



بیمارستان مهر

سیستم مدیریت یکپارچه

نام مدرک: سیاست و روش اجرایی آموزشی و توانمندسازی کارکنان

کد مدرک: QI-PC-015/15

شماره بازنگری مدرک: ۲

تاریخ تهیه: ۹۸/۱۰/۱۵

تاریخ بازنگری: ۹۹/۱۰/۱۵

تاریخ صدور: ۹۸/۱۰/۲۰

وضعیت کنترل	امضاء	تاریخ	مسئولیت	
		۹۸/۱۰/۲۰	مدیر پرستاری مدیر منابع انسانی سوپروایزر آموزشی سرپرست بهبود کیفیت	تهیه کنندگان
		۹۸/۱۰/۲۰	رئیس هیئت مدیره	تأیید
صفحه ۱ از ۸ صفحه		۹۸/۱۰/۲۰	مدیر عامل	تصویب

بیمارستان مهر	روش اجرایی آموزش و توانمندسازی کارکنان	کد مدرک: QI-PC-015/15 شماره بازنگری: ۲
---------------	--	---

فرم وضعیت ویرایش				
کد مدرک: QI-FO-121 شماره بازنگری : *				
ردیف	شماره صفحه	شماره ویرایش	تاریخ ویرایش	شرح ویرایش

بیمارستان مهر	روش اجرایی آموزش و توانمندسازی کارکنان	کد مدرک: QI-PC-015/15 شماره بازنگری: ۲
---------------	--	---

فهرست : شماره صفحه

هدف.....	۴
دامنه کاربرد.....	۴
تعاریف.....	۴
مسئولیت ها و اختیارات.....	۴
شرح اقدامات.....	۵
الف- برنامه ریزی جهت آزمون توانمندی اولیه.....	۵
ب- برنامه ریزی جهت آموزش توجیهی بدو ورود.....	۵
ج- برنامه ریزی جهت آموزش های الزامی اعتبار بخشی.....	۶
د- برنامه ریزی جهت انجام PDP و توانمندسازی پرسنلی.....	۷
ه- ایجاد فایل بایگانی پرونده آموزشی کارکنان.....	۷
امکانات و تجهیزات آموزشی بیمارستان مهر.....	۸
منابع.....	۸
پیوست ها.....	۸

هدف:

از آنجا که ارتقای فرهنگ سازمانی و آموزش و افزایش مهارت کارکنان از اهداف استراتژیک بوده و ایجاد یک بیمارستان ارتقاء دهنده سلامت از تعهدات بیمارستان می باشد، لذا این مستند به منظور تشریح روش اجرایی آموزش و توانمند سازی کارکنان تهیه شده است.

دامنه کاربرد :

رویه این روش اجرایی برگرفته از الزامات اعتبار بخشی می باشد که شامل آزمون صلاحیت و توانمندی اولیه برای تصدی شغل مربوطه، آموزش توجیهی بدو ورود، انجام اقدامات اصلاحی آموزشی و در نهایت برنامه ریزی توانمندسازی پرسنلی (PDP) که منجر به پیشرفت فردی و سازمانی شود . می باشد.

تعاریف :

- ❖ آزمون صلاحیت و توانمندی اولیه : در بیمارستان باید تمامی مشاغل تعریف شده، یک شرح وظیفه و شرایط احراز مشخص داشته باشند تا بر اساس آن پذیرش کارمندان انجام شود و در واقع فرد جدیدالاستخدام باید شرایط مندرج در آن فرم را احراز نماید. به منظور دستیابی به آگاهی فرد از شرح وظیفه و توانمندی عملکردی وی فرم آزمون توانمندی مرتبط به آن شغل تهیه و آزمون در ابتدای استخدام اجرا خواهد شد.
- ❖ فرم اقدام اصلاحی منتج از آزمون توانمندی اولیه : بیمارستان متناسب با هر شغل سطحی از نمره آزمون را به عنوان قبولی و ورود به فرآیند استخدام تعیین می کند و در مواردی که نیاز به آموزش باشد به افراد آموزش های لازم تکمیلی ارائه خواهد شد.
- ❖ آموزش توجیهی بدو ورود : شامل آموزش های لازم در مورد قوانین بیمارستان و دستورالعمل های مربوط به الزامات اعتبار بخشی، آشنایی با دستورالعمل های کشوری و داخلی مرتبط با شغل و محل خدمت و آشنایی با تجهیزات و روش کارکرد آنها در بخش محل خدمت می باشد.
- ❖ آموزش ضمن خدمت / برنامه ریزی آموزشی توانمند سازی پرسنل (PDP) : اعتبار بخشی اعتقاد دارد که آگاهی و آموزش های اولیه پرسنل کافی نبوده و بیمارستان جهت پیشرفت و توانمندسازی پرسنلی و سازمانی باید برنامه ریزی آموزشی برای هر فرد داشته باشد که می تواند براساس نیازهای شغلی، اهداف سازمان، اهداف واحد یا شاخص های مورد بررسی در هر واحد باشد.

مسئولیت ها و اختیارات :

- سوپروایزر آموزشی بیمارستان مسئول کلیه امور مربوط به آموزش و توانمندسازی کارکنان می باشد و هرگونه فعالیت آموزشی داخل بیمارستانی یا خارج بیمارستانی باید با وی هماهنگ شود.
- مسئولیت تصویب این روش اجرایی بر عهده مدیرعامل می باشد.
- مسئولیت اجرای این روش اجرایی بر عهده سوپروایزر آموزشی می باشد.
- مسئولیت پایش و اثر بخشی فرآیندهای این روش اجرایی بر عهده سوپروایزر آموزشی می باشد.
- مسئولیت نظارت این روش اجرایی بر عهده مدیریت پرستاری و سرپرست بهبود کیفیت می باشد.

شرح اقدامات :

الف) برنامه ریزی جهت آزمون توانمندی اولیه NM-FO-137 :

هدف از اجرای این برنامه : دستیابی به حداقل صلاحیت و توانمندی فرد جهت تصدی شغل مورد نظر می باشد.

دامنه کاربرد : برای کلیه پرسنل جدیدالاستخدام در بیمارستان می باشد.

- ۱) با توجه به هر شغلی که در بیمارستان فعالیت می کند باید یک شرایط احراز و شرح وظیفه مکتوب در واحد منابع انسانی طبق دستورالعمل استخدام HR-IN-063 موجود باشد.
- ۲) فرد جدیدالاستخدام باید شرایط احراز و شرح وظیفه شغل را مطالعه کرده و امضاء نماید که نشان دهنده پذیرش شرایط مندرج در آن می باشد.
- ۳) مسئول مرتبط با هر شغل باید بر اساس محتویات شرایط احراز و شرح وظیفه سوالاتی را به صورت کتبی آماده کند و در اختیار واحد منابع انسانی قرار دهد.
- ۴) فرد جدیدالاستخدام پس از امضای فرم شرایط احراز و شرح وظیفه، آزمون توانمندی اولیه NM-FO-137 را در واحد منابع انسانی انجام خواهد داد.
- ۵) فرد جدیدالاستخدام به همراه فرم آزمون توانمندی اولیه NM-FO-137 به مسئول واحد جهت بررسی آزمون و مصاحبه کاری فرستاده می شود.
- ۶) در صورتی که فرد به حداقل نمره قبولی دست یافت و در مصاحبه موافقت مسئول واحد را بدست آورد جهت تکمیل سایر مراحل استخدام طبق دستورالعمل استخدام HR-IN-063 مجدداً به واحد منابع انسانی ارجاع می شود.
- ۷) پس از اتمام مراحل استخدام فرد مجدداً باید به مسئول واحد مراجعه کند تا اقدام اصلاحی آموزشی منتج از آزمون توانمندی اولیه MG-FO-138 برای وی اجرا شود.
- ۸) پس از اتمام مراحل فرم های آزمون و اقدام اصلاحی منتج از MG-FO-138 جهت بررسی و بایگانی به واحد آموزشی ارسال خواهد شد.

ب) برنامه ریزی جهت آموزش توجیهی بدو ورود:

هدف از آموزش توجیهی بدو ورود آشناسازی فرد جدیدالاستخدام با فضای بیمارستان، قوانین بیمارستان و قوانین و دستورالعملهای مرتبط با شغل می باشد که شامل ۳ قسمت معرفی کلی بیمارستان، معرفی جزئیات و آخرین دستورالعمل ها و آئین نامه ها و بخش نامه های مربوط به هر بخش و اطلاعات مربوط به تجهیزات اختصاصی هر بخش می باشد. دامنه کاربرد این برنامه آموزشی برای کلیه پرسنل جدیدالاستخدام در هر رده و در هر شغلی می باشد.

شرح اقدامات :

به منظور اجرای آموزش توجیهی بدو ورود مراحل زیر انجام می شود:

- ۱- پس از طی مراحل استخدامی فرد از طرف واحد منابع انسانی به واحد آموزش ارجاع داده می شود.
- ۲- واحد آموزش پس از ثبت مشخصات فرد در کامپیوتر موارد آموزشی را به وی ارائه می دهد که شامل کتابچه آموزشی بدو ورود MH-RF-04، چک لیست آموزشی بدو ورود NM-FO-136 و CD حاوی مطالب آموزشی می باشد.

- ۳- فرد موظف است در طی یک الی دو روز کتابچه آموزشی بدو ورود MH-RF-04 را مطالعه نماید.
- ۴- فرد موظف است در طی یک هفته با توجه به چک لیست آموزشی بدو ورود NM-FO-136 آموزش های لازم را از مسئولین مربوطه دریافت کند که باید با هماهنگی واحد آموزش باشد.
- ۵- پس از پایان سایر آموزش ها فرد در آخرین چهارشنبه در جلسه آموزشی توجیهی توسط سوپروایزر آموزشی شرکت می کند.
- ۶- پس از تکمیل آموزش ها و اخذ تائید صلاحیت حرفه ای از مسئول واحد ، فرد جهت ارزیابی نهایی به سوپروایزر آموزشی مراجعه می کند.
- ۷- سوپروایزر آموزشی پس از ارزیابی و تائید آموخته ها فرم آموزش NM-FO-136 را تکمیل می کند و فرد را به واحد منابع انسانی ارجاع می دهد.
- ۸- واحد منابع انسانی یک کپی از فرم آموزش NM-FO-136 را داخل پرونده کارگزینی بایگانی می کند.
- ۹- سپس کلیه مستندات آموزشی فرد مجدداً " به سوپروایزر آموزشی تحویل داده می شود تا در محل مخصوص (پرونده آموزشی کارکنان) بایگانی شود.

ج: برنامه ریزی جهت آموزش های الزامی اعتبار بخشی:

سیستم اعتبار بخشی اعتقاد دارد که کلیه پرسنل شاغل در بیمارستان از هر رده ای لازم است که تعدادی دوره آموزشی که موجب افزایش کارائی و هماهنگی سیستماتیک در جهت ارتقاء سطح خدمت رسانی و کاهش خطاها و ایمنی بیماران می شود را بگذرانند که شامل دوره های احیای قلبی و ریوی پایه، کنترل عفونت، ایمنی بیمار، ایمنی و سلامت شغلی، مدیریت خطر، بهداشت حرفه ای و مدیریت پسماند، بهداشت محیط، مهارت های رفتاری و ارتباطی، رعایت حقوق گیرندگان خدمت، آتش نشانی و اطفاء حریق، مدیریت بحران می باشد.

از آنجا که گذراندن این دوره های آموزشی و انجام آزمون سالانه جزو الزامات اعتبار بخشی می باشد لذا این موضوعات به عنوان اولویت آموزشی بیمارستان بوده و شرکت در دوره های آموزشی و آزمون مربوطه برای کارمندان الزامی می باشد. به منظور انجام این امر موارد زیر باید انجام شود:

۱. هماهنگی سوپروایزر آموزشی با مسئولین مربوطه که در امر آموزش با بیمارستان همکاری دارند از جهت تعیین تعداد دوره های مورد نیاز و تاریخ برگزاری جلسه (بصورت سالیانه)
۲. تهیه جزوات و پاورپوینت آموزشی مربوط به دوره ها توسط مدرسین (بصورت سالیانه)
۳. تنظیم برنامه آموزشی توسط سوپروایزر آموزشی
۴. ابلاغ برنامه آموزشی توسط مدیریت بیمارستان و الزام به شرکت پرسنل هدف
۵. اجرای برنامه آموزشی و پیگیری شرکت پرسنل و تکمیل صورتجلسات آموزشی
۶. تهیه نمونه سوال از هر دوره آموزشی توسط مدرسین
۷. تنظیم سوالات آزمون و برنامه آزمون توسط سوپروایزر آموزشی
۸. ابلاغ برنامه آزمون سالانه توسط مدیریت به واحدها و الزام به شرکت
۹. برگزاری آزمون توسط سوپروایزر آموزشی بصورت سالیانه
۱۰. تصحیح پاسخنامه ها و ثبت نمرات در کامپیوتر توسط واحد آموزش
۱۱. ارائه گواهی آزمون ها MG-FO-131/1 به پرسنل و گزارش به مسئولین واحدها توسط واحد آموزش
۱۲. استفاده از نتایج در برنامه ریزی آموزشی و نیازسنجی CM-FO-055PDP توسط واحد آموزش

د: برنامه ریزی جهت انجام PDP و توانمند سازی پرسنلی:

بنابر الزامات اعتبار بخشی و به منظور ارتقای خدمات درمانی باید برنامه ریزی در جهت افزایش توانمندی های حرفه ای و سازمانی پرسنل ایجاد شود. که در این رویه بنابر ضرورت و اهداف واحد یا سازمان یا نیاز آموزشی خود فرد برنامه PDP یا توانمند سازی پرسنل CM-FO-055 با همکاری مافوق و خود فرد برای واحد نوشته می شود که برای یک سال کاری می باشد و تمام مفاد آن باید در طی یک سال اجرا شود.

به منظور اجرای این برنامه اقدامات زیر باید انجام شود:

۱. پیش نیاز این برنامه انجام آزمون توانمندی اولیه NM-FO-137 و اقدامات اصلاحی MG-FO-138 و آموزش توجیهی بدو ورود NM-FO-136 می باشد.
۲. طی یک جلسه سه نفره که شامل مسئول واحد و سوپروایزر آموزشی و کارکنان می باشد براساس اولویت های سازمان، واحد و خود فرد مفاد نیازمند آموزش در یک سال انتخاب می شود.
۳. مفاد آموزشی انتخاب شده از نظر ترتیب اهمیت دسته بندی شده و روش های آموزشی برای آنها تعیین می شود.
۴. فرد موظف است آموزش های انتخاب شده را در تاریخ مقرر انجام دهد.
۵. مافوق موظف است بر انجام آموزش ها در تاریخ مقرر نظارت و پیگیری داشته باشد.
۶. در صورتی که آموزش ها داخل بیمارستان برگزار می شود حتما باید در پایان آموزش آزمون تائید آموزشی انجام شود.
۷. در صورتی که آموزش ها خارج از بیمارستان برگزار می شود فرد باید گواهی شرکت در آموزش را ارائه دهد.
۸. مافوق موظف است برای آموزش های داخل بیمارستان نمونه سوال بر اساس فرم آزمون طراحی کند.
۹. مافوق موظف است پس از کلیه آموزش های داخلی و خارجی فرد را از نظر بهبود عملکرد و افزایش کیفی شاخص ها طبق روش اجرایی پایش و اثر بخشی فرآیندها QI-PC-011/11 ارزیابی نماید و به سوپروایزر آموزشی گزارش دهد.
۱۰. سوپروایزر آموزشی موظف است از نظر علمی و عملکردی از طریق مصاحبه و آزمون مجددا فرد را مورد ارزیابی قرار داده و تاثیر آموزش را تائید نماید.
۱۱. تمامی مستندات مربوط به آموزش تحویل سوپروایزر آموزشی می شود تا در قسمت مربوطه بایگانی شود.

ه: ایجاد فایل بایگانی پرونده آموزشی کارکنان:

به منظور یکپارچه سازی آموزش ها چه از نظر برنامه ریز آموزشی، برگزاری آزمون ها و ثبت اطلاعات و بایگانی و دسترسی به آن مقرر شد کلیه مستندات آموزشی کارکنان جمع آوری و در فایلی به نام پرونده آموزشی کارکنان در واحد آموزش بایگانی شود.

برای انجام این امر اقدامات زیر باید انجام شود:

- ۱- تهیه یک فایل excell به روز از اطلاعات پرسنل از واحد کارگزینی
- ۲- تهیه فرم های مخصوص ثبت اطلاعات آموزشی
- ۳- چیدمان زونکن های مربوط به واحدها
- ۴- تهیه چک لیست آیتم های آموزشی برای هر فرد
- ۵- پیگیری و جمع آوری مستندات آموزشی قبلی از واحدها و متمرکز کردن آنها در واحد آموزش که شامل موارد ذیل می باشد:

- ❖ فهرست پرسنل هر واحد به همراه سمت و سابقه کار، مدرک تحصیلی، مدارک مرتبط با شغل
- ❖ شرح وظیفه هر سمت
- ❖ حداقل توانمندی های مورد نیاز بر اساس شرح وظیفه و نیاز بیمارستان
- ❖ سوالات آزمون توانمندی اولیه بر اساس هر سمت NM-FO-137
- ❖ ابلاغ رابط آموزشی و اعتبار بخشی هر واحد
- ❖ نیازسنجی آموزشی برای هر سمت و فرد CM-FO-055
- ❖ لیست فرآیندهای بالینی و غیر بالینی هر واحد QI-CL-081

امکانات و تسهیلات:

کاغذ A4، کامپیوتر، اینترنت، پرینتر، اتاق SKILL LAB، سالن کنفرانس، کتابخانه

منابع :

- کتاب استانداردهای فرآیندهای بالینی پرستاری
- کتاب استاندارد اعتبار بخشی
- کتاب استاندارد ISO 9001 : 2007

پیوست ها :

- شناسنامه آموزش NM-FO-165
- دستورالعمل استخدام HR-IN-063
- فرم آزمون توانمندی اولیه NM-FO-137
- فرم اقدام اصلاحی منتج از آزمون توانمندی اولیه MG-FO-138
- چک لیست آموزشی بدو ورود NM-FO-136
- کتابچه آموزشی بدو ورود MH-RF-04
- لوح فشرده آموزشی بدو ورود
- فرم PDP CM-FO-055
- فرم گواهی آموزشی MG-FO-131/1
- روش اجرایی پایش و اثر بخشی فرآیندها QI-PC-011/11