





دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی ایران  
معاونت درمان

## مدیریت خدمات پرستاری

محسینان هروی – کارشناس مسئول مدیریت پرستاری

۹۸/۹/۴

## محورهای اعتبار بخشی ۱۳۹۸

- ۱. رهبری و مدیریت کیفیت
  - ۲. مدیریت خطر حوادث و بلایا
  - ۳. مدیریت منابع انسانی و سلامت حرفه ای
  - ۴. مدیریت خدمات پرستاری
  - ۵. فناوری و مدیریت اطلاعات سلامت
  - ۶. بهداشت محیط
  - ۷. مدیریت تجهیزات پزشکی
  - ۸. مراقبت های عمومی بالینی
  - ۹. مراقبت های حاد و اورژانس
  - ۱۰. مراقبت های جراحی و بیهوشی
  - ۱۱. مراقبت های مادر و نوزاد
  - ۱۲. پیشگیری و کنترل عفونت
  - ۱۳. مدیریت دارویی
  - ۱۴. خدمات تصویر برداری
  - ۱۵. خدمات آزمایشگاهی
  - ۱۶. طب انتقال خون
  - ۱۷. خدمات سرپایی
  - ۱۸. تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت
  - ۱۹. احترام به حقوق گیرنده خدمت
- رهبری و مدیریت**
- مراقبت و درمان**
- حمایت از گیرنده خدمت**



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی ایران  
سازمان بهداشت و درمان

## الف-۴-۱-۱-۴-۱ بکارگیری کارکنان پرستاری بر اساس شرح شغل و شرایط احراز انجام میشوند.

• الف ۴-۱-۱-۱ حداقل مهارتهای عمومی بالینی پرستاران برای اشتغال در بخشهای بالینی ارزیابی و احراز سطح یک میشوند.

• [?] تعیین حداقل مهارتهای عمومی بالینی کارکنان پرستاری

• [?] طراحی چک لیست ارزیابی صلاحیت مهارتهای عمومی بالینی پرستاران

• [?] ارزیابی مهارتهای عمومی بالینی کارکنان پرستاری و تکمیل فرم مربوطه توسط سرپرستار / کارشناس خبره

• [?] تجزیه و تحلیل نتایج ارزیابی و در صورت لزوم تنظیم برنامه اصلاحی

• [?] بکارگیری کارکنان بر اساس نتایج ارزیابی و تعیین بخش یا واحد خدمت



## الف-۴-۱-۲-۳-۴-۱ بکارگیری کارکنان پرستاری بر اساس شرح شغل و شرایط احراز انجام میشوند.

- الف ۴-۱-۲-۳-۴-۱ مهارت‌های تخصصی پرستاران برای اشتغال در بخش‌های بالینی ارزیابی و احراز میشوند. سطح یک
- تعیین معیارهای ارزیابی مهارت‌های تخصصی پرستاران در هر یک از بخش‌های بالینی
- طراحی چک لیست ارزیابی صلاحیت و مهارت‌های تخصصی پرستاران
- ارزیابی مهارت‌های تخصصی پرستاران و تکمیل فرم مربوط توسط سرپرستار/کارشناس خبره
- تجزیه و تحلیل نتایج ارزیابی و در صورت لزوم تنظیم برنامه اصلاحی
- بکارگیری کارکنان پرستاری بر اساس نتایج ارزیابی و تعیین بخش یا واحد خدمت



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی ایران  
سازمان بهداشت و درمان

## الف-۴-۱-بکارگیری کارکنان پرستاری بر اساس شرح شغل و شرایط احراز انجام میشوند.

- الف-۴-۱-۳ حداقل مهارت‌های ارتباطی کارکنان پرستاری ارزیابی و احراز میشوند. سطح دو
- تعیین حداقل مهارت‌های ارتباطی کارکنان پرستاری
- طراحی چک لیست ارزیابی صلاحیت و مهارت‌های ارتباطی کارکنان پرستاری
- انجام ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کارکنان پرستاری و تکمیل فرم مربوطه توسط سرپرستار/کارشناس خبره
- تجزیه و تحلیل نتایج ارزیابی و در صورت لزوم تنظیم برنامه اصلاحی
- بکارگیری کارکنان پرستاری بر اساس نتایج ارزیابی و تعیین بخش یا واحد خدمت



## الف-۴-۱-۴-۱ بکارگیری کارکنان پرستاری بر اساس شرح شغل و شرایط احراز انجام میشوند.

- الف-۴-۱-۴-۱ توزیع و چینش کارکنان گروه پرستاری با استفاده از روشهای علمی بر آورد کمی و کیفی صورت میپذیرد. سطح دو
- [?] بر آورد کمی و کیفی منابع انسانی گروه پرستاری مورد نیاز هر یک از بخشهای تشخیصی و درمانی بر اساس معیارهای معین توسط سرپرستاران
- [?] گزارش بر آورد کمی و کیفی منابع انسانی گروه پرستاری مورد نیاز به مدیریت پرستاری توسط سرپرستاران هر یک از بخشها
- [?] جمع بندی منابع انسانی گروه پرستاری مورد نیاز هر یک از بخشهای تشخیصی و درمانی توسط مدیر پرستاری
- [?] توزیع گروه پرستاری در بخشهای مختلف بر اساس جمع بندی منابع انسانی پرستاری مورد نیاز هر یک از بخشها توسط مدیریت پرستاری
- [?] چیدمان گروه پرستاری در نوبتهای کاری بخشهای مختلف بر اساس جمع بندی منابع انسانی پرستاری مورد نیاز توسط سرپرستاران
- [?] نظارت بر چیدمان گروه پرستاری در نوبتهای کاری مختلف توسط مدیریت پرستاری



## الف-۴-۱-۵- شيوه های اجرايی و نحوه چیدمان کارکنان پرستاری بر اساس شرح شغل و شرایط احراز انجام میشوند.

- الف-۴-۱-۵- شيوه های اجرايی و نحوه چیدمان کارکنان پرستاری، مانع مراقبتهای مستقیم پرستاری نمیشوند. سطح سه
- ☐ ارائه مراقبتهای پرستاری به شیوه ی بیمار محور از قبیل مراقبت موردی
- ☐ حضور مستمر پرستاران بر بالین و ارزیابی مستمر وضعیت بالینی بیمار در هر نوبت کاری توسط گروه پرستاری مسئول
- ☐ نظارت بر حضور مستمر پرستاران بر بالین توسط تیم مدیریت پرستاری
- ☐ شناسایی اقدامات، فرایندها و امورات غیر مرتبط و مانع مراقبت مستقیم توسط مدیریت پرستاری از جمله مستندسازیهای مازاد یا انجام امور غیر مرتبط
- ☐ گزارش اقدامات، فرایندها و امور غیر مرتبط شناسایی شده توسط مدیریت پرستاری به تیم رهبری و مدیریت جهت تعیین تکلیف و بازنگری آنها
- ☐ برنامه ریزی جهت حذف مستندسازیهای مازاد با رعایت ضوابط ابلاغی وزارت بهداشت
- ☐ ارزیابی اثربخشی اقدامات اصلاحی در زمینه بهبود مراقبتهای مستقیم پرستاری
- ☐ ارائه مراقبتهای مستقیم پرستاری در سطح انتظار و استانداردهای مربوط





دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی ایران  
معاونت درمان

## الف-۴-۲ سیاستهای آموزشی پرستاران و بیماران تدوین و ابلاغ شده است.

- الف-۴-۲-۱ سیاستهای آموزشی پرستاران توسط مدیریت پرستاری تدوین و ابلاغ شده است. سطح دو
- تدوین سیاستهای آموزشی گروه پرستاری
- اطلاع رسانی سیاستهای آموزشی به بخشها و واحدها
- آگاهی کارکنان گروه پرستاری از سیاستهای آموزشی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی ایران  
معاونت درمان

## الف-۴-۲ سیاستهای آموزشی پرستاران و بیماران تدوین و ابلاغ شده است.

- الف-۴-۲-۲ برنامه ریزی آموزشی کارکنان پرستاری در چارچوب سیاستهای آموزشی مدیریت پرستاری برنامه ریزی و اجرا میشوند.

- ☐ نیازسنجی آموزشی دوره ای کارکنان گروه پرستاری بر اساس سیاستهای آموزشی کارکنان گروه پرستاری
- ☐ اولویت بندی نیازهای آموزشی تعیین شده
- ☐ اجرای برنامه های آموزشی بر اساس اولویت بندی انجام شده
- ☐ نظارت بر اجرای برنامه های آموزشی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی ایران  
معاونت درمان

## الف-۴-۲ سیاستهای آموزشی پرستاران و بیماران تدوین و ابلاغ شده است.

- الف-۴-۲-۳ سیاستهای آموزشی بیماران با مدیریت پرستاری متناسب با سطح و نوع مراقبتهای بیماران تدوین و ابلاغ شده است.

- تدوین سیاستهای آموزشی بیماران

- اطلاع رسانی سیاستهای آموزشی به بخشها و واحدها

- آگاهی کارکنان از سیاستهای آموزشی بیماران



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی ایران  
معاونت درمان

## الف-۴-۲-سیاستهای آموزشی پرستاران و بیماران تدوین و ابلاغ شده است.

- الف-۴-۲-۴ برنامه ریزی آموزشی بیماران در چارچوب سیاستهای آموزشی مدیریت پرستاری، برنامه ریزی و اجرا میشوند.

- [?] شناسایی نیازهای آموزشی بیماران و همراهان با محوریت سوپروایزر آموزش سلامت بر اساس سیاستهای آموزشی بیماران

- [?] اولویت بندی نیازهای آموزشی تعیین شده بیماران

- [?] اجرای برنامه های آموزش به بیمار بر اساس اولویت بندی انجام شده

- [?] نظارت بر اجرای برنامههای آموزش به بیمار و همراهان



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی ایران  
معاونت درمان

## الف-۴-۲ سیاستهای آموزشی پرستاران و بیماران تدوین و ابلاغ شده است.

- الف-۴-۲-۵ نتایج ارزیابی اثربخشی برنامه های آموزشی بیماران و کارکنان در بازنگری سیاستهای آموزشی و روشهای آموزش استفاده میشوند.
- [?] سنجش اثربخشی برنامه ای آموزشی کارکنان پرستاری بر اساس راهنمای ابلاغی معاونت پرستاری
- [?] تجزیه و تحلیل نتایج اثربخشی برنامه های آموزشی کارکنان
- [?] طراحی و اجرای اقدامات اصلاحی / برنامه بهبود بر اساس نتایج تحلیلی اثربخشی آموزشی
- [?] بازنگری سیاستهای و برنامه های آموزشی کارکنان در صورت لزوم



## الف-۴-۳ مدیریت پرستاری بر روند مراقبت و درمان، نظارت مؤثر می نماید.

- الف-۴-۳-۱ گزارشهای بیست و چهار ساعته سوپروایزرها به صورت روزانه توسط تیم رهبری و مدیریت بررسی و اقدامات اصلاحی لازم به عمل میآید.  
سطح یک
- **نظارت بر روند مراقبت و درمان در تمامی نوبتهای کاری توسط تیم مدیریت پرستاری**
- **ثبت گزارش نتایج نظارت بر روند مراقبت و درمان در فرم گزارش بیست و چهار ساعته نوبت کاری سوپروایزری**
- **بررسی گزارشهای بیست و چهار ساعته سوپروایزرها توسط مدیر پرستاری و در صورت لزوم اقدام یا پیشنهاد اقدام اصلاحی**
- **ارائه گزارش مشکلات / پیشنهاد اقدام اصلاحی به مدیران ذیربط و پیگیری رفع آن**
- **برنامه ریزی اصلاحی جهت مشکلات و رخدادهای گزارش شده توسط مدیران مربوطه در تیم مدیریت و رهبری**
- **آگاهی روزانه ی شخص رئیس /مدیرعامل بیمارستان از گزارشهای بیست و چهار ساعته سوپروایزرها و استفاده از این اطلاعات در تصمیم گیریهای تیم رهبری و مدیریت**



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی ایران  
معاونت درمان

## الف-۴-۳ مدیریت پرستاری بر روند مراقبت و درمان، نظارت مؤثر می نماید.

- الف-۴-۳-۲ نظارت مستمر بر نحوه ارائه مراقبتهای پرستاری انجام شده و در صورت نیاز اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل می آید.
- نظارت مدون و مستمر بر نحوه ارائه مراقبتهای پرستاری توسط مدیریت پرستاری
- طراحی و اجرای اقدامات اصلاحی / برنامه بهبود بر اساس نتایج نظارتها
- پایش روند مراقبتهای پرستاری و ایمنی بیماران بر اساس اقدامات اصلاحی / برنامه های بهبود اجرا شده



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی ایران  
معاونت درمان

## الف-۴-۳ مدیریت پرستاری بر روند مراقبت و درمان، نظارت مؤثر می نماید.

- الف-۴-۳-۳ مدیریت پرستاری بر نحوه تکمیل پرونده های پزشکی در حین بستری نظارت می نماید و در صورت لزوم اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل میآورد.
- تدوین و بازنگری مستمر راهنمای ثبت صحیح اقدامات و مراقبتهای پرستاری در پرونده پزشکی بیمار
- [?] ابلاغ راهنمای ثبت صحیح اقدامات پرستاری تدوین شده و توزیع راهنماها و دستورالعملهای ابلاغی وزارت بهداشت به کارکنان و بخشهای مربوطه
- [?] آگاهی کارکنان پرستاری مرتبط از نحوه ثبت صحیح اقدامات پرستاری بر اساس راهنماها و دستورالعملهای ابلاغی
- [?] ثبت اقدامات پرستاری در پرونده پزشکی مطابق راهنماها و دستورالعملهای ابلاغی
- [?] نظارت و گزارش موارد عدم انطباق در نحوه تکمیل پرونده های پزشکی توسط پزشکان و سایر گروههای بالینی با هماهنگی مدیر پرستاری و رئیس بخش
- [?] طراحی و انجام اقدامات اصلاحی/برنامه بهبود در کمیته فن آوری و مدیریت اطلاعات بر اساس در صورت لزوم





## الف-۴-۳ مدیریت پرستاری بر روند مراقبت و درمان، نظارت مؤثر می نماید.

- الف-۴-۳-۴ مدیریت پرستاری بر روند اعزام و ارجاع بیماران برابر ضوابط مربوط و رعایت اصول ایمنی بیمار نظارت مینماید.
- ۱) مدیریت و انجام اعزام/ارجاع بیماران بر اساس دستورالعمل ابلاغی وزارت بهداشت و اخذ رضایت آگاهانه از بیمار / خانواده
- ۲) آموزش کارکنان مراقبت / خدمات سلامت مرتبط با فرایند اعزام/ارجاع در زمینه رعایت اصول ایمنی بیمار
- ۳) به اشتراک گذاری اطلاعات کامل بالینی بیمار بین مبدا و مقصد اعزام/ارجاع توسط افراد ذیصلاح
- ۴) وجود آمبولانس، تجهیزات، داروها و ملزومات مناسب و متناسب با وضعیت بیماران در تمام مراحل انتقال
- ۵) تطبیق آمادگیهای و تثبیت وضعیت بیمار قبل از انتقال
- ۶) استفاده از کارکنان مراقبت / خدمات سلامت واجد صلاحیت متناسب با میزان وخامت حال بیمار و نیاز به مراقبت ویژه بر اساس راهنماهای بالینی مبتنی بر شواهد
- ۷) پایش و مراقبت ایمن بیمار حین انتقال و تحویل کامل و صحیح بیمار به مقصد اعزام/ارجاع توسط کارکنان کارکنان مراقبت / خدمات سلامت همراه بیمار
- ۸) پیگیری سرانجام بیماران اعزام / ارجاع شده با لحاظ جوانب ایمنی و تحلیل نتایج به منظور پیشگیری از بروز موارد مشابه عدم انطباق احتمالی در اعزام / ارجاع



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی ایران  
معاونت درمان

## الف-۴-۳ مدیریت پرستاری بر روند مراقبت و درمان، نظارت مؤثر می نماید.

- الف-۴-۳-۵ مدیریت پرستاری برای بهبود روند تعامل بین بخشهای بالینی و تعامل با سایر واحدها، برنامه ریزی نموده و بر اساس آن اقدام مینماید.

- □ تدوین روش اجرایی " نظارت بر روند تعامل بخشهای بالینی با سایر بخشها

- □ اطلاع رسانی روش اجرایی به کارکنان مرتبط

- □ آگاهی کارکنان دفتر مدیریت پرستاری از روش اجرایی نظارت بر روند تعامل بخشهای بالینی با سایر بخشها

- □ انطباق عملکرد مدیریت پرستاری با روش اجرایی تدوین شده



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی ایران  
معاونت درمان

## الف-۴-۳ مدیریت پرستاری بر روند مراقبت و درمان، نظارت مؤثر می نماید.

- الف-۴-۳-۶ عملکرد مدیریت پرستاری نشان دهنده استفاده از خرد جمعی و ترویج کارگروهی در دفتر مدیریت پرستاری است.
- تنظیم جلسات منظم با تیم مدیریت پرستاری به منظور استفاده از خرد جمعی
- تشکیل گروههای کاری متناسب با مأموریت بیمارستان و فعالیتهای پرستاری
- تأیید کارکنان پرستاری در زمینه استفاده مدیریت پرستاری از خرد جمعی و ترویج کارگروهی در بیمارستان



پایان