموزشی آقای امیر اکبری؟ مقایسه با دوره های پیش بینی شده وی

- آقای امیر اکبری دو تا بیمارستان کار میکنه. اینجا اضافه کار میاد. توی اون بیمارستان گذرونده. ؟؟

گام چهارم: حمایت از کارکنان جهت شرکت در کنگره‌ها، همایش‌ها و دوره‌های بازآموزی



- امکان استفاده کارکنان از دوره های بیرون سازمان
- چند تا نامه داشتین جهت اطلاع رسانی کنگره؟ چطور اطلاع رسانی شده؟
- خودرو و ماموریت داده میشه؟ یا مرخصی باید بگیره با هزینه شخصی بره؟

گام پنجم: سنجش اثربخشی برنامه‌های آموزشی



- آموزش ها فایده داشتند؟
- سنجش اثربخشی چطور انجام شده؟
- نمره پیش آزمون و پس آزمون؟
- ارزیابی میدانی برای بررسی مهارت؟ مستند؟
- بهبود شاخص عملکردی؟
- درصد احیای موفق؟
- نسبت پرونده نویسی کامل؟

الف-۳-۲-۲ / سطح ۳ / ضریب وزنی ۱ / تعداد گام ۵

انتصاب و جانشین پروری و انتقال تجربیات و اطلاعات در کلیه ی مشاغل مدیریتی بیمارستان، برنامه ریزی و بر اساس آن اقدام میشود.

گام اول: تدوین دستورالعمل انتصاب و ارتقا



- کاهش انتصاب های سلیقه ای
- بر اساس شایستگی (دانش، مهارت، عملکرد)
- مشاهده دستورالعمل فوق (ویژگی های دانشی، مهارتی، تحصیلی و تجربه)

گام دوم: انتصاب، ارتقا در مشاغل مدیریتی



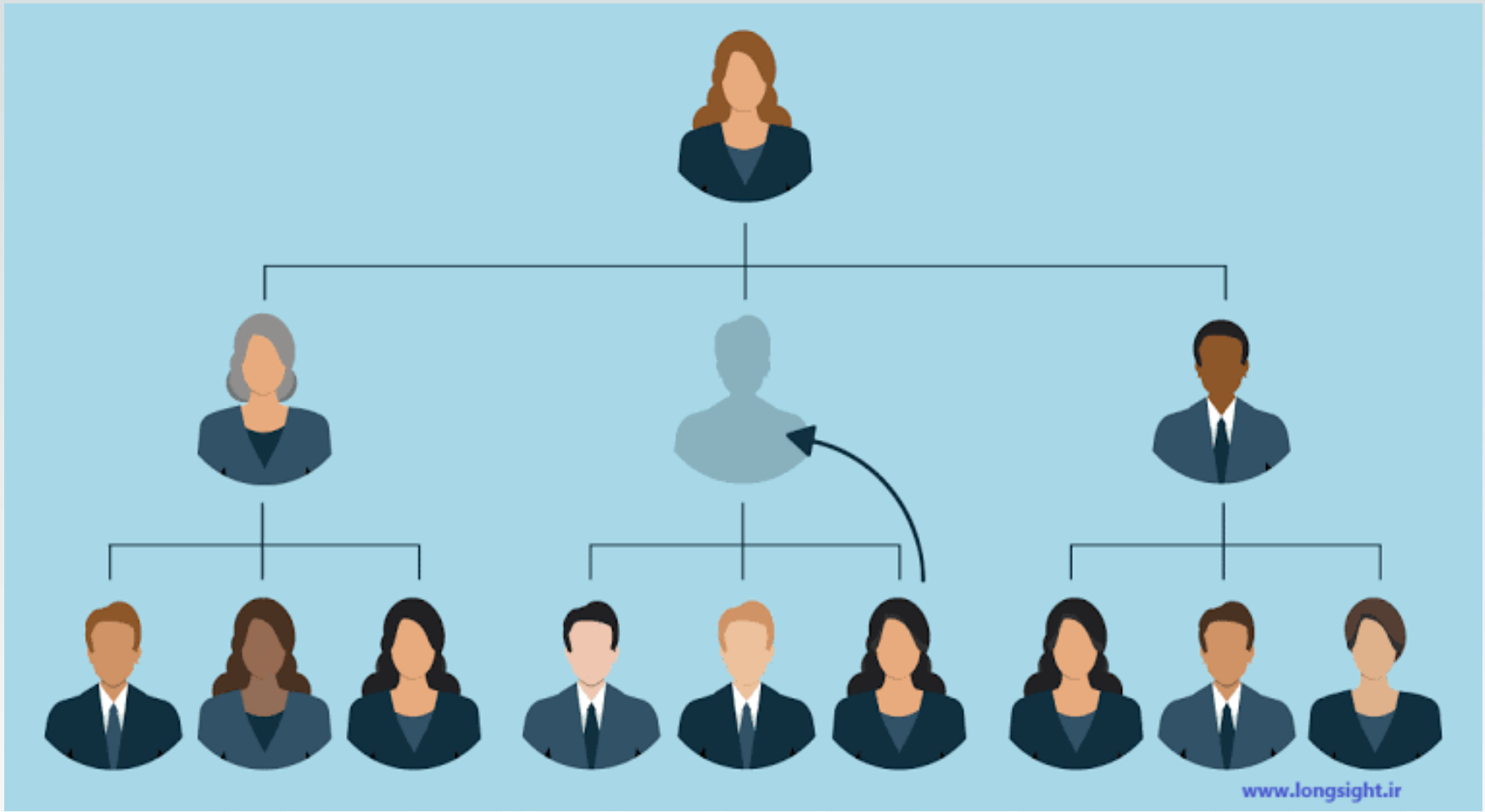
- انطباق انتخاب بر اساس دستورالعمل تدوین شده
- چند نمونه انتصاب های اخیر بررسی شود.
- یه جور نمره بدیم دکتر حسینی انتخاب بشه؟!!

گام سوم: تدوین دستورالعمل انتقال دانش و تجربه



- دستورالعمل رویت شود
- انتقال تجربه مدیران به فرد جانشین
- بررسی دستورالعمل (آیا برای تمامی مشاغل مدیریتی برنامه ریزی شده؟)

گام چهارم و پنجم: تعیین جانشین در غیاب مدیر



- برای کلیه مشاغل مدیریتی
- در صورت عدم حضور مدیر کار لنگ نماند
- اگر مدیر مالی یک هفته نبود چه فردی با چه اختیاراتی جانشین وی هست؟ نمونه مکتوب؟
- کدوم مدیر پارسال مسافرت، پیاده روی اربعین یا سفر حج رفته بود؟

استاندارد سوم: ارزشیابی و نظارت بر عملکرد کارکنان در مسیر ارتقاء و توسعه، برنامه‌ریزی و مدیریت می‌شود

الف-۳-۳-۱ انطباق رفتار کارکنان با ضوابط سازمانی مدیریت می شود.

الف-۳-۳-۲ بر اساس نتایج ارزشیابی سالیانه کارکنان، اقدامات اصلاحی لازم برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود

الف-۳-۳-۳ کارکنان نمونه، بر اساس معیارهای کلیدی و مؤثر بر کیفیت عملکرد، شناسایی شده و مورد تشویق قرار می‌گیرند.

الف-۳-۳-۱ / سطح ۲ / ضریب وزنی ۱ / تعداد گام ۳

انطباق رفتار کارکنان با ضوابط سازمانی مدیریت می شود.

گام اول: تعیین و اطلاع‌رسانی ارزشهای سازمانی و مصادیق انضباطی کارکنان



- دسترسی کارکنان (بدانند)
- بررسی کتابچه توجیهی
- نحوه پوشش
- ورود و خروج

گام دوم و سوم: پایش و کنترل موارد عدم انطباق



- شناسایی موارد عدم انطباق
- با مصادیق مربوطه

- چند مورد عدم انطباق داشتین؟
- در بازدید میدانی مصادیق چک شود.

- فرضا هر روز تاخیر در ورود؟

- ثبت تایمکس و خروج از بیمارستان؟

- مقایسه موارد عدم انطباق در دو دوره زمانی

الف-۳-۳-۲ / سطح ۲ / ضریب وزنی ۱ / تعداد گام ۴

بر اساس نتایج ارزشیابی سالیانه کارکنان، اقدامات اصلاحی لازم برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.

گام اول و دوم: ارزشیابی کارکنان



- وجود دستورالعمل
- دسترسی کارکنان به دستورالعمل (بدانند)

- ملاک های ارزشیابی سالیانه شما چیست؟ چه مواردی در ارزشیابی بررسی میشود؟ هر کدام چقدر امتیاز دارند؟ امتیاز کل چند است؟

- انجام فرآیند برای تمامی کارکنان (همه رده ها)

- پزشکی که قرارداد پرکیس دارد؟

- آیا فرد ارزشیابی شونده نمره خود را تایید کرده؟

- حداقل سالیانه

گام سوم: تحلیل نتایج ارزشیابی



- تحلیل نتایج
- نمره مطلوب؟
- نمره غیرقابل قبول؟
- سه نفر که کمترین نمره رو اخذ کردند؟
- چه اقدامی انجام شده؟ مستند؟

گام چهارم: استفاده از نتایج ارزشیابی سالیانه کارکنان در برنامه‌ریزی های بیمارستان



- ارزشیابی فایده داشته باشه
- صورتجسه کمیته مرتبط؟
- مستند؟
- نمره ثبت پیشنهاد کم بود؟ دوره آموزشی گذاشتیم
- نمره کار با رایانه و نرم افزار کم بود؟

الف-۳-۳-۳ / سطح ۳ / ضریب وزنی ۱ / تعداد گام ۴

کارکنان نمونه، بر اساس معیارهای کلیدی و مؤثر بر کیفیت عملکرد، شناسایی شده و مورد تشویق قرار می‌گیرند.

گام اول و دوم: انتخاب کارکنان نمونه



- انخاب سلیقه ای نباشه
- روش و ملاک رویت شود
- کارکنان بدانند
- روش و ملاک در بازدید میدانی مورد سوال قرار گیرد

گام سوم: انتخاب کارکنان نمونه



- انتخاب بر اساس ملاک و نه سلیقه
- بر اساس روش مدون
- صورتجلسه انتخاب کارمند نمونه وجود داره؟
- آیا با ملاک ها همخوانی داره؟
- فقط نمره فرد نمونه وجود داره؟ یا چند نفر که کاندید بودند؟
- یه جور نمره بدیم آقای کریمی نمونه بشه؟؟

گام سوم: اطلاع‌رسانی اسامی کارکنان نمونه منتخب



- الگو برداری سایر کارکنان. افزایش انگیزه
- اطلاع رسانی چطور انجام شد؟ چطور قدردانی شد؟
- سایر کارکنان میدونند سال گذشته چه کسانی نمونه شدند؟

استاندارد چهارم: بیمارستان برای حمایت از کارکنان برنامه‌های مدون داشته و بر اساس آن عمل می‌نماید

الف-۳-۴-۱ تشکیل پرونده‌های پرسنلی و نگهداری آنها مدیریت و محرمانه بودن اطلاعات کارکنان رعایت می‌شود.

الف-۳-۴-۲ عملکرد و تصمیمات تیم رهبری و مدیریت بیانگر ارزش‌گذاری، توسعه و حمایت از کارکنان است.

الف-۳-۴-۳ امکانات رفاهی بر اساس شاخص‌های عینی و ضوابط تعیین‌شده به کارکنان اختصاص می‌یابد.

الف-۳-۴-۱ / سطح ۱ / ضریب وزنی ۱ / تعداد گام ۳

تشکیل پرونده‌های پرسنلی و نگهداری آنها مدیریت و محرمانه بودن اطلاعات کارکنان رعایت می‌شود.

گام اول: پرونده پرسنلی



- وجود پرونده تمامی پرسنل
- بررسی دستورالعمل
- حداقل محتوا
- نحوه چیدمان
- برگ شمار؟
- مطابق با قوانین سازمان بالادستی
- بررسی پرونده یکی از پرسنل واحدهای برون سپاری شده (امضای فرد و پیمانکار)

گام دوم: وجود فضای بایگانی



- محل نگهداری مناسب (مساحت، دما، رطوبت، ملزومات نگهداری)
- صورتجلسه کمیته اخلاق بالینی (حفظ محرمانگی محل نگهداری)
- اگر الکترونیک بود؟

گام سوم: رعایت اصل محرمانگی پرونده ها



- حفظ اطلاعات شخصی کارکنان
- تعیین سطح دسترسی.
- اگر مدیر پرونده را در اتاقش بخواهد؟
- نظارت مدیر منابع انسانی

الف-۳-۴-۲ / سطح ۲ / ضریب وزنی ۱ / تعداد گام ۴

عملکرد و تصمیمات تیم رهبری و مدیریت بیانگر ارزش‌گذاری، توسعه و حمایت از کارکنان است

گام اول: فعال و کارآمد بودن نظام حمایت از کارکنان



- حمایت حقوقی و قانونی از کارکنان در زمینه فعالیت های حرفه ای
- بیمه های مسئولیت مدنی و ... رویت شود.
- هزینه بیمه را چه کسی پرداخت می کند؟
- دسترسی به مشاور حقوقی برای کارکنان؟

گام دوم: رسیدگی به شکایات کارکنان



- صدای شکایت کارکنان شنیده شود
- مستندات رسیدگی به شکایت کارکنان (تعداد، علل، نتیجه و ...)
- در اتاق من به روی همه بازه ؟
- مصاحبه میدانی؟

گام سوم: دریافت پیشنهاد کارکنان



- توجه به خلاقیت کارکنان
- علاوه بر سیستم پیشنهادات وزارت چطور پیشنهادات دریافت می شود؟
- کجا بررسی می شود؟
- کارکنان آگاهی دارند؟
- چند نمونه بررسی شود

گام چهارم: رضایت‌سنجی کارکنان



- افزایش رضایت کارکنان
- پرسشنامه روا و پایا
- بررسی نتایج رضایت سنجی.
- مقایسه با دور قبل.
- اقدام اصلاحی؟

الف-۳-۴-۳ / سطح ۳ / ضریب وزنی ۱.۵ / تعداد گام ۲

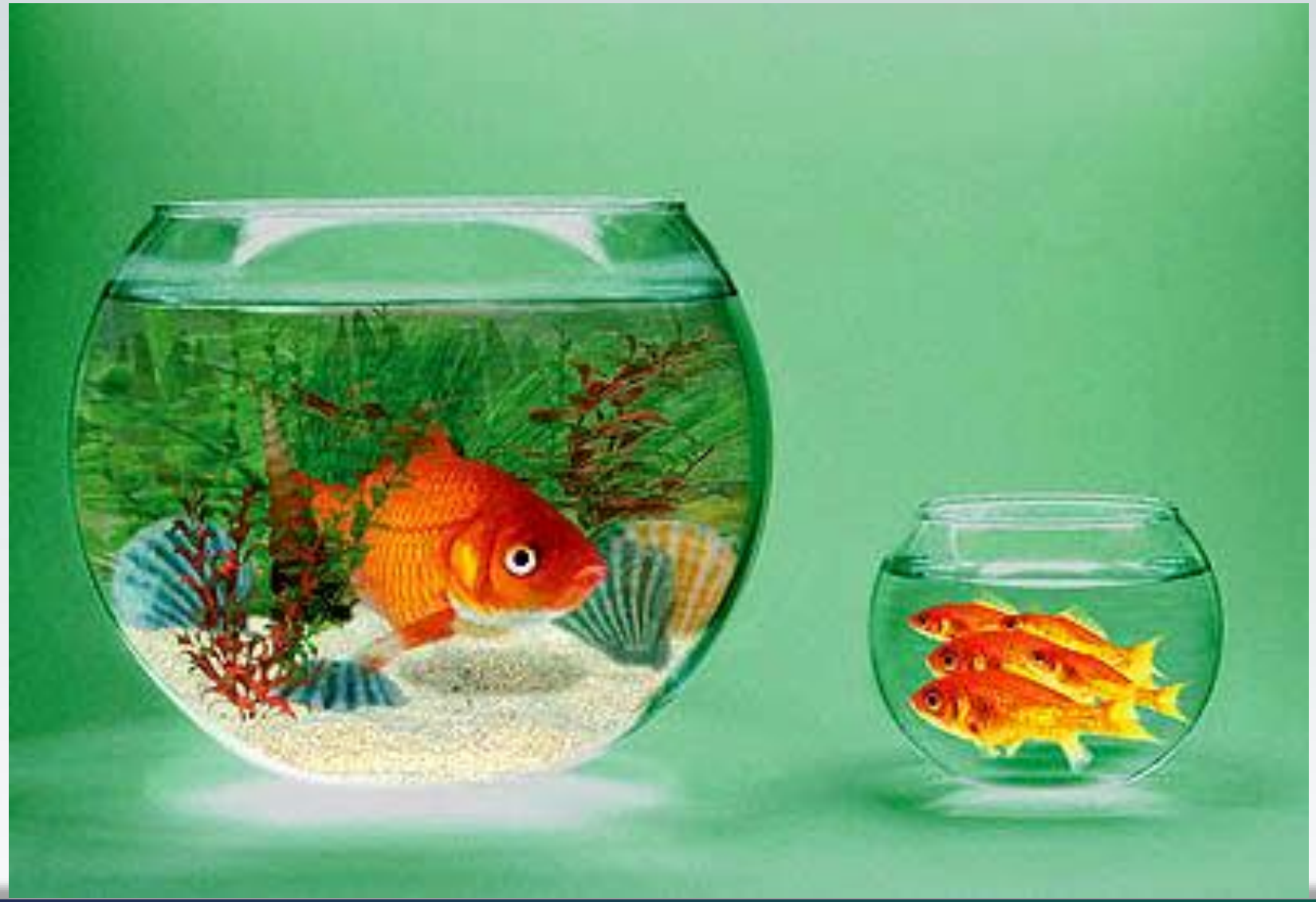
امکانات رفاهی بر اساس شاخص‌های عینی و ضوابط تعیین‌شده به کارکنان اختصاص می‌یابد

گام اول: پیش بینی امکانات رفاهی، برنامه‌های فرهنگی آموزشی و تفریحی



- افزایش انگیزش و بهبود تعلق سازمانی
- چه امکانات رفاهی، تفریحی طی سال گذشته وجود داشته؟
- شهر ما کوچیکه استخر و سینما نداره!
- بن خرید
- تخفیف
- اردو

گام دوم: توزیع عادلانه‌ی امکانات رفاهی و فرهنگی



- بر اساس ملاک های معین
- ده تا سهمیه وام ۴ درصد داشتیم دادیم به ...؟
- آیا مواردی که مدیر منابع انسانی به عنوان امکانات رفاهی ذکر میکند را کارمند انبار خبر دارد؟

استاندارد پنجم: بهبود شرایط و سالم‌سازی محیط کار، برنامه‌ریزی شده و بر اساس آن اقدام می‌شود

الف-۳-۵-۱ بیمارستان از اثربخش بودن عملکرد و تصمیمات کمیته‌ی حفاظت فنی و بهداشت کار اطمینان حاصل می‌نماید.

الف-۳-۵-۲ مدیریت عوامل زیان‌آور شیمیایی و بیولوژیکی محیط کار متناسب با فعالیت بخش ها/واحدهای مختلف در بیمارستان انجام می‌گیرد

الف-۳-۵-۳ مدیریت عوامل زیان‌آور فیزیکی و ارگونومیک محیط کار متناسب با فعالیت بخش‌ها و واحدهای مختلف در بیمارستان انجام می گیرد.

الف-۳-۵-۴ مدیریت عوامل زمینه‌ساز بروز فشار روانی در محیط کار متناسب با فعالیت بخش‌ها و واحدهای مختلف در بیمارستان انجام می‌گیرد.

الف-۳-۵-۱ / سطح ۲ / ضریب وزنی ۱.۵ / تعداد گام ۴

بیمارستان از اثربخش بودن عملکرد و تصمیمات کمیته‌ی حفاظت فنی و بهداشت کار اطمینان حاصل می‌نماید.

گام اول: نظارت و پایش اجرای دستورالعمل‌های ابلاغی



- اجرای دستورالعمل ها
- استانداردهای اعتباربخشی
- رویت صورتجلسه

گام دوم: تعیین و پایش شاخص‌های مرتبط با عملکرد واحد بهداشت حرفه ای



- تصمیم گیری مبتنی بر شواهد
- تعیین شاخص ها در کمیته
- پایش شاخص ها
- شاخص ها بررسی شود. مقایسه با دور قبل

گام سوم: مدیریت حوادث شغلی



- عدم تکرار حوادث شغلی
- مشاهده تحلیل ریشه ای حوادث شغلی اتفاق افتاده
- در سال گذشته هیچ مورد حادثه شغلی نداشتیم؟؟

گام چهارم: ارتقای سطح دانش و آگاهی کارکنان در زمینه‌ی ایمنی و بهداشت شغلی



- ارتقای ایمنی و بهداشت شغلی کارکنان
- اقدامات چه بوده؟ دوره آموزشی؟
- مصاحبه با کارکنان

الف-۳-۵-۲ / سطح ۱ / ضریب وزنی ۱.۵ / تعداد گام ۴

مدیریت عوامل زیان‌آور شیمیایی و بیولوژیکی محیط کار متناسب با فعالیت بخش ها/واحدهای مختلف در بیمارستان انجام می‌گیرد

گام اول: شناسایی بخش‌های پرخطر و عوامل شیمیایی و بیولوژیک زیان‌آور



- شناسایی و تعیین بخش ها /واحدهای پرخطر
- شناسایی عوامل زیان آور شیمیایی (گازها، بخارات شیمیایی، موارد شیمیایی مایع و ...)
- عوامل زیان آور پاتولوژیک (پاتوژن ها، عوامل بیماری زای میکروبی، ویروسی و ...)
- آزمایشگاه؟ اتاق عمل؟ بخش مراقبت ویژه؟
- لیست بخش ها بررسی شود. مستند؟ طرح در کمیته؟



گام دوم و سوم و چهارم: اندازه‌گیری، تعیین موارد عدم انطباق و اقدام اصلاحی



- بدانیم که آیا عوامل در سطح مجاز هستند یا خیر
- حداقل یکبار و در صورت نیاز (تغییر ساختار، برآورد کارشناس، شکایت کارکنان و ...)ارزیابی مجدد
- شناسایی موارد عدم انطباق
- گفتیم، فعلا پول نیست
- اصلاح کردیم ولی ارزیابی مجدد نشده هنوز

الف-۳-۵-۳ / سطح ۲ / ضریب وزنی ۱.۵ / تعداد گام ۴

مدیریت عوامل زیان‌آور فیزیکی و ارگونومیک محیط کار متناسب با فعالیت بخش‌ها و واحدهای مختلف در بیمارستان انجام می گیرد.

گام اول: عوامل فیزیکی و ارگونومیک زیان‌آور



- شناسایی بخش ها واحدها
- صدا، نور، شرایط ارتعاش و ...
- انبار؟ تاسیسات؟ رختشویخانه؟
- اپراتور چمن زن؟

گام دوم: اندازه‌گیری عوامل فیزیکی و ارگونومیک



- اندازه گیری
- نتایج ارزیابی بررسی شود
- حداقل یکبار و در صورت نیاز (تغییر ساختار، برآورد کارشناس، شکایت کارکنان و ...) ارزیابی مجدد
- تغییر نداشتیم! شکایت چی؟

گام سوم و چهارم: تعیین موارد عدم انطباق و اقدام اصلاحی



- شناسایی موارد عدم انطباق
- کاهش عوامل زیان آور
- پول نیست؟

الف-۳-۵-۴ / سطح ۳ / ضریب وزنی ۱ / تعداد گام ۴

مدیریت عوامل زمینه‌ساز بروز فشار روانی در محیط کار متناسب با فعالیت بخش‌ها و واحدهای مختلف در بیمارستان انجام می‌گیرد.

گام اول: ارزیابی فشار روانی و عوامل سبب‌ساز آن در کارکنان



- ارزیابی به تفکیک بخش ها/واحدها
- بر اساس روش های علمی روان سنجی
- نتایج ارزیابی بررسی شود (همه بخش ها؟)
- اداری؟

گام دوم: تحلیل نتایج حاصل از ارزیابی



- تحلیل نتایج
- تعیین میزان فشار روانی کارکنان و عوامل سبب‌ساز فشار
- با مشارکت روانپزشک/ روانشناس
- فعلا بیست درصد واحدها رو تونستیم تحلیل کنیم؟

گام سوم و چهارم: طرح‌ریزی و اجرای اقدامات اصلاحی لازم در زمینه‌ی مدیریت فشار روانی



- اصلاح موارد شناسایی شده

اثربخش بودن اقدام اصلاحی

بعد از اقدام اصلاحی ارزیابی مجدد صورت گرفته؟

- به علت کمبود نیرو و امکانات انجام نشد!

استاندارد ششم: حوادث و بیماری‌های شغلی در سطح بیمارستان پیشگیری و مدیریت می‌شوند

الف-۳-۶-۱ برنامه‌ی ایمنی شیمیایی به صورت مدون در سطح بیمارستان اجرا و مدیریت می‌شود.

الف-۳-۶-۲ حوادث شغلی کارکنان شناسایی شده و با حمایت بیمارستان مدیریت می‌شوند.

الف-۳-۶-۳ بیماری‌های شغلی شناسایی شده و با حمایت بیمارستان مدیریت می‌شوند.

لف-۳-۶-۴ بیمارستان از حفاظت کارکنان در برابر عوامل زیاآور محیط کار و حوادث شغلی اطمینان حاصل می کند.

الف-۳-۶-۱ / سطح ۲ / ضریب وزنی ۱ / تعداد گام ۵

برنامه‌ی ایمنی شیمیایی به صورت مدون در سطح بیمارستان اجرا و مدیریت می‌شود.

گام اول: تدوین برگه‌ی اطلاعات ایمنی مواد بر اساس شناسایی و طبقه بندی مواد شیمیایی

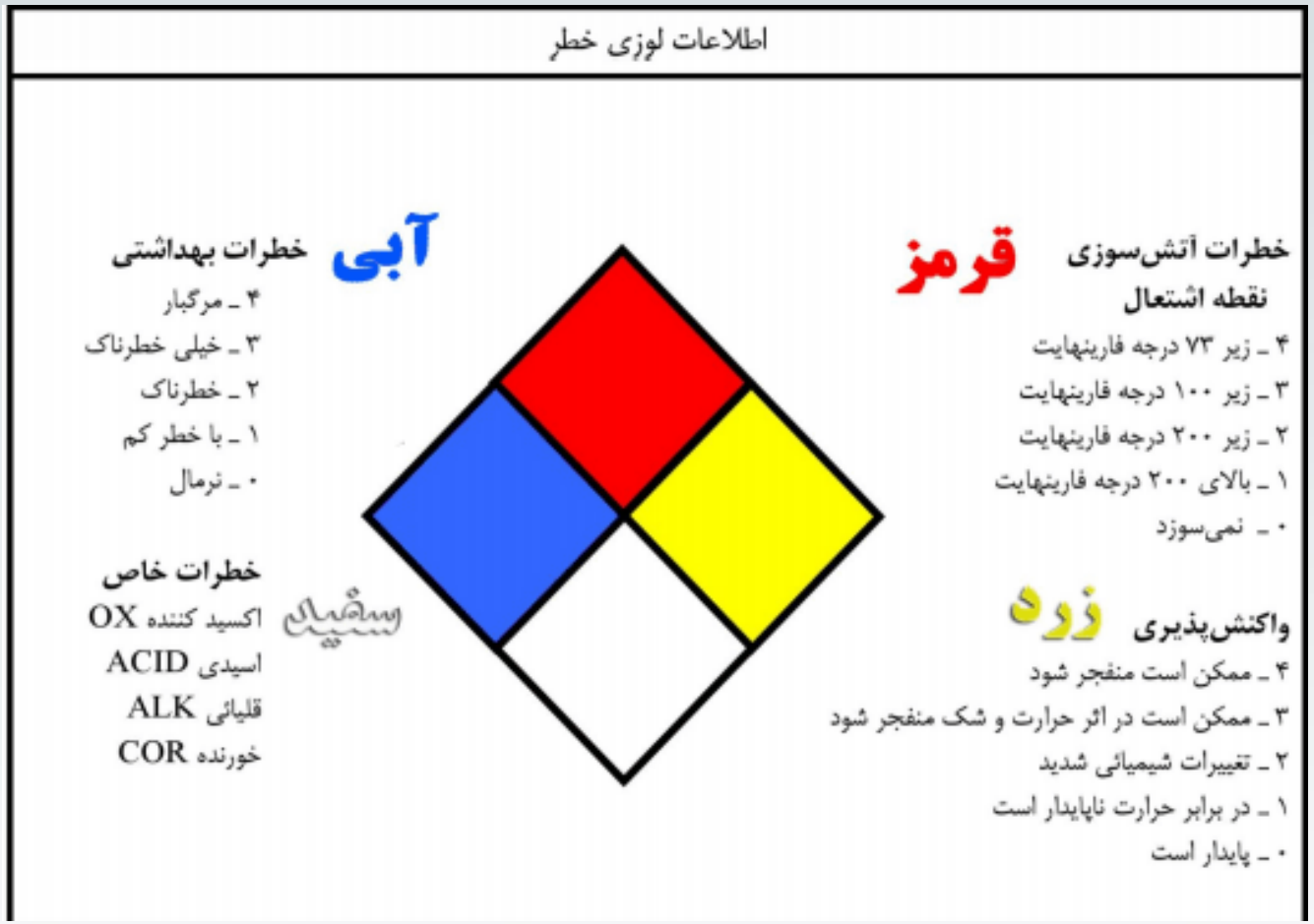


- شناسایی و طبقه بندی مواد شیمیایی
- لیست تمام موارد شناسایی شده؟
- ایمنی در استفاده مواد شیمیایی مورد استفاده در بیمارستان
- مصاحبه و مشاهده عملکرد
- عملکرد کارکنان مرتبط بر اساس آن

گام دوم: برچسب‌گذاری مواد شیمیایی

- در دسترس بودن
- مشاهده برچسب ها
- SDS/MSDS
- معمولا ۱۶ مشخصه (نام ماده شیمیایی، خطرات، ترکیب، اقدامات کمک های اولیه و ...)





گام سوم و چهارم: وجود تجهیزات اضطراری- نظارت و اقدام اصلاحی



- افزایش ایمنی در صورت مواجهه
- بررسی تجهیزات اضطراری
- مستند؟
- در دسترس بودن

گام چهارم و پنجم: نظارت و شناسایی موارد عدم انطباق انجام اقدامات اصلاحی



- نظارت واحد بهداشت حرفه ای
- مشاهده برنامه زمان بندی مدون و انطباق عملکرد
- اصلاح موارد عدم انطباق
- مستند اقدام اصلاحی.
- کمیته؟ تذکر؟ آموزش؟

الف-۳-۶-۲ / سطح ۱ / ضریب وزنی ۱ / تعداد گام ۴

حوادث شغلی کارکنان شناسایی شده و با حمایت بیمارستان مدیریت می‌شوند.

گام اول: شناسایی حوادث شغلی



- شناسایی تمامی موارد حوادث شغلی
- مستندسازی موارد
- چند مورد طی سال گذشته بوده؟
- با اطلاعات واحد منابع انسانی و مدیریت پرستاری مقایسه بشه
- مسئول آشپزخانه؟ تاسیسات؟ خدمات؟ مدیر خدمات پرستاری و ...

گام دوم: تحلیل علل ریشه‌ای حوادث شغلی



- شناسایی علل حوادث
- RCA
- درس آموخته
- مدیریت حوادث

گام سوم: طرح‌ریزی و اجرای اقدامات اصلاحی



- اقدام اصلاحی
- بر اساس نتایج حاصل از تحلیل علل ریشه‌ای
- بررسی اقدامات اصلاحی و نتیجه آن

گام چهارم: حمایت بیمارستان از کارکنان در زمان بروز حوادث شغلی



- حمایت از کارکنان
- مطابق ضوابط مربوط
- مشاهده مستندات. هزینه ها را چه کسی داده؟
- یکی بوده شکایت کرده. دیگه هم نیومده بیمارستان!
- توبیخ شده یا حمایت؟

الف-۳-۶-۳ / سطح ۲ / ضریب وزنی ۱ / تعداد گام ۴

بیماری‌های شغلی شناسایی شده و با حمایت بیمارستان مدیریت می‌شوند.

گام اول: گروه‌های شغلی در معرض خطر بیماری‌های شغلی



- شناسایی
- گروه های شغلی (تاسیسات؟ تصویربرداری؟)

- افراد؟
- مادر باردار؟
- بیماری خاص؟

گام دوم: انجام معاینات شغلی کارکنان در بیمارستان



- ارزیابی و معاینه شغلی
- مستندات انجام معاینه
- به تفکیک گروه‌های شغلی و بر اساس عوامل خطرآفرین شناسایی شده

گام سوم: شناسایی بیماری‌های شغلی بر اساس نتایج معاینات



- شناسایی افراد دارای بیماری شغلی
- بررسی نتایج معاینات
- اسامی افراد شناسایی شده؟

گام چهارم: اقدامات اصلاحی موارد شناسایی شده



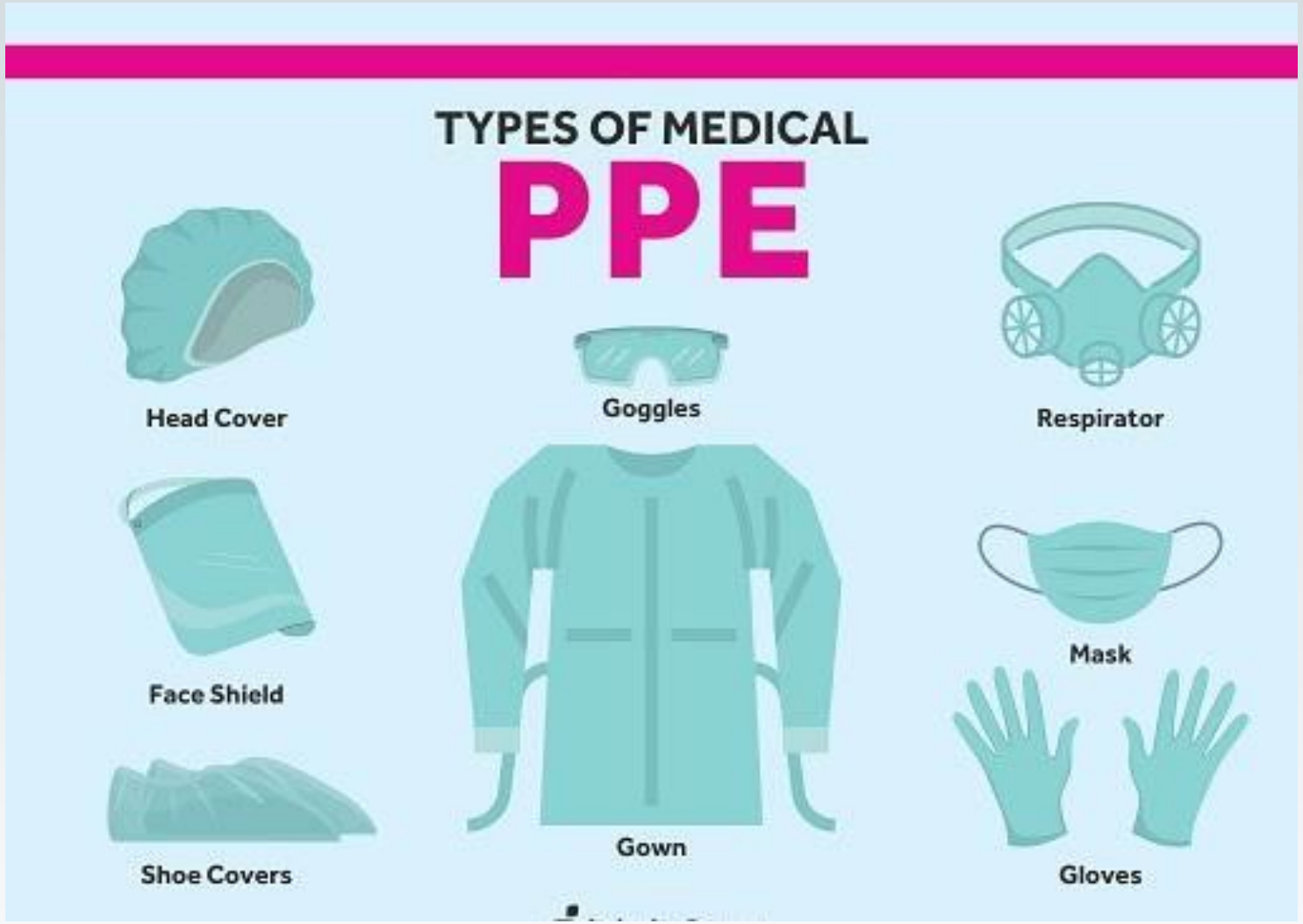
- اقدام اصلاحی
- بر اساس نتایج حاصل از ارزیابی خطر بیماری‌های شغلی و معاینات دوره‌ای
- تغییر جایگاه شغلی ؟
- قرار هست جابجا کنیم فعلا نیروی جایگزین نداریم!
- مستند

الف-۳-۶-۳ / سطح ۱/ ضریب وزنی ۱ / تعداد گام ۴

الف-۳-۶-۴ بیمارستان از حفاظت کارکنان در برابر عوامل زیان آور محیط کار و حوادث شغلی اطمینان حاصل می کند.

.

گام اول: تعیین وسایل حفاظت فردی مورد نیاز



- تعیین وسایل
- در برابر عوامل زیان آور و حوادث شغلی
- به تفکیک بخش/واحد
- بررسی مستندات تعیین وسایل

گام دوم: کتابچه الکترونیک راهنما و علائم تصویری



- بدونن
- به تفکیک مشاغل مختلف و محیط های کاری
- استفاده صحیح از وسایل حفاظتی
- کتابچه و دسترسی کارکنان بررسی شود
- مصاحبه

گام سوم و چهارم: نظارت و اقدام اصلاحی



- استفاده صحیح
- مستند نظارت؟ تذکر؟ تشویق؟
- صورتجلسه؟
- وجود وسایل حفاظت فردی به میزان لازم
- جزو اولویت های خریدمون هست!

پیام های کلیدی

- منابع انسانی مهم ترین سرمایه سازمان
- سلامت کارکنان مقدمه و پیش نیاز سلامت بیماران

معاونت توسعه مدیریت، منابع و برنامه ریزی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

معتمد

موسسه عالی توسعه و تربیت مدیران نظام سلامت ایران

با تشکر از توجه شما!

راه‌های ارتباط طی معتمد

آدرس: تهران جلوار یولک شرقی- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی-بلوک C طبقه 13

تلفن: 021-81452878 021-81452880

وبسایت و شبکه‌های اجتماعی: https://zil.ink/hmdi