



بیمارستان مهر

سیستم مدیریت یکپارچه

نام مدرک: دستورالعمل انتخاب و معرفی پرسنل نمونه

کد مدرک: HR-IN-179

شماره بازنگری مدرک: ۲

تاریخ تهیه: ۹۸/۲/۱۸

تاریخ بازنگری: ۹۹/۲/۱۸

تاریخ صدور: ۹۸/۳/۱

وضعیت کنترل	امضاء	تاریخ	مسئولیت	
		۹۸/۳/۱	سرپرست بهبود کیفیت	تهیه
		۹۸/۳/۱	مدیر داخلی	تأیید
صفحه ۱ از ۶ صفحه		۹۸/۳/۱	رئیس هیئت مدیره بیمارستان	تصویب

بیمارستان مهر	دستورالعمل انتخاب و معرفی پرسنل نمونه	کد مدرک: HR-IN-179 شماره بازنگری: ۲
---------------	---------------------------------------	--

فهرست : شماره صفحه

هدف..... ۴

دامنه کاربرد..... ۴

تعاریف..... ۴

مسئولیت ها و اختیارات..... ۴

شرح اقدامات..... ۴

منابع..... ۶

پیوست ها..... ۶

هدف :

رضایتمندی بیماران برآیند مجموعه پیچیده ای از عوامل گوناگون است و برای دستیابی به آن لازم است ابعاد متعددی از خدمات از جمله مراقبت های پرستاری، پزشکی، پشتیبانی و اداری به طریقی با یکدیگر هماهنگ شده و با رعایت کامل حقوق بیمار در تمام ابعاد، شرایط مناسبی را برای ایجاد و ارتقای آن فراهم سازد.

مهمترین عامل رضایتمندی بیماران، کارکنان راضی از شغل و سازمان خود هستند که خدمات و مراقبتهای سلامتی را ارائه می کنند.

از اینرو توجه به رضایتمندی کارکنان به عنوان تأمین کنندگان اصلی رضایتمندی بیماران اهمیت دارد. به منظور دستیابی به رضایتمندی هر دو گروه بیماران و کارکنان، تیم مدیریت اجرایی بیمارستان مهر در سال ۱۳۹۸ دستورالعمل انتخاب، معرفی و تشویق پرسنل نمونه را با محوریت توجه به رضایتمندی و حقوق بیمار بازنگری نمود .

دامنه کاربرد :

دامنه کاربرد این دستورالعمل مرتبط با کلیه کارکنان بیمارستان مهر و تیم مدیریت اجرایی می باشد.

تعاریف :

مسئولیت ها و اختیارات :

اجرای این دستورالعمل برعهده مدیریت داخلی ، مدیریت منابع انسانی و مدیریت پرستاری می باشد.

نظارت بر اجرای این دستورالعمل بر عهده تیم مدیریت اجرایی می باشد.

ابلاغ این دستورالعمل بر عهده ریاست بیمارستان می باشد.

شرح اقدامات :

دستورالعمل شامل اجزای زیر است:

۱- ملاک و معیار انتخاب پرسنل نمونه

۲- فرآیند اجرایی

۳- تشویق و امتیازات ویژه

ملاک و معیار انتخاب کارمند نمونه

۱- انضباط اداری

۲- تعهدات اخلاقی - اجتماعی

۳- انجام وظایف حرفه ای و تخصصی

انضباط اداری شامل:

- حضور به موقع در محل کار (استعلام از کارگزینی)

- آراستگی ظاهری و حفظ شئونات اسلامی در محیط کار

- رعایت سلسله مراتب اداری (نظر مسئول مستقیم)

تعهدات اخلاقی- اجتماعی شامل:

- دارا بودن حسن شهرت به لحاظ اخلاقی، اجتماعی و حرفه ای

- دارا بودن وجدان کاری و ایمان به کار

- پذیرش انتقادات و پیشنهادات دیگران

انجام وظایف حرفه ای و تخصصی شامل:

- دارا بودن مهارت های حرفه ای با رعایت استانداردها و شرح وظایف
- رعایت ضوابط و مقررات اداری (ویژه کارکنان اداری) و رعایت ضوابط و مقررات درمانی (ویژه کارکنان درمانی)
- احترام به حقوق همکاران و مراجعه کنندگان
- تلاش در جهت ارتقای سطح علمی و آگاهی خود و همکاران
- ارتباطات مناسب درون سازمانی
- ابتکار، خلاقیت و نوآوری در انجام وظایف محوله
- فعالیت در جهت آموزش به بیمار و همراهان (ویژه کارکنان درمانی)
- جلب رضایت مراجعین
- نداشتن شکایت از مراجعه کنندگان و همکاران (مسئول رسیدگی به شکایات)

فرآیند اجرایی

- ۱- نظرخواهی از مسئولین واحدها در خصوص معرفی یک نفر به عنوان پرسنل نمونه در پایان هر ماه
- ۲- جمع آوری اسامی پرسنل نمونه از مسئولین واحدها با تکمیل فرم امتیازدهی براساس ملاک های انتخاب
- ۳- استعلام از واحد منابع انسانی در خصوص زمان ورود و خروج کارمندان معرفی شده توسط مسئولین واحدها
- ۴- استعلام از واحد امور بیماران در خصوص کارمندان معرفی شده
- ۵- تهیه لیست پرسنل معرفی شده از واحدها و امتیاز کسب شده
- ۶- بررسی پرسنل معرفی شده در تیم مدیریت اجرایی و انتخاب دو نفر از پرسنل به عنوان نمونه با رای اعضای کمیته

۷- اعلام اسامی کارمندان نمونه به واحد منابع انسانی

۸- صدور تقدیرنامه کتبی با امضاء رئیس بیمارستان برای پرسنل نمونه

۱۰- بایگانی رونوشت تقدیرنامه در پرونده پرسنلی پرسنل نمونه

تشویق و امتیاز ویژه

۱- صدور تقدیرنامه کتبی با امضاء رئیس بیمارستان برای پرسنل نمونه

۲- درج اسامی پرسنل نمونه در تابلوی اعلانات ، سایت و شبکه های اجتماعی بیمارستان

۳- اعلام اسامی کارمندان نمونه به مسئول امور مالی جهت تخصیص مزایا (معادل حقوق دو روز کاری یا مرخصی تشویقی با نظر مسئول مربوطه)

موارد خاص :

۱- در صورتی که امتیاز پرسنل طبق فرم ارزیابی از ۶۰ کمتر باشد در صورت اولین بار تذکر شفاهی ، در صورت کسب امتیاز نامطلوب مجدد تذکر کتبی درج در پرونده و در صورت کسب نکردن امتیاز مطلوب در ممیزی های مجدد با فرم ارزشیابی مسئول مربوطه مطابقت داده خواهد شد و جهت عدم تمدید قرارداد به واحد منابع انسانی از طرف مسئول مربوطه و تیم مدیریت اجرایی معرفی می شود.

۲- هدف از برگه ارزیابی پرسنل ، انتخاب کارکنان نمونه و ایجاد انگیزه در آنان می باشد ولی با نظر مسئول مربوطه در ارزیابی عملکرد افراد نیز می توان از این راهنما بهره جست .

۳- افراد نمونه انتخاب شده توسط مسئولین در نهایت توسط تیم اجرایی بیمارستان (مسئول حقوق گیرنده خدمت ، سرپرست بهبود کیفیت ، مدیریت داخلی ، مدیریت پرستاری و مدیریت منابع انسانی) می بایست تائید صلاحیت شوند.

منابع :

سیاست داخلی بیمارستان ، آیین نامه رفاهی

پیوست ها : (امکانات و تسهیلات)

فرم نظر خواهی