



استانداردهای اعتباربخشی ویرایش پنجم

محور: مدیریت منابع انسانی و سلامت حرفه ای

تهیه و تنظیم : مریم ابوالقازی (کارشناس اداره اعتباربخشی بیمارستانها)

معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

شهریور ۱۴۰۳

سنجه های منابع انسانی و سلامت حرفه ای

الف - ۳ - ۱ بکارگیری کارکنان

الف - ۳ - ۲ توانمندسازی کارکنان

الف - ۳ - ۳ ارزشیابی و نظارت بر عملکرد کارکنان

الف - ۳ - ۴ حمایت از کارکنان

الف - ۳ - ۵ شرایط و سالم سازی محیط کار

الف - ۳ - ۶ مدیریت حوادث شغلی

الف - ۳ - ۷ مدیریت بیماری های شغلی



نایبات انتظامات کمک بیمار پرسنل آزمایشگاه پرستار فیزیوتراپ سوپروایزر پزشک متسرون سوپروایزر سرپرستار پرستار مساسا پرسنل اطلاع عمل کمک بیمار پرسنل رادیولوژی کارشناس نعلیه مهماندار پرسنل اداری منشی خدمات

به کار گیری کارکنان بر اساس ضوابط و مقررات و شرایط احراز

- ❖ ممنوعیت بکار گیری اعضاء هیات علمی تمام وقت جغرافیایی در بیمارستانهای غیر دانشگاهی
- ❖ ممنوعیت اشتغال اعضاء هیات علمی غیر تمام وقت جغرافیایی در بیمارستانهای غیر دانشگاهی در ساعات اداری
- ❖ ممنوعیت بکار گیری نیروهای مشمول طرح نیروی انسانی و نیروی متخصص متعهد در مراکز غیر دانشگاهی یا بیمارستان غیر موظفی
- ❖ ممنوعیت بکار گیری دستیاران و دانشجویان پزشکی و پرستاری در بیمارستان های غیر دانشگاهی
- ❖ تهیه نسخه الکترونیکی کتاب " طرح طبقه بندی مشاغل دانشگاههای علوم پزشکی و خدمات بهداشتی " و اطلاع رسانی آن به بخشها و واحدها



به کارگیری کارکنان بر اساس توانمندی های عمومی و اختصاصی

- ❖ تدوین فهرست توانمندی های لازم هر شغل
- ❖ تعیین فرایندهای فنی و تخصصی هر بخش / واحد
- ❖ شناسایی و تعیین حداقل صلاحیت های فنی و تخصصی و ارزیابی کارکنان جدید الورد بر همین اساس
- ❖ ارزیابی و احراز صلاحیت نهایی
- ❖ توانمندی اختصاصی شامل مواردی است که از نظر بیمارستان فرد نیاز به توانمندی خاصی دارد مانند هموویژولانس در آزمایشگاه یا تریاژ در اورژانس که باید به تأیید مسئول فنی برسد.
- ❖ کلیه نیروهای جدید الورد تحت نظارت کارشناس ماهر دوره استاد شاگردی را طی نمایند.
- ❖ جانشین پروری و تدوین و اجرای دستورالعمل انتقال دانش و تجربه راهبر (استاد) و رهجو (شاگرد) حداقل در مشاغل حساس

احراز حداقل مهارت های ارتباطی برای کارکنان مرتبط با مراجعین و بیماران

- ❖ تعیین مصادیق ارزیابی مهارت های ارتباطی مانند نحوه بیان و رفتار
- ❖ اجرای برنامه های آموزشی در زمینه مهارت های ارتباطی برای کارکنان مرتبط
- ❖ رفتار و برخورد مناسب و حرفه ای با بیماران و مراجعین
- ❖ تدوین چک لیست و لحاظ آیتم های مرتبط با نحوه برخورد و سنجش رضایت مندی بیماران و مراجعین از نحوه برخورد کارکنان با بیماران با متد های به روز و کاربردی به عنوان مثال مصاحبه با بیماران یک هفته پس از ترخیص و سایر برنامه های نرم افزاری مانند ثبت نظرات در سایت بیمارستان و سایر روش های علمی
- ❖ پایش و اقدام اصلاحی
- ❖ احراز حداقل مهارت های ارتباطی کارکنان قبل از بکار گیری
- ❖ پیاده سازی این سنجه در محور منابع انسانی مربوط به کارکنان غیر پرستاری است و کارکنان پرستاری توسط مدیریت پرستاری انجام می شود .

توانمند سازی کارکنان بر اساس آموزش هدفمند

- ❖ لحاظ برنامه توسعه فردی کارکنان در تدوین برنامه آموزشی
- ❖ لحاظ دوره های آموزشی پیشنهادی مدیران / مسئولان بخش ها
- ❖ محوریت مدیریت پرستاری در نیازسنجی آموزشی پرستاران
- ❖ محوریت رئیس / مدیر عامل در نیازسنجی آموزشی پزشکان
- ❖ محوریت مدیر / مسئول منابع انسانی در نیازسنجی کارکنان غیر پزشک و غیر پرستار
- ❖ برنامه اصلاحی متعاقب ارزشیابی دوره های آموزشی
- ❖ مسئولیت آموزش با خود کارکنان ، روساء و سوپروایزر آموزشی یا متولیان در هر مرکز
- ❖ کنگره ها و همایش های علمی اطلاع رسانی شده و دوره های آموزش مداوم پزشکان

برنامه های حمایت از کارکنان

- ❖ محرمانه بودن و امنیت اطلاعات کارکنان
- ❖ توصیه به پرونده الکترونیکی به استثناء مواردی که فیزیک آنها الزامی است (تاییدیه تحصیلی ، بیمه عمر و ...)
- ❖ وجود سوابق حوادث شغلی در پرونده کارکنان (محل نگهداری فرم های معاینات شغلی در واحد بهداشت حرفه ایی)
- ❖ **انجام رضایت مندی کارکنان هر ۶ ماه و اقدام اصلاحی و رسیدگی به شکایات کارکنان**
- ❖ توصیه کارکنان به سایرین برای اشتغال در این مرکز
- ❖ امکانات رفاهی و تقویت انگیزش کارکنان
- ❖ **ارتقاء شاخص تعلق سازمانی ، بالا بودن نرخ ماندگاری و پایین بودن نرخ غیبت و ترک خدمت**
- ❖ عملکرد کارکنان در قبال وقایع ناخواسته ناشی از ارائه خدمات مبتنی بر فرهنگ ایمنی

عملکرد و تصمیمات تیم رهبری و مدیریت نشان دهنده ارزش گذاری و حمایت و توسعه از کارکنان

- ❖ وجود رویکرد عاری از سرزنش
- ❖ حمایت حقوقی و قانونی (بیمه مسئولیت مدنی و ...)
- ❖ رسیدگی به شکایات و توجه به پیشنهادات کارکنان
- ❖ تقویت ارتباطات کارکنان با تیم رهبری و مدیریت
- ❖ مدیریت صحیح تعارضات داخلی بخش ها و مشکلات بین بخشی
- ❖ امنیت شغلی و تائید کارکنان مبنی بر ارزش گذاری و حمایت کارکنان توسط تیم رهبری و مدیریت

بهبود شرایط و سالم سازی محیط کار

❖ وسایل حفاظت فردی

❖ فعالیت موثر کارشناس بهداشت حرفه ایی در مرکز

❖ شناسایی عوامل زیان آور شیمیایی و فیزیکی و بیولوژیکی

❖ شناسایی عوامل زیان آور ارگونومیک محیط کار

❖ توجه به بخش های پرخطر به تفکیک عوامل زیان آور



نحوه صحیح استفاده از وسایل حفاظت فردی و با بهره مندی از راهنماهای تصویری

- ❖ تامین وسایل حفاظت فردی مورد نیاز متناسب با اصول احتیاطات برای شغل های مختلف در هر بخش
- ❖ وجود راهنما های تصویری برای استفاده صحیح از وسایل
- ❖ دسترسی کارکنان به وسایل حفاظت فردی در موارد نیاز
- ❖ تحویل و استفاده به موقع و مناسب کارکنان طبق ماده ۹۱ قانون کار (کارفرمایان باید برای حفاظت و تامین سلامت کارکنان امکانات و وسایل لازم را تهیه و در اختیار قرار دهند)
- ❖ انجام اقدام اصلاحی
- ❖ بررسی نتایج ارزیابی ها و شاخص های کنترل عفونت در کمیته های مرتبط و بررسی در جلسات تیم رهبری و مدیریت



اقدامات و وظایف کارشناس بهداشت حرفه ای در زمینه وسایل حفاظت فردی

- ❖ برنامه ریزی و انجام نیازسنجی وسایل حفاظت فردی مورد نیاز کارکنان
- ❖ بازدید از بخش ها / واحد ها به منظور نظارت بر استفاده و نگهداری صحیح وسایل
- ❖ تحلیل نتایج ارزیابی
- ❖ استفاده از نتایج اندازه گیری عوامل زیان آور محیط کار
- ❖ اجرای برنامه های آموزشی
- ❖ بررسی و الزام تعهدات پیمانکاران جهت تامین و توزیع وسایل
- ❖ نظارت بر دسترسی وسایل حفاظت فردی در بخش های پرخطر
- ❖ تهیه کتابچه راهنما
- ❖ تهیه فهرست وسایل حفاظت فردی متناسب با اصول احتیاطات
- ❖ همکاری و تعامل مناسب با تیم کنترل عفونت و مشارکت فعال در کمیته کنترل عفونت و حفاظت فنی و بهداشت کار

پیشگیری و مدیریت حوادث شغلی

- ❖ برنامه ایمنی شیمیایی
- ❖ برنامه زمان بندی بازدید های میدانی
- ❖ برگه اطلاعات ایمن SDS (۱۶ مشخصه) یا برگه های یک قسمتی MSDS
- ❖ انبارش صحیح
- ❖ برچسب گذاری مواد شیمیایی
- ❖ انجام ارزیابی ریسک مواد شیمیایی و اقدامات اصلاحی
- ❖ کنترل و مدیریت حوادث شغلی

پیشگیری از وقوع حوادث شغلی

- ❖ شناسایی و ارزیابی ریسک مخاطرات شغلی
- ❖ تجزیه و تحلیل حوادث به روشهای
- ❖ طرح حوادث در کمیته حفاظت فنی و مدیریت خطر حوادث و بلایا و انجام اقدام اصلاحی
- ❖ تهیه شاخص و کاهش نرخ حوادث شغلی
- ❖ ارزیابی اثربخشی اقدامات اصلاحی

روش های علمی مخاطرات شغلی

- RULA (rapid upper limb) ارزیابی سریع اعضای بالا تنه
- REBA (rapid entire body assessment) ارزیابی سریع تمام بدن
- ROSA (rapid office strain assessment) ارزیابی سریع تنش و فشار

اداری

- QEC (quick exposure check) ارزیابی سریع مواجهه
- ETBA (energy trace and barrier analysis) ردیابی انرژی و

تجزیه و تحلیل سیستم مداری

- JSA (job safety assessment) ارزیابی ایمنی شغلی
- FMEA (failure and effective analysis) ارزیابی حالات خطا و

اثرات ناشی از آن

- RCA (root cause analysis) تحلیل ریشه ایی خطا

مدیریت پیشگیری بیماریهای شغلی

- ❖ شناسایی و ارزیابی گروه های شغلی در معرض بیماری های شغلی
- ❖ ارزیابی و انجام معاینات شغلی برای کارکنان پرخطر
- ❖ انجام تمهیدات لازم جهت پیشگیری از مواجهه مادر و کودک در دوران بارداری و شیردهی در مشاغل پرخطر
- ❖ حمایت و مدیریت بیماریهای شغلی شناسایی شده
- ❖ شناسایی بیماریهای شغلی
- ❖ اجرای برنامه آموزشی
- ❖ اقدامات بازیابی و بهبود سلامت
- ❖ اقدام اصلاحی / پیشگیرانه

تهیه و تنظیم : مریم ابوالقازی (کارشناس اداره اعتباربخشی بیمارستانها)

معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

اردیبهشت ۱۴۰۳

با سپاس فراوان از توجه جنابعالی