

## ج-۲) مدیریت مراقبت‌های پرستاری



## ج-۲) مدیریت مراقبت‌های پرستاری

ج	۲	۱	نیازهای بخش‌های بالینی از نظر منابع مالی و فیزیکی مختلف تعیین و به مسولان مربوط اعلام می‌شود.
<p>دست‌آورد استاندارد</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ اثر بخشی برنامه‌های تدوین شده</li> <li>■ اولویت بخشی در تخصیص بودجه‌ها به برنامه‌های دارای اولویت ارتقای ایمنی بیماران، بهبود کیفیت</li> <li>■ تخصیص بودجه مورد نیاز برای اجرای برنامه‌های مراقبتی</li> </ul>			

سنجه ۱. مدیریت پرستاری بودجه‌سالیانه لازم را بر اساس برنامه‌های عملیاتی و فعالیت‌های پرستاری برآورد و ردیف‌های صرف بودجه را به صورت مکتوب درخواست نموده و پس از تصویب و تخصیص عملیاتی می‌نماید.

سطح سنجه		<input type="checkbox"/> الزامی	<input checked="" type="checkbox"/> اساسی	<input type="checkbox"/> ایده‌آل
روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی			
بررسی مستند	برآورد بودجه سالیانه و ردیف‌های صرف بودجه برنامه‌های عملیاتی حوزه پرستاری توسط مدیر پرستاری			
بررسی مستند و مصاحبه	تایید بودجه برنامه‌های عملیاتی حوزه پرستاری، توسط مدیریت اجرایی*			
بررسی مستند و مصاحبه	تصویب تخصیص و تامین بودجه برنامه‌های عملیاتی حوزه پرستاری توسط تیم حاکمیتی**			

### توضیحات:

\*مدیر پرستاری برنامه عملیاتی و برآورد بودجه سالیانه فعالیت‌های پرستاری را به همراه اولویت‌های صرف بودجه با مشارکت مدیر بیمارستان و مسئول امور مالی و سرپرستاران تعیین، و در جلسه تیم مدیریت اجرایی مطرح و مصوب می‌شود.  
\*\*در صورتی که بیمارستان فاقد تیم حاکمیتی باشد تیم مدیریت اجرایی مسئولیت تخصیص و تامین بودجه‌های عملیاتی را به عهده دارد.

**هدایت کننده:** مدیر پرستاری، مدیر بیمارستان، مسئول امور مالی، سرپرستاران

سنجه ۲. نیازهای اعلام شده از طرف سرپرستاران برای اجرای وظایف کاری تعیین شده توسط مدیریت پرستاری اولویت بندی و درخواست شده و پیگیری لازم به منظور تامین منابع به عمل می‌آید.

		سطح سنجه	الزامی <input type="checkbox"/>	اساسی <input checked="" type="checkbox"/>	ایده آل <input type="checkbox"/>
روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی				
بررسی مستند	ثبت نیازهای بخش‌ها/ واحدهای بخش‌های بالینی در سامانه مربوط*				
بررسی مستند	اولویت بندی، تایید و ارسال نیازهای درخواستی بخش‌های بالینی در سامانه مربوط، توسط مدیر پرستاری				
بررسی مستند و مصاحبه	پیگیری مدیر پرستاری و تامین منابع نیازهای اعلام شده از سوی مدیریت بیمارستان				

#### توضیحات:

\*در بیمارستان‌های مختلف از سامانه‌های متنوع استفاده می‌شود آنچه اهمیت دارد دسترسی مدیر پرستاری بر درخواست‌های بخش‌ها و اعمال مدیریت بر درخواست‌های وارده است.

توصیه. سرپرستاران نیازهای بخش‌ها / واحدهای تحت نظارت خود را تعیین و اولویت بندی نموده و در بازه زمانی تعیین شده از طریق سامانه مرتبط درخواست می‌نمایند. مدیر پرستاری درخواست‌های اصله را بررسی و اولویت بندی و در صورت تایید، به تیم اجرایی ارسال و پیگیری می‌نماید.

**هدایت کننده:** مدیر پرستاری، مدیر بیمارستان، مسئول امور مالی، سرپرستاران

سیاست‌های آموزشی برای بیماران / همراهان تعیین و ابلاغ می‌شود. ج ۲ | ۲

**دستاورد استاندارد**  
 مدیریت هدفمند آموزش‌ها برای بیماران و همراهان در راستای ارائه خدمات پرستاری  
 تامین نیازهای آموزشی بیماران به منظور ارتقاء کیفیت خدمات و تسریع در روند بهبودی و خود مراقبتی

سنجه ۰. سیاست‌های آموزشی برای بیماران / همراهان به بخش‌های بالینی ابلاغ شده و مدیر پرستاری بر اجرایی شدن این سیاست‌ها نظارت می‌نماید.

سطح سنجه  الزامی  اساسی  ایده آل

روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی
بررسی مستند	۱ شناسایی، نیازهای آموزشی بیماران و همراهان* با محوریت سوپروایزر آموزشی
بررسی مستند	۲ اولویت بندی نیازهای آموزشی بیماران و همراهان متناسب با اولویت‌های مراقبتی
مشاهده و مصاحبه	۳ برنامه ریزی و تامین منابع آموزشی و کمک آموزشی مورد نیاز برنامه‌های آموزشی بیماران و همراهان
مصاحبه	۴ نظارت مدیریت پرستاری بر اجرای صحیح برنامه‌های آموزشی بیماران و همراهان***

**توضیحات:**

\* با محوریت سوپروایزر آموزشی و مشارکت سرپرستاران و تحت نظارت مدیر پرستاری  
 \*\* سیاست‌گذاری مدیری پرستاری از طریق اولویت بندی برنامه‌های آموزشی بیماران و همراهان متناسب با اولویت‌های مراقبتی  
 \*\*\* نظارت میدانی توسط سوپروایزر آموزشی و بازدیدهای میدانی مدیر پرستاری انجام می‌شود.  
 توصیه ۱. تشکیل کارگروه آموزش به بیمار در هر یک از بخش‌های بالینی متشکل از:  
 ۱. رئیس بخش (یا یکی از پزشکان به نمایندگی از طرف ایشان)  
 ۲. سرپرستار بخش  
 ۳. سوپروایزر آموزشی  
 ۴. مسئول آموزش به بیمار  
 توصیه ۲. نیازهای آموزشی بیماران با توجه به نوع فعالیت تخصصی و سطوح دانش گیرندگان خدمت و مراقبت‌های پرستاری مورد نیاز در بخش‌های مختلف براساس بیماری‌های شایع هر بخش، توسط کارگروه آموزش به بیمار شناسایی و اولویت بندی شده و پس از تایید مدیر پرستاری، ضمن تامین امکانات اجرایی شود.  
 انواع روش‌های آموزش به بیمار شامل چهره به چهره، استفاده از پمفلت و جزوات آموزشی، نمایش فیلم آموزشی و برگزاری کلاس‌های آموزشی است.

**هدایت کننده:** مدیر پرستاری، سوپروایزر آموزشی، سرپرستاران

مدیریت پرستاری بر نحوه اداره امور بخش‌ها نظارت می‌نماید.

۳

۲

ج

#### دست‌آورد استاندارد

- نظارت هدفمند و برنامه‌ریزی شده به منظور ارائه مراقبت متناسب با نیاز بیماران و برنامه درمانی طراحی شده
- بهبود مستمر مراقبت‌های پرستاری مبتنی بر شواهد علمی

سنججه ۱. روش اجرایی «نظارت بر اداره امور بخش‌های بالینی» تدوین شده و مسولان پرستاری از آن آگاهی داشته و براساس آن عمل می‌نمایند.

سطح سنججه  الزامی  اساسی  ایده‌آل

روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی
بررسی مستند	۱ تدوین روش اجرایی
مصاحبه	۲ مشارکت صاحبان فرآیند* در تدوین روش اجرایی
مشاهده	۳ شناسایی منابع، امکانات و کارکنان مرتبط
بررسی مستند	۴ ترتیب و توالی منطقی از آغاز تا پایان روش اجرایی
بررسی مستند	۵ تعیین مسئول انجام هر یک از سطوح روش اجرایی
بررسی مستند	۶ اطلاع‌رسانی روش اجرایی به کارکنان مرتبط با استفاده از فایل الکترونیکی
مصاحبه	۷ آگاهی کارکنان مرتبط از روش اجرایی
مشاهده	۸ تامین منابع، امکانات و کارکنان مرتبط
مشاهده	۹ انطباق عملکرد کارکنان مرتبط با روش اجرایی تدوین شده از تاریخ ابلاغ

#### توضیحات:

\* با محوریت مدیر پرستاری و مشارکت سوپروایزرهای بالینی و آموزشی و سرپرستاران توصیه. روش اجرایی بایستی تمامی جزئیات بازدهی‌های نظارتی را در تمام سطوح مدیریت پرستاری تبیین نماید، به نحوی که بازدهی‌های سلیقه‌ای حذف و روش‌های نظارت یکپارچه و اثربخش شود.

هدایت‌کننده: مدیر پرستاری، سوپروایزرهای بالینی

سنجه ۲. مدیریت پرستاری اطمینان حاصل می نماید که نظارت بر «ارزیابی اولیه پرستاری» توسط سرپرستاران انجام شده و براساس آن مداخلات اصلاحی برای بهبود عملکرد سرپرستاران انجام می شود.

سطح سنجه		الزامی	اساسی	ایده آل
روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی			
بررسی مستند	ارزیابی عملکرد پرستاران بخش در زمینه ارزیابی های اولیه پرستاری توسط سوپروایزرهای بالینی و مدیر پرستاری*			
بررسی مستند	انجام مداخلات اصلاحی توسط مدیر پرستاری، بر اساس نتایج ارزیابی عملکرد پرستاران بخش در زمینه ارزیابی های اولیه پرستاری			
بررسی مستند	ارزیابی عملکرد نظارتی سرپرستاران بر روند ارزیابی اولیه پرستاران بر اساس نتایج ارزیابی سوپروایزرهای بالینی و مدیر پرستاری			
بررسی مستند	انجام مداخلات اصلاحی توسط مدیر پرستاری، در جهت بهبود عملکرد نظارتی سرپرستاران (در صورت لزوم)			

#### توضیحات:

\*فرآیند نظارت با رعایت روش اجرایی موضوع سنجه ۱ انجام شود.  
توصیه: مدیر پرستاری با توجه به نتایج پایش و کنترل انجام شده توسط سرپرستاران نسبت به مداخلات اصلاحی نظارت می نماید.

هدایت کننده: مدیر پرستاری، سوپروایزرهای بالینی

سنجه ۳. مدیریت پرستاری «مراجع مراقبتی پرستاری» را حداقل سالی یک بار مشخص و به پرستاران ابلاغ می نماید و بر اساس آن پایش و تحلیل عملکرد را انجام و با مشارکت سرپرستاران مداخلات اصلاحی را طراحی نموده و بر اجرای آن نظارت می نماید.

سطح سنجه		الزامی	اساسی	ایده آل
روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی			
بررسی مستند و مصاحبه	بازنگری و ابلاغ مراجع مراقبتی پرستاری به بخش های بالینی توسط مدیر پرستاری حداقل به صورت سالیانه			
بررسی مستند	پایش و کنترل رعایت اصول مراقبت پرستاری بر اساس مراجع مراقبتی، توسط سوپروایزرهای بالینی و مدیر پرستاری*			
بررسی مستند	انجام مداخلات اصلاحی بر اساس نتایج ارزیابی (در صورت لزوم) توسط مدیر پرستاری با مشارکت سرپرستاران			

#### توضیحات:

\*فرآیند نظارت با رعایت روش اجرایی موضوع سنجه ۱ انجام شود.

هدایت کننده: مدیر پرستاری، سوپروایزرهای بالینی

سنجه ۴. مدیریت پرستاری «روش ثبت اقدامات و مراقبت های پرستاری» را حداقل سالی یک بار بازنگری و به کارکنان پرستاری ابلاغ می نماید و اطمینان حاصل می نماید که عملکرد پرستاران توسط سرپرستاران ارزیابی شده و براساس آن مداخلات اصلاحی برای بهبود عملکرد سرپرستاران انجام می شود.

سطح سنجه  الزامی  اساسی  ایده آل

روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی
بررسی مستند	۱ بازنگری و ابلاغ روش ثبت اقدامات و مراقبت های پرستاری به بخش های بالینی حداقل به صورت سالیانه
بررسی مستند	۲ ارزیابی روش ثبت اقدامات و مراقبت های پرستاری در بخش ها توسط سوپروایزرهای بالینی و مدیر پرستاری
بررسی مستند	۳ تحلیل نتایج ارزیابی و در صورت لزوم انجام مداخلات اصلاحی توسط مدیر پرستاری

#### توضیحات:

مدیر پرستاری باتوجه به لزوم بروز رسانی روش ثبت صحیح اقدامات و مراقبت های پرستاری، روش های مربوطه را حداقل سالیانه بازنگری نموده، نسبت به تعیین روش های یادشده تصمیم گیری و منابع تایید شده را به بخش ها/واحدها ابلاغ می نماید، با نظارت بر روند به کارگیری روش ثبت صحیح اقدامات و مراقبت های پرستاری تعیین شده توسط سرپرستاران در بازه زمانی مشخص عملکرد کارکنان پرستاری پایش می نماید، با مشارکت سرپرستاران نتایج پایش را تحلیل نموده، در صورت نیاز برنامه اصلاحی را تدوین می نماید و بر روند اجرای مداخلات اصلاحی کنترل و نظارت می نماید.

**هدایت کننده:** مدیر پرستاری، سوپروایزرهای بالینی



سنجه ۵. مدیریت پرستاری بر نحوه اجرای مراقبت های موردی به ویژه تناسب سطح مراقبتی و توانمندی پرستاران نظارت و کنترل لازم به عمل می آورد.

		سطح سنجه	الزامی <input type="checkbox"/>	اساسی <input checked="" type="checkbox"/>	ایده آل <input type="checkbox"/>
روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی				
بررسی مستند	نظارت بر اجرای مراقبت های موردی پرستاری، توسط سوپروایزرهای بالینی و مدیر پرستاری*				
بررسی مستند	کنترل و نظارت بر اجرای مراقبت های موردی <sup>۱</sup> براساس گزارشات نوبت کاری سوپروایزری				
بررسی مستند	تحلیل نتایج ارزیابی و در صورت لزوم انجام مداخلات اصلاحی توسط مدیر پرستاری				

#### توضیحات:

\* اجرای مراقبت موردی بر اساس سطوح مراقبتی علمی از جمله انطباق فعالیتهای پرستاری با سطوح مراقبتی بیماران و توانمندی پرستاران

توصیه . مدیر پرستاری با مشارکت سرپرستاران به منظور ارائه خدمات مورد نیاز بیماران، سطوح مراقبتی را براساس منابع موجود بررسی و تدوین نموده به کارکنان بخش ها/ واحدها ابلاغ می نماید. همچنین اجرای مراقبت های موردی براساس گزارشات نوبت کاری سوپروایزرها و بازدیدهای مختلف از بخش ها و مندرجات دفاتر تقسیم کار بر اساس توانمندی کارکنان پرستاری ارزیابی و کنترل می شود.

**هدایت کننده:** مدیر پرستاری، سوپروایزرهای بالینی

سنجه ۶. روش اجرایی «نحوه تشویق و کنترل‌های انضباطی کارکنان پرستاری» تدوین شده است و کارکنان و مسولان بخش‌ها از آن اطلاع داشته و براساس آن عمل می‌نمایند.

سطح سنجه  الزامی  اساسی  ایده آل

روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی	
بررسی مستند	تدوین روش اجرایی	۱
مصاحبه	مشارکت صاحبان فرآیند در تدوین روش اجرایی	۲
مشاهده	شناسایی منابع، امکانات و کارکنان مرتبط	۳
بررسی مستند	ترتیب و توالی منطقی از آغاز تا پایان روش اجرایی	۴
بررسی مستند	تعیین مسئول انجام هریک از سطوح روش اجرایی	۵
بررسی مستند	اطلاع رسانی روش اجرایی به کارکنان مرتبط با استفاده از فایل الکترونیکی	۶
مصاحبه	آگاهی کارکنان مرتبط از روش اجرایی	۷
مشاهده	تامین منابع، امکانات و کارکنان مرتبط	۸
مشاهده	انطباق عملکرد کارکنان مرتبط با روش اجرایی تدوین شده از تاریخ ابلاغ	۹

هدایت کننده: مدیر پرستاری، سوپروایزرهای بالینی

مدیریت پرستاری بر نحوه مدیریت تخت اعزام و انتقال بیماران در داخل و خارج بیمارستان نظارت می نماید.	۴	۲	ج
---	---	---	---

**دستاورد استاندارد:**  
 ■ مدیریت بیماران و تخت‌ها با رعایت حدود فعالیت و قوانین مرتبط  
 ■ ارائه خدمات ایمن به بیماران در زمان انتقال و اعزام

سنجه ۱. گزارش سوپروایزری در ۲۴ ساعت گذشته در ارتباط با مدیریت تخت تحلیل و در صورت نیاز مداخلات اصلاحی پیشنهاد و اجرا می شود.

سطح سنجه  الزامی  اساسی  ایده آل

روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی
بررسی مستند	۱ ثبت گزارش نوبت کاری سوپروایزری در خصوص مدیریت تخت با اولویت بیماران اورژانس و مشکلات رخ داده طی ۲۴ ساعت کاری
بررسی مستند	۲ بررسی روزانه گزارش نوبت کاری توسط مدیر پرستاری و در صورت لزوم پیشنهاد / انجام اقدامات اصلاحی*

**توضیحات:**  
 \*در مواردی که مرتبط با عملکرد پرستاری است مستقیماً اقدام اصلاحی برنامه ریزی و اجرا می شود و در موارد پزشکی با هماهنگی ریاست بیمارستان / کمیته اورژانس، اقدامات اصلاحی طراحی و اجرا می شود.  
 توصیه. گزارش نوبت کاری سوپروایزری و مدیریت تخت بیماران با اولویت بیماران اورژانس و موارد مشکلات رخ داده، مطابق بخش نامه شماره ۱۵۳۰۷ / ۴۰۰ مورخ ۱۹ / ۵ / ۱۳۹۵ ثبت می شود، با نتایج تحلیل گزارشات ثبت شده در صورت نیاز اقدامات اصلاحی را پیشنهاد و نسبت به رفع مشکلات با طرح در کمیته اورژانس و تیم مدیریت اجرایی اقدام می نماید.

**هدایت کننده:** رئیس / مدیرعامل، مدیر پرستاری، رئیس بخش اورژانس، سوپروایزرها ی بالینی

سنجه ۲. مدیریت پرستاری با روش مشخص بر روند جابجایی بین بخشی بیماران نظارت می نماید و در صورت نیاز اقدامات اصلاحی پیشگیرانه به عمل می آورد.

		سطح سنجه	الزامی	اساسی	ایده آل
روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی				
بررسی مستند	۱	تدوین* روش اجرایی «نظارت بر جابجایی بین بخشی بیماران»			
مصاحبه	۲	مشارکت صاحبان فرآیند در تدوین روش اجرایی			
مشاهده	۳	شناسایی منابع، امکانات و کارکنان مرتبط			
بررسی مستند	۴	ترتیب و توالی منطقی از آغاز تا پایان روش اجرایی			
بررسی مستند	۵	تعیین مسئول انجام هر یک از سطوح روش اجرایی			
بررسی مستند	۶	اطلاع رسانی روش اجرایی به کارکنان مرتبط با استفاده از فایل الکترونیکی			
مصاحبه	۷	آگاهی کارکنان مرتبط از روش اجرایی			
مشاهده	۸	تامین منابع، امکانات و کارکنان مرتبط			
مشاهده	۹	انطباق عملکرد کارکنان مرتبط با روش اجرایی تدوین شده از تاریخ ابلاغ			

#### توضیحات:

\*این روش اجرایی بر نحوه نظارت و اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه مدیریت پرستاری بر جابجایی های بین بخشی بیماران متمرکز است و دستورالعمل جابجایی ایمن بیماران در محور مراقبت های عمومی بالینی استاندارد ب-۱-۱۵ پیش بینی شده است.

هدایت کننده: مدیر پرستاری، سوپروایزرهای بالینی

سنجه ۳. مدیریت پرستاری با روش مشخص بر روند انتقال موقت بیماران جهت اخذ خدمات به خارج از بیمارستان نظارت می‌نماید و در صورت نیاز اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه به عمل می‌آورد

		سطح سنجه	الزامی	اساسی	ایده آل
روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی				
بررسی مستند	تدوین* روش اجرایی «نظارت برانتقال موقت بیماران جهت اخذ خدمات به خارج از بیمارستان بیماران»				
مصاحبه	مشارکت صاحبان فرآیند در تدوین روش اجرایی				
مشاهده	شناسایی منابع، امکانات و کارکنان مرتبط				
بررسی مستند	ترتیب و توالی منطقی از آغاز تا پایان روش اجرایی				
بررسی مستند	تعیین مسئول انجام هریک از سطوح روش اجرایی				
بررسی مستند	اطلاع رسانی روش اجرایی به کارکنان مرتبط با استفاده از فایل الکترونیکی				
بررسی مستند و مصاحبه	آگاهی کارکنان مرتبط از روش اجرایی				
مشاهده	تامین منابع، امکانات و کارکنان مرتبط				
مشاهده	انطباق عملکرد کارکنان مرتبط با روش اجرایی تدوین شده از تاریخ ابلاغ				

#### توضیحات:

\*این روش اجرایی بر نحوه نظارت و اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه مدیریت پرستاری بر انتقال موقت بیماران جهت اخذ خدمات به خارج از بیمارستان متمرکز است و دستورالعمل بر انتقال موقت بیماران جهت اخذ خدمات به خارج از بیمارستان در محور مراقبت های عمومی بالینی استاندارد ب-۱-۱۵ پیش بینی شده است.

هدایت کننده: مدیر پرستاری، سوپروایزرهای بالینی

سنجه ۴. مدیریت پرستاری با روش مشخص بر روند اعزام به سایر مراکز نظارت می نماید و در صورت نیاز اقدامات اصلاحی/پیشگیرانه به عمل می آورد.

سطح سنجه  الزامی  اساسی  ایده آل

روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی	
بررسی مستند	تدوین* روش اجرایی «نظارت بر اعزام بیماران به سایر مراکز»	۱
مصاحبه	مشارکت صاحبان فرآیند* در تدوین روش اجرایی	۲
مشاهده	شناسایی منابع، امکانات و کارکنان مرتبط	۳
بررسی مستند	ترتیب و توالی منطقی از آغاز تا پایان روش اجرایی	۴
بررسی مستند	تعیین مسئول انجام هر یک از سطوح روش اجرایی	۵
بررسی مستند	اطلاع رسانی روش اجرایی به کارکنان مرتبط با استفاده از فایل الکترونیکی	۶
مصاحبه	آگاهی کارکنان مرتبط از روش اجرایی	۷
مشاهده	تامین منابع، امکانات و کارکنان مرتبط	۸
مشاهده	انطباق عملکرد کارکنان مرتبط با روش اجرایی تدوین شده از تاریخ ابلاغ	۹

#### توضیحات:

\*این روش اجرایی بر نحوه نظارت و اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه مدیریت پرستاری بر اعزام بیماران به سایر مراکز، متمرکز است و رعایت دستورالعمل ابلاغی وزارت بهداشت، در موضوع اعزام بیماران به سایر مراکز در محور مراقبت های عمومی بالینی استاندارد ب-۱-۱۵ پیش بینی شده است.

هدایت کننده: مدیر پرستاری، سوپروایزرهای بالینی

سنجه ۵. مدیریت پرستاری با روش مشخص بر روند مشاوره های داخل و خارج از بیمارستان نظارت می نماید و در صورت نیاز اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه به عمل می آورد.

		سطح سنجه	الزامی	اساسی	ایده آل
روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی				
بررسی مستند	تدوین* روش اجرایی «نظارت بر روند انجام مشاوره های پزشکی داخل و خارج از بیمارستان»				
مصاحبه	مشارکت صاحبان فرآیند در تدوین روش اجرایی				
مشاهده	شناسایی منابع، امکانات و کارکنان مرتبط				
بررسی مستند	ترتیب و توالی منطقی از آغاز تا پایان روش اجرایی				
بررسی مستند	تعیین مسئول انجام هر یک از سطوح روش اجرایی				
بررسی مستند	اطلاع رسانی روش اجرایی به کارکنان مرتبط با استفاده از فایل الکترونیکی				
مصاحبه	آگاهی کارکنان مرتبط از روش اجرایی				
مشاهده	تامین منابع، امکانات و کارکنان مرتبط				
مشاهده	انطباق عملکرد کارکنان مرتبط با روش اجرایی تدوین شده از تاریخ ابلاغ				

#### توضیحات:

\*در این روش اجرایی نحوه پایش مدت انتظار برای انجام مشاوره ها عادی و اورژانس در بخش های بستری و بخش اورژانس و اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه مورد نظر بیمارستان با محوریت مدیریت پرستاری برنامه ریزی می شود.

**هدایت کننده:** مدیر پرستاری، سوپروایزرهای بالینی، روسای بخش های بالینی (معاون آموزشی در بیمارستان های آموزشی)

سنجه ۶. مستندات مربوط به نحوه آمادگی نوبت دهی نحوه انجام/ نتایج خدمات در واحدهای پاراکلینیک در اختیار سرپرستاران قرار گرفته است.

		سطح سنجه	الزامی <input type="checkbox"/>	اساسی <input checked="" type="checkbox"/>	ایده آل <input type="checkbox"/>	
روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی					
بررسی مستند	اعلام نحوه نوبت دهی، آمادگی های لازم بیماران و زمان نتایج اقدامات توسط واحدهای پاراکلینیک، به بخش های بالینی *					۱
مصاحبه	آگاهی کارکنان پرستاری از نحوه نوبت دهی، آمادگی های لازم بیماران و زمان نتایج اقدامات توسط واحدهای پاراکلینیک					۲

### توضیحات:

\*مدیر پرستاری برای تحقق این استاندارد با هماهنگی مسئولان بخش های تصویر برداری، آزمایشگاه، بخش های اسکوپ و سایر بخش های تشخیصی اطلاعات مورد نظر را تهیه و در اختیار سرپرستاران قرار می دهد. توصیه. مدیریت اجرایی بیمارستان به منظور ارتقاء کیفیت ارائه خدمات و رضایت مندی بیماران و همراهان و همچنین مدیریت منابع، اقدام به شناسایی فرآیندهای از قبیل نحوه آمادگی / نوبت دهی / نحوه انجام / نتایج خدمات و اقدامات پاراکلینیک با مشارکت مسئولان فنی واحدهای پاراکلینیک و مدیریت پرستاری اقدام نماید

**هدایت کننده:** مدیریت پرستاری، مسئولان و روسای واحدهای پاراکلینیک و تشخیصی



مدیریت پرستاری بر نحوه تعامل بخش‌های بالینی با سایر بخش‌ها / واحدها نظارت می‌نماید.

۵

۲

ج

دست‌آورد استاندارد

■ ایفای نقش تعیین شده در ارائه خدمات سلامت توسط بیمارستان با رعایت حدود فعالیت و قوانین مرتبط  
 ■ ارائه خدمات مراقبتی ایمن و با کیفیت و یکپارچه در بیمارستان

سنجه. مدیریت پرستاری با روش مشخص بر روند تعامل بخش‌های بالینی با سایر بخش‌ها نظارت می‌نماید و در صورت نیاز اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه به عمل می‌آورد.

سطح سنجه

الزامی

اساسی

ایده آل

روش ارزیابی	گام اجرایی / ملاک ارزیابی	
بررسی مستند	تدوین روش اجرایی «نظارت بر روند تعامل بخش‌های بالینی با سایر بخش‌ها»	۱
مصاحبه	مشارکت صاحبان فرآیند در تدوین روش اجرایی	۲
مشاهده	شناسایی منابع، امکانات و کارکنان مرتبط	۳
بررسی مستند	ترتیب و توالی منطقی از آغاز تا پایان روش اجرایی	۴
بررسی مستند	تعیین مسئول انجام هر یک از سطوح روش اجرایی	۵
بررسی مستند	اطلاع رسانی روش اجرایی به کارکنان مرتبط با استفاده از فایل الکترونیکی	۶
مصاحبه	آگاهی کارکنان مرتبط از روش اجرایی	۷
مشاهده	تامین منابع، امکانات و کارکنان مرتبط	۸
مشاهده	انطباق عملکرد کارکنان مرتبط با روش اجرایی تدوین شده از تاریخ ابلاغ	۹

### توضیحات:

■ نقش محوری مدیر پرستاری در تقویت تعاملات بین بخشی به منظور تسریع و تسهیل در روند ارائه خدمات به بیماران حائز اهمیت است و تدوین یک روش اجرایی موجب ساختارمندی این اقدامات با رویکردی سیستماتیک شده و انتظار می‌رود در گام‌های اجرایی این روش شیوه‌های تقویت تعامل و رفع موانع همکاری بین بخشی از طریق اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه پیش‌بینی شود.

هدایت کننده: مدیریت پرستاری، سرپرستاران

