

## اهداف دفتر پرستاری:

نظر به اهمیت حرفه پرستاری در راستای تحقق آرمان و اهداف دفتر پرستاری رویه ها و سیاست های مدیریت پرستاری این مرکز به شرح ذیل اعلام می گردد:

### ۱. مدیریت برنامه ریزی

بر اساس برنامه استراتژیک خارج سازمان و محور های اعلام شده (دانشگاه) و اهداف داخل سازمان و بر اساس جمع آوری اطلاعات (نتایج ارزیابی های به عمل آمده از نحوه ی ارائه خدمات پرستاری داخلی و خارجی و نتایج ارزشیابی کارکنان پرستاری و بررسی نتایج رضایت مندی مشتریان و...) در ابتدای هر سال اقدام به تدوین برنامه عملیاتی پرستاری می شود.

نحوه ی ارائه خدمات پرستاری و میزان رضایت مندی مشتریان و میزان رعایت اصول علمی فرایند های مدیریتی به منظور ارتقای خدمات پرستاری به طور مستمر بر اساس اصول علمی بررسی و پایش و برنامه ریزی می گردد.

I. تهیه استانداردها/ پروتکل ها و راهنمای لازم جهت استفاده همکاران کلیه رده ها، تنظیم و بازنگری چک لیست ها و ابزارهای مورد نیاز برای ارزیابی خدمات با مشارکت کارکنان

II. بازدید مستمر از واحد های تحت سرپرستی

III. مشاهده، مصاحبه با مشتریان شامل پرسنل تحت سرپرستی بیماران خانواده ها به منظور جمع آوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل داده ها

IV. ارزیابی مستمر و مدون بر اساس چک لیست ها بر اساس استانداردها توسط تیم ارزیابی دفتر پرستاری و سرپرستاران (مدیر پرستاری - سوپروایزران آموزشی، بالینی، کنترل عفونت، سر پرستاران) و اعضای شاخه نظارت متشکل از کارکنان پرستاری و ریشه یابی مشکلات و دادن بازخورد به صاحبان فرایند به منظور ارتقای فرایند ها

V. تنظیم برنامه های اصلاحی به منظور ارتقای مستمر کیفیت خدمات با کمک صاحبان فرایند.

### ۲. لیست فرایند های کلیدی پرستاری

الف) فرایند های مدیریتی

۱. مدیریت برنامه ریزی

۲. مدیریت بحران

۳. مدیریت اقدامات قبل و حین و پس از CPR

۴. مدیریت ارزشیابی کارکنان پرستاری

۵. مدیریت جلسات

۶. مدیریت ارزیابی (ممیزی بالینی)

۷. مدیریت نیروی انسانی در بعد کیفی و کمی

۸. مدیریت آموزش (کارکنان پرستاری و جدید الورود)
- مدیریت آموزش (بیماران و خانواده ها)
۱۰. مدیریت پژوهش پرستاری
۱۱. استقرار اعتبار بخشی
۱۲. برنامه استقرار و اجرای مدیریت خطر و ایمنی بیمار
۱۳. پایش رضایت مندی مشتریان (گیرندگان خدمت و ارائه دهندگان)
۱۴. استقرار اصول احتیاطات همه جانبه
۱۵. برنامه نویسی نوبت کاری
- ب) فرایندهای بالینی در بخش های اورژانس و بستری
۱. انجام تریاژ بیماران اورژانس
۲. ثبت تشخیص ها و مداخلات پرستاری
۳. کنترل ترالی کد (ملزوات)
۴. اجرای تزریقات ایمن
۵. کنترل وثبت علایم حیاتی بیماران
۶. اجرا مراقبت پرستاری و ثبت ترخیص بیمار
۷. تعامل با بیمار
۸. پانسمان و آموزش به بیمار
۱۰. استفاده از اتاق امن جدا سازی کامل بیمار
۱۱. چک و اجرای دستورات پزشک
۱۲. مراقبت پرستاری اولیه از بیمار (بهداشت فردی)
۱۳. ثبت و گزارش نویسی
۱۶. تحویل و تحول شیفت ها
۱۵. رعایت پروتکل حریم بیمار (پوشش حفظ حریم خصوصی)
۱۶. مراقبت پرستاری قبل از مشاوره ها
۱۷. مراقبت پرستاری پس از مشاوره ها
۱۸. انتقال بیمار
۱۹. اکسیژن تراپی
۲۰. اجرای اصول ایمنی بیمار
۲۱. بهداشت واحد بیمار
۲۲. اجرای رژیم غذایی بیمار

۲۳. کار با وسایل و تجهیزات پزشکی موجود بخش ها
۲۴. مراقبت پرستاری سونداژ
۲۵. اندازه گیری IO
۲۶. مراقبت از خط وریدی
۲۷. ارزیابی اولیه جسمی و روانی توسط پرستار از بیمار
۲۸. مراقبت پرستاری در احتمال آسیب به خود
۲۹. مراقبت پرستاری در اختلال در مراقبت از خود
۳۰. مراقبت پرستاری در اختلالات خواب
۳۱. مراقبت پرستاری در اختلالات تغذیه ای
۳۲. چارت راند ۲۴ ساعته پرونده ها
۳۳. اجرای خطوط راهنمای فرار بیمار
۳۴. چارت راند ۲۶ ساعته پرونده ها
۳۵. اجرای سرم تراپی
۳۶. کنترل سلامت تجهیزات پزشکی

### ۳. مدیریت منابع انسانی

مدیریت منابع انسانی رویکردی جامع به مدیریت استراتژیک منابع کلیدی سازمان یعنی منابع انسانی است. مدیریت منابع انسانی نه تنها رویکردی از روی سودآوری به مدیریت کارکنان است بلکه رویکردی ویژه به روابط کارکنان با تأکید بر تعهد و دو طرفه بودن ارتباط دارد. اهداف اساسی مدیریت منابع انسانی حصول نتایج مطلوب از تلاش های جمعی کارکنان سازمان است که می توان به صورت زیر آن را بیان نمود:

✚ تأمین نیروی انسانی با حداقل هزینه

✚ پرورش و توسعه استعداد ها و مهارت های افراد

✚ حفظ و نگهداری نیروهای لایق و ایجاد روابط مطلوب بین آنان

✚ تأمین احتیاجات مادی و معنوی و جلب رضایت پرسنل به طوری که همسویی لازم بین اهداف شخصی آن ها، و هدف های سازمان ایجاد گردد.

براساس وضعیت موجود پرسنلی بانک اطلاعاتی نیروی انسانی تشکیل و نیروی انسانی مورد نیاز برآورد گردیده و نیروی انسانی حرفه ای و غیر حرفه ای با توجه به ویژگی های هر بخش توزیع می گردد و بهسازی و پرورش نیروی انسانی از طریق آموزش های القایی و آشناسازی بدو ورود پرسنل، آموزش های ضمن خدمت، آموزش

های مستمر و ... صورت می گیرد، بکارگیری پرسنل و تفویض مسئولیت، انتصاب و یا انتخاب و ابقاء بر اساس شرایط احراز پست انجام می گردد.

امور ذیل برای نیل به اهداف فوق صورت گیرد:

۱. جذب منابع انسانی (برنامه ریزی کارمندیابی - انتخاب - استخدام)
۲. توسعه منابع انسانی: مدیریت، عملکرد، آموزش
۳. مدیریت پاداش: ارزشیابی مشاغل، پاداش، مزایا
۴. روابط کارکنان، مشارکت، ارتباطات
۵. بهداشت، ایمنی و رفاه
۶. امور اداری استخدام و کارکنان: رعایت چارچوب قانونی و مقررات دولتی جمع آوری اطلاعات منابع انسانی در ذیل به تعدادی فعالیت های مرتبط اشاره می گردد:

🚩 ایجاد انگیزش در کارکنان پرستاری:

۱. برقراری ارتباط موثر با همکاران به منظور حفظ کرامت انسانی
۲. تشویق کتبی با درج در پرونده پرسنلی بر اساس گزارشات سرپرستاران، سوپروایزران و سایر همکاران و ارباب رجوع و بازدیدها و سنجش کیفیت خدمات پرستاری و میزان رضایت مشتریان و سنجش طرح تکریم ارباب رجوع حداکثر هر ۳ ماه یکبار براساس معیار های تشویق
۳. در نظر گرفتن ارفاق اضافه کار بر حسب نوع خدمت و عملکرد همکاران بر اساس معیار های تشویق و شرایط مرکز بر اساس نظرسنجی از سرپرستاران
۴. در نظر گرفتن امتیاز کارانه پرسنل با نظر سنجی از سرپرستاران، سوپروایزران آموزشی و بالینی و مدیر پرستاری به منظور رعایت اصول عدالت
۵. برگزاری جلسات آموزشی ماهانه به منظور ارتقای دانش و مهارت های شغلی کارکنان پرستاری.
۶. دعوت به همکاری از کلیه همکاران علاقمند جهت تهیه پروسیجر بوک ها و پمفلت ها.
۷. دریافت پیشنهادات همکاران در زمینه ارتقای خدمات پرستاری، افزایش رضایت مندی بیماران و خانواده ها و کارکنان پرستاری و بررسی کلیه پیشنهادات و اجرا در صورت کاربردی بودن آنها.
۸. معرفی همکاران جهت شرکت در سمینار های آموزشی خارج از مرکز در صورت داشتن نیاز آموزشی (کلاس های نظام)
۹. انتخاب و معرفی پرسنل نمونه سال به اداره پرستاری معاونت محترم درمان (بر اساس ظرفیت های اعلام شده آن مرکز)
۱۰. امکان ملاقات حضوری هر روزه با همکاران پرستاری توسط سرپرست پرستاری به منظور پیگیری مشکلات و یا بررسی پیشنهادات ایشان در اسرع وقت.

۱۱. توجه به درخواست کارکنان با توجه به مشکلات ایشان جهت برنامه نویسی در حد امکان با در نظر گرفتن حقوق سایر همکاران و بر اساس دستورالعمل های مرکز.

۱۲. توجه به شرایط پرسنل در برقراری نوبت کاری به طوری که بین همکاران تبعیض قائل نشود.  
 جلب مشارکت کارکنان پرستاری:

- ✓ تشکیل جلسات ماهانه با مسئولین رده های پرستاری
- ✓ تشکیل جلسات به صورت ادواری با کلیه رده های پرستاری
- ✓ دریافت پیشنهادات کارکنان به صورت کتبی
- ✓ نظر سنجی از همکاران جهت ایجاد تغییرات مثبت در راستای اهداف سازمانی، در صورت تایید پیشنهادات در کمیته مربوطه و ریاست مرکز به کمیته پیشنهادات دانشگاه ارسال می شود.
- ✓ فراخوان جهت همکاری از پرسنل پرستاری جهت مشارکت در شاخه های کمیته پرستاری (آموزش، ارزیابی، مدیریت جامع کیفیت، پژوهش کاربردی، فرهنگی و نگهداشت نیرو، حل مشکل) و فعالیت های مشارکتی (تدوین حدود انتظارات، تدوین پروسیجرها، پمفلت های آموزشی، تدوین و بازنگری چک لیست ها و...)

تنظیم برنامه نوبت کاری کارکنان تحت سرپرستی:

نظر به اهمیت تنظیم برنامه کشیک پرسنل به منظور تحقق اهداف پرستاری ضمن در نظر گرفتن حقوق کارکنان تحت سرپرستی به منظور بهره گیری از توانمندی کلیه کارکنان و ارائه مطلوب تر خدمات پرستاری نیاز کلیه بخش نیز توجه می شود و نکات ذیل مورد توجه است:

۱. تنظیم معیار ضوابط و پروتکل برنامه نویسی جهت کلیه بخش ها
۲. تعیین جانشینان کلیه مسئولین بخش ها
۳. تنظیم برنامه کاری کادر پرستاری بر اساس خط مشی توسط سر پرستاران
۴. تأیید برنامه کاری کادر پرستاری توسط مدیر پرستاری
۵. در اختیار قرار دادن برنامه جهت کادر پرستاری بر اساس ضوابط و پروتکل در بخش ها
۶. تهیه و تنظیم لیست از پرسنل که در شرایط بحرانی (استعلاجی پرسنل، حوادث غیر مترقبه و ...) تمایل به همکاری با دفتر پرستاری دارند.

مدیریت فرایند آموزش (کارکنان، بیماران و خانواده ها):

برنامه ریزی آموزشی بر اساس اصول علمی به منظور تامین، حفظ و ارتقای دانسته های علمی کارکنان و مددجویان تنظیم و اجرا می گردد.

۱. ارائه آموزش به پرسنل پرستاری، بیماران و خانواده ها بر اساس پروتکل های مربوطه توسط مسئولین آموزش

۲. کنفرانس های آموزشی ماهانه جهت پرسنل پرستاری



۳. ارائه پروسیجر بوک ها و جزوات آموزشی جهت پرسنل

۴. ارائه و ثبت آموزش به بیماران و خانواده ها

۵. تشکیل جلسات شاخه آموزش بر اساس فراخوان از همکاران با مشارکت کارکنان به منظور تحقق اهداف آموزشی

۶. انجام آموزش های الزامی جهت کادر پرستاری بر اساس اعتبار بخشی (مهارت های ارتباطی، احیا، منشور حقوق، بحران و ثبت و گزارش نویسی)

۷. برگزاری آزمون های توانمند سازی پرسنل حداقل سالی ۲ بار در حیطه مسئولیت و برنامه ریزی جهت ارتقا  
**ارائه آموزشی به پرسنل جدید الورد با روش:**

۱. آشناسازی با مرکز (فضا) از طریق کتابچه توجیهی.

۲. آشناسازی با قوانین جاری مرکز و واحد پرستاری (جزوه آموزشی) توسط مدیر پرستاری و تحویل لوح فشرده به کلیه پرسنل جدیدالورد.

۳. برگزاری دوره آموزشی قبل از تثبیت بخش (بر اساس پروتکل و برنامه آموزشی) زیر نظر سوپروایزر آموزشی توسط سر پرستاران و مسئولین آموزش

۴. در اختیار قرار دادن جزوات و مطالب آموزشی مورد نیاز از طریق دفتر پرستاری و بخش تحت آموزش

۵. سنجش اثر بخشی آموزش های داده شده توسط مسئولین آموزش زیر نظر سوپروایزر آموزشی

۶. بکار گیری پرسنل جدید الورد در بخش ها پس از اطمینان از آگاهی و عملکرد قابل قبول

### ارائه خدمات پژوهشی کاربردی

۱. تشکیل جلسات شاخه پژوهش بر اساس فراخوان از همکاران با مشارکت کارکنان به منظور تحقق اهداف پژوهشی

۲. ارائه یک پژوهش کاربردی و تلاش جهت استفاده از نتایج

۳. ارائه پژوهش های انجام شده به ریاست مرکز و در صورت تائید ایشان به اداره پرستاری و ارائه در سمینار ها و...

### مدیریت فرایند ارزشیابی کارکنان پرستاری

۱. به منظور ارتقای عملکرد و رضایت مندی کارکنان پرستاری ارزشیابی بر اساس دستورالعمل های مصوب به طور مستمر انجام و نتایج ارزشیابی جهت انتخاب، انتصاب و .... استفاده می گردد.

۲. تنظیم اهداف، خط مشی و دستورالعمل ها جهت نحوه ی انجام ارزشیابی پرسنل تحت سرپرستی

۳. برنامه ریزی جهت انجام ارزشیابی های مستمر (فصلی) بر اساس حدود انتظارات کلیه رده ها و شرح وظایف وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی

۴. نظارت بر روند ارزشیابی های دوره ای پرسنل تحت سرپرستی به منظور رعایت عدالت بین کارکنان

۵. اعلام نتایج ارزشیابی سالیانه پس از تشکیل نشست با کلیه اعضای شاخه ارزشیابی به ریاست محترم (در خواست تشویق گروه و ...)