

# بیمارستان امام خمینی (ره) بناب



دانشگاه علوم پزشکی تهران  
سازمان بهداشت و آموزش پزشکی



بیمارستان امام خمینی بناب

## کتابچه

1403

## روشهای اجرائی

مدیریت خدمات  
پرستاری

### جایگاه خط مشی

روش ها و دستورالعمل  
ها

استانداردها

خط مشی ها

تصمیمات  
فردی

یک پله پایین تر از استانداردها

یک پله بالاتر از تصمیمات فردی

تجربه همکاران و سیستم های دیگر





**بیمارستان امام خمینی (ره) بناب**

**با سلام و احترام**

ضمن تشکر و قدردانی از زحمات و حسن انجام وظائف همکاران و پرسنل محترم واحد دفتر **پوستاری**، همکاران موظفند نسبت به مطالعه و اجرای مفاد سنجه های ابلاغی از طرف دانشگاه ، واحد اعتباربخشی بیمارستانها اقدام نموده و در جهت بهبود کیفیت خدمات و وظائف محوله کوشا و فعال باشند .

این ابلاغ جهت ارائه روش اجرایی صادر شده و در این بخش از تاریخ 30 / 1 / 1403 مورد اجرا می باشد .

**با تشکر**

**سرپرست بیمارستان امام خمینی (ره) بناب**



بیمارستان امام خمینی (ره) بناب

### مقدمه

بیمارستان از دیرباز بعنوان یک مرجع و مرکز درمان بیماران و اکنون یکی از نهادهای مهم در نظام نوین درمانی میباشد

بیمارستانهای امروز از آن جهت دارای اهمیت هستند که منابع عظیمی از سرمایه های انسانی ، فیزیکی ، مالی و تجهیزاتی را مورد استفاده قرار می دهند و در مقابل مسئولیت تامین ، حفظ و ارتقاء سلامت افراد جامعه را بر عهده دارند

این وضعیت ، استفاده از علوم جدید و دستورالعمل ها و گاید لاین های استاندارد را در حوزه سلامت جامعه بیش از پیش ضروری و اجتناب ناپذیر ساخته است . کارکنان در کنار مهارت های علمی و تجربی خود سعی دارند با آگاهی تمام و با استفاده از روش های اجرایی تدوین شده در این بیمارستان به ارائه خدمات مطلوب تا رسیدن به اهداف عالی سازمانی گام بردارند

تیم رهبری و مدیریت کیفیت

## فهرست

ردیف	روش اجرایی	صفحه	سنجه
1	نظارت بر روند تعامل بخش های بالینی با سایر بخش ها	5-6	الف-4-3-5
2	نحوه تشویق و کنترل های انضباطی کارکنان پرستاری	7-9	
ردیف	دستورالعمل	صفحه	سنجه
1	انتخاب، ارتقاء دانش و مهارت و توانمند سازی پرسپتی	10-11	الف-4-1-1



بسمه تعالی  
بیمارستان امام خمینی (ره) بناب  
(روش اجرایی مدون)



عنوان روش اجرایی مدون: نظارت بر روند تعامل بخش های بالینی با سایر بخشها

کد سند: NSM-PR-1	تاریخ تدوین: 91/11/10
تعداد صفحه: 1 از 2	شماره ویرایش: نهم
	تاریخ آخرین بازنگری: 1403/1/20

### تعاریف:

تعامل بین بخشی: ارتباط بین بخش ها/واحدهای بیمارستان بمنظور رفع نواقصات و تسهیل در روند ارائه خدمات به بیماران اجرا میشود.

### هدف:

تقویت تعاملات بین بخشی به منظور تسریع و تسهیل روند ارائه خدمات به بیماران

### صاحبان فرآیند و ذینفعان:

ریاست / مدیریت - مدیر خدمات پرستاری - سوپروایزرین - سرپرستاران - مسئولین سایر واحدهای بیمارستان - کمکی/خدماتی

### دامنه روش اجرایی مدون:

کلیه بخشها - واحدها

### مسئولیت ها و اختیارات:

وظیفه هماهنگی های بین بخشی با مدیر خدمات پرستاری / سوپروایزرین می باشد و مسئولیت اصلی نظارت بر روند تعامل بین بخش ها جهت تسهیل در امور درمان بیماران با مدیر پرستاری می باشد.

### شیوه انجام کار:

- 1- سوپروایزر کشیک در صورت نیاز بر روند انتقال بیمار از بخشی به بخش دیگر و سایر ارتباطات بین بخشی (درخواست نیرو / تجهیزات / لوازم / دارو و...) نظارت می نماید.  
\*در صورت نیاز به تجهیزات پزشکی در بخش مقصد و عدم امکان همکاری بخش پشتیبان، سوپروایزر کشیک جهت تأمین اقلام درخواستی هماهنگی لازم را با سایر بخش ها انجام می دهد.  
\*سوپروایزر کشیک بر روند تهیه اقلام دارویی خاص از سایر بخش ها / داروخانه توسط مسئول بخش / شیفت نظارت می نماید و در شیفت عصر و شب سوپروایزر جهت تهیه دارو با مسئول امور دارویی تماس حاصل می نماید.  
\*سوپروایزر کشیک پس از راند بالینی در شروع شیفت از حجم کاری بخش ها مطلع و نسبت به تأمین نیروی انسانی به صورت جابجایی افراد مورد نیاز اقدام می نماید.
- 2- در صورت بروز هر گونه مشکل در جهت دریافت خدمات پاراکلینیک اورژانس، مورد توسط مسئول بخش / شیفت به سوپروایزر کشیک اطلاع داده می شود.
- 3- در صورت نیاز سوپروایزر کشیک جهت حل مشکل با مسئول بخش / واحد مورد نظر تماس می گیرد.



بسمه تعالی  
بیمارستان امام خمینی (ره) بناب  
(روش اجرایی مدون)



**عنوان روش اجرایی مدون: نظارت بر روند تعامل بخش های بالینی با سایر بخشها**

کد سند: NSM-PR-1	تاریخ تدوین: 91/11/10
تعداد صفحه: 2 از 2	شماره ویرایش: نهم
	تاریخ آخرین بازنگری: 1403/1/20

- 4- در صورت نیاز سوپروایزر کشیک جهت حل مشکل با مترون تماس حاصل نموده و ایشان یا راهنمایی تلفنی نموده و یا در بیمارستان حاضر شده و مشکل را بررسی می نمایند.
- 5- در صورت وجود مشکل در هر یک از فرآیندهای داخل بیمارستانی، مدیر پرستاری در جلسات برگزار شده با سوپروایزرین و مسئولین بخشها مسائل و مشکلات موجود را مطرح و پس از بررسی، راهکارهای لازم را ارائه می نمایند.
- 6- مدیر پرستاری مسائل و مشکلات غیر قابل حل در حوزه پرستاری را به حوزه ریاست منتقل می نمایند.
- 7- مدیر پرستاری راهکارهای ارائه شده از حوزه ریاست را به سوپروایزرین و مسئولین بخشها منتقل می نماید.
- 8- مدیر پرستاری بر روند تعامل بین بخشها نظارت می نماید.
- 9- مدیر پرستاری جهت برقراری ارتباطات بهینه بین بخشهای بالینی و پاراکلینیکی، با مسئولین این بخشها جلسات مذاکره/مشاوره برگزار می نماید.

**مستندات مرتبط: (منابع، امکانات و کارکنان مرتبط)**

شرح وظایف و استانداردهای مراقبتی و اعتباربخشی

**نحوه نظارت بر اجرای روش اجرایی مدون:**

صورتجلسات تدوین شده و گزارشات روزانه سوپروایزرین و سرپرستاران

**جدول اسامی:**

نام و نام خانوادگی تهیه کنندگان	سمت	نام و نام خانوادگی تهیه کنندگان	سمت
رضوان رزاقی	مدیر خدمات پرستاری	رسول رهبری	سرپرستار اتاق عمل
فرناز رضازاده	سوپروایزر آموزشی	فاطمه عقولی	سرپرستار
صفا جاویدان اصل	کارشناس مسئول بهبود کیفیت	مریم نندقانونی	سرپرستار جراحی
طاهره جم	کارشناس هماهنگ ایمنی بیمار	پروین ابراهیمیان	سرپرستار اورژانس
ناهیده میزان پور	سرپرستار بخش روان	ناهده بکران	سوپروایزر
شهلا صمدزاده	سرپرستار	نسرین مهرنژاد	سرپرستار
فیروز قصابی	سوپروایزر	مریم الطافی	سوپروایزر
زهرا ابراهیم پور	سرپرستار	شمسی اسفندیاری	سرپرستار
نیر پورصادق	سرپرستار درمانگاه		
نام و نام خانوادگی تایید کننده: دکتر اصغر باقری	سمت: رئیس بیمارستان	تاریخ تایید: 1403/1/25	دکتر اصغر باقری
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر اصغر باقری	سمت: رئیس بیمارستان	تاریخ ابلاغ: 1403/1/30	رئیس بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان بناب

**منابع / مراجع: استانداردهای اعتباربخشی**



بسمه تعالی  
بیمارستان امام خمینی (ره) بناب  
(روش اجرایی مدون)



عنوان روش اجرایی مدون: نحوه تشویق و کنترل های انضباطی کارکنان پرستاری

کد سند: NSM-PR-2	تاریخ تدوین: 91/11/10
تعداد صفحه: 1 از 3	شماره ویرایش: نهم
	تاریخ آخرین بازنگری: 1403/1/20

### تعاریف:

کنترل‌های انضباطی، سیاستها و روشهای این مرکز برای عملکرد صحیح و مطابق با قوانین توسط پرسنل میباشد.

### هدف:

1. ایجاد مسئولیت پذیری و انضباط اداری
2. ارج نهادن به زحمات و خدمات پرسنل و تشویق در جهت تلاش بیش از پیش
3. افزایش انگیزه کاری

### صاحبان فرآیند و ذینفعان:

ریاست / مدیریت -مدیر خدمات پرستاری- مسئولین بخش ها و واحدها

### دامنه روش اجرایی مدون:

کلیه بخشها - واحدها

### مسئولیت ها و اختیارات:

مسئولیت کنترل های انضباطی با ریاست بیمارستان و مدیر پرستاری می باشد

### شیوه انجام کار:

1. مسئولین بخشها و واحدها ، در زمان شروع بخدمت هر فرد ،شرح وظایف و حدود انتظارات از پرسنل را به هر فرد توضیح می دهد.

2. مسئولین بخشها و واحدها بصورت مستمر پرسنل تحت سرپرستی خود را ارزیابی می کنند.

مسئولین بخشها و واحدها در صورت مشاهده عملکرد عالی در انجام امورات مربوطه - حسن اخلاق و رفتار و همکاری با مافوق - انجام اقدامات نجات بخش بیماران و ارائه پیشنهادات موثر در جهت ارتقاء کیفی فرآیندهای بخشهای درمانی و انجام اقدامات موثر در بیشتر و بهتر امورات در واحدهای اداری ،فرمهای تشویق بدون درج در پرونده راتکمیل می کند و به مدیر خدمات پرستاری اعلام می کنند.





بسمه تعالی  
بیمارستان امام خمینی (ره) بناب  
(روش اجرایی مدون)



عنوان روش اجرایی مدون: نحوه تشویق و کنترل های انضباطی کارکنان پرستاری

تاریخ تدوین: 91/11/10 شماره ویرایش: نهم تاریخ آخرین بازنگری: 1403/1/20	کد سند: NSM-PR-2 تعداد صفحه: 2 از 3
--	--

4. مسئولین بخشها و واحدها همچنین در صورت مشاهده موارد انضباطی گزارشات لازم را به مسئول ما فوق اعلام می کنند.
5. مسئولین بخشها و واحدها با توجه به گزارشات تشویق و تنبیه نسبت به تایید آن اقدام بعمل می آورد

#### تشویق:

- 1- مسئولین بخشها و واحدها پس از جمع بندی فرمهای مذکور ، آنها را در گواهی تشویق پرسنل مدنظر قرار می دهند.
- 2- مسئولین بخشها و واحدها برای تشویق ، درنمره کارانه ویا اضافه کاری تشویقی اعمال می کنند.
- 3- رئیس خدمات پرستاری هر سه ماه یکبار گواهیهای تشویقی را جمع بندی وبا تکمیل فرم نهایی به کمیته رهبری و مدیریت ارائه می دهند.

#### تنبیه:

- 1- مسئولین بخشها و واحدها به پرسنل خاطی تذکر شفاهی می دهند.
- 2- سوپروایزرین در دفتر گزارش ثبت وبه اطلاع مدیرخدمات پرستاری می رسانند
- 3- رئیس خدمات پرستاری گزارشات مثبت در دفتر گزارش رابرسی و به واحدهای زیربط ارجاع می دهد.
- 4- مسئولین بخشها و واحدها در صورت ضعف عملکردی پرسنل درانجام استانداردها ،راهنمایی وآموزشهای لازم را می دهد.
- 5- توسط مسئولین بخشها و واحدها مجدداً " عملکرد فرد ارزیابی میگردد.
- 6- در صورت تکرار خطا، تذکر شفاهی توسط مسئول مربوطه به پرسنل داده میشود.
- 7- رئیس خدمات پرستاری فرد را در صورت استمرار خطا جهت بررسی موضوع به سرپرستی گزارش می کند.
- 8- در کمیته مدیریت و رهبری که ماهانه برگزار میشود تصمیم گیری در مورد تذکرات افراد خاطی گرفته می شود.
- 9- پس از تذکر اگر همان افراد در رویه خود تجدید نداشته باشند ،تذکر با درج در پرونده از طرف ریاست صادر میگردد.
- 10- اگر خطاهای فرد همچنان تکرار شود ریاست فرد را به هیئت تخلفات اداری گزارش می کند.



بسمه تعالی  
بیمارستان امام خمینی (ره) بناب  
(روش اجرایی مدون)



عنوان روش اجرایی مدون: نحوه تشویق و کنترل های انضباطی کارکنان پرستاری

کد سند: NSM-PR-2	تاریخ تدوین: 91/11/10
تعداد صفحه: 3 از 3	شماره ویرایش: نهم
	تاریخ آخرین بازنگری: 1403/1/20

مستندات مرتبط: (منابع، امکانات و کارکنان مرتبط)

- فلوچارت تشویق و تنبیه - فرمهای تشویق بدون درج در پرونده - فرم نهایی

نحوه نظارت بر اجرای روش اجرایی مدون:

- تکمیل فرمهای مرتبط

جدول اسامی:

نام و نام خانوادگی تهیه کنندگان	سمت	نام و نام خانوادگی تهیه کنندگان	سمت
اصغر باقری	ریاست بیمارستان	زهرا ابراهیم پور	سرپرستار
کاظم سلیمانیان	مدیریت بیمارستان	فاطمه عقولی	سرپرستار
رضوان رزاقی	مدیر خدمات پرستاری	ابراهیم گلشنی	سرپرستار اتاق عمل
فرناز رضازاده	سوپروایزر آموزشی	نیر پورصادق	سرپرستار درمانگاه
صفا جاویدان اصل	کارشناس مسئول بهبود کیفیت	مریم وندقانونی	سرپرستار جراحی
طاهره جم	کارشناس هماهنگ ایمنی بیمار	پروین ابراهیمیان	سرپرستار اورژانس
ناهیده میزان پور	سرپرستار بخش روان	ناهده بکران	سوپروایزر
شهلا صمدزاده	سرپرستار	نسرین مهرنژاد	سرپرستار
فیروز قصابی	سوپروایزر	سوسنبر محمدی	سوپروایزر
شمسی اسفندیاری	سرپرستار		
نام و نام خانوادگی تایید کننده: دکتر اصغر باقری	سمت: رئیس بیمارستان	تاریخ تایید: 1403/1/25	دکتر/اصغر باقری رئیس بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان بناب ۶۶۰
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر اصغر باقری	سمت: رئیس بیمارستان	تاریخ ابلاغ: 1403/1/30	

منابع / مراجع: استانداردهای اعتبار بخشی



بسمه تعالی  
بیمارستان امام خمینی (ره) بناب  
( دستورالعمل )



عنوان دستورالعمل: انتخاب، ارتقاء دانش و مهارت و توانمند سازی پرسپتی

تاریخ تدوین: 1401/6/20 شماره ویرایش: سوم تاریخ آخرین بازنگری: 1403/1/20	کد سند: NSM -WI-1 تعداد صفحه: 1 از 2
---	---

**تعاریف:**

پرسپتی: نیروی جدیدالورود (نیروی طرحی، انتقالی از مرکز دیگر) - انتقالی از بخشی به بخش دیگر  
پرسپتورشپ: نیروی با سابقه و دارای دانش و مهارت بالا و داشتن انگیزه یاد دهی جهت آموزش پرسپتی

**هدف:**

ارتقاء دانش و مهارت نیروهای جدیدالورود - افزایش ارتقاء کیفیت خدمات - کاهش خطاهای پزشکی

**دامنه دستورالعمل:**

تمامی بخش های بستری و سرپایی

**مهارت مسئول:**

دفتر پرستاری: نظارت بر اجرای دستورالعمل

**شیوه انجام کار:**

- 1- جلسه توجیهی برای سرپرستاران توسط مدیر خدمات پرستاری تشکیل گردد.
- 2- چک لیستهای انتخاب پرسپتور شپپ ها توسط مدیر خدمات پرستاری و سوپروایزر آموزشی و سرپرستاران بازنگری گردد.
- 3- پرسپتور شپپ های انتخاب شده طبق چک لیست ها به تمامی واحدها توسط دفتر پرستاری ابلاغ گردد
- 4- جلسه توجیهی برای پرسپتور شپپ ها توسط مدیر خدمات پرستاری و سوپروایزر آموزشی تشکیل گردد.
- 5- سرفصل های آموزشی برای هر بخش با هماهنگی سرپرستاران و توسط سوپروایزر آموزشی تدوین و در اختیار پرسپتور شپپ ها قرار داده شود.
- 6- برنامه پرسپتی ها با برنامه پرسپتورشپپ ها توسط سرپرستار بخش تنظیم گردد.
- 7- از برنامه آموزشی پرسپتورشپپ ها طبق سرفصل های آموزشی توسط (سرپرستار بخش - سوپروایزر آموزشی و مدیر خدمات پرستاری) بایستی نظارت بعمل آید
- 8- با توجه به اثر بخشی آموزشی، اقدامات اصلاحی (تشویق - تذکر - ارائه گواهی آموزشی جهت اخذ امتیاز ارزشیابی سالیانه - تعویض با پرسپتور جدید ....) صورت پذیرد.
- 9- در صورت تایید توانمندی و مهارت و عملکرد پرسپتی توسط پرسپتور شپپ، پرسپتی به چرخه مراقبت های بالینی بصورت مستقل وارد شود.



بسمه تعالی  
بیمارستان امام خمینی (ره) بنباب  
( دستورالعمل )



عنوان دستورالعمل : انتخاب ، ارتقاء دانش و مهارت و توانمند سازی پرسپتی

کد سند : NSM -WI-1  
تعداد صفحه : 2 از 2  
تاریخ تدوین : 1401/6/20  
شماره ویرایش : سوم  
تاریخ آخرین بازنگری : 1403/1/20

مستندات مرتبط:

چک لیست ارزیابی توانمندی پرسنل - چک لیست کنترلی

جدول اسامی:

سمت	نام و نام خانوادگی تهیه کنندگان	سمت	نام و نام خانوادگی تهیه کنندگان
سرپرستار	فاطمه عقولی	مدیر خدمات پرستاری	رضوان رزاقی
سرپرستار جراحی	مریم وندقانونی	سوپروایزر آموزشی	فرناز رضازاده
سرپرستار اورژانس	پروین ابراهیمیان	کارشناس مسئول بهبود کیفیت	صفا جاویدان اصل
سوپروایزر	ناهده بکران	کارشناس هماهنگ ایمنی بیمار	طاهره جم
سرپرستار	نسرین مهرنژاد	سرپرستار بخش روان	ناهیده میزان پور
سوپروایزر	خدیجه خانابایی	سرپرستار	شهلا صمدزاده
سرپرستار	شمسی اسفندیاری	سوپروایزر	فیروز قصابی
سرپرستار اتاق عمل	رسول رهبری	سرپرستار	زهرا ابراهیم پور
نام و نام خانوادگی تایید کننده : دکتر اصغر باقری			
سمت : رئیس بیمارستان		تاریخ تایید : 1403/1/25	
دکتر اصغر باقری رئیس بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان بنباب			
نام و نام خانوادگی تصویب کننده : دکتر اصغر باقری			
سمت : رئیس بیمارستان		تاریخ ابلاغ : 1403/1/30	

منابع / مراجع : استانداردهای اعتبار بخشی

