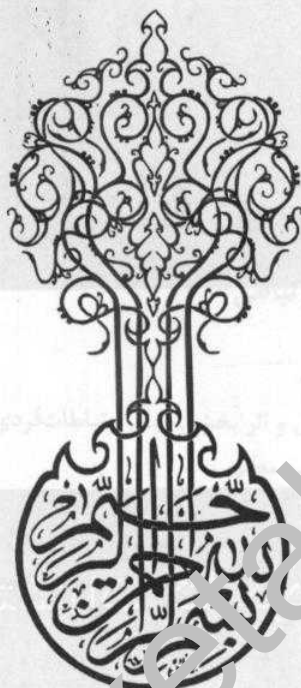




اهتمامی دوره‌های توانمندسازی اعتباربخشی
مدیریت درمان تامین اجتماعی استان مازندران

راهنمای دوره‌های توانمندسازی اعتباربخشی: مدیریت درمان تامین اجتماعی استان مازندران	نام و عنوان پدیدآور:
بابلسر: انتشارات کتابگرد، ۱۳۹۴.	مشخصات نشر:
۱۴۷ص: مصور	مشخصات ظاهری:
۸۰۰۰۰ ریال: ۹۷۸-۶۰۰-۷۲۶۰۰۰۸-۱	شابک:
فیبای مختصر	وضعیت فهرست نویسی:
فهرست نویسی کامل این اثر در نشانی: http://opac.ilai.ir قابل دسترسی است	یادداشت:
نویسندگان سید جواد موسوی نژاد، فهیمه گرزین مطاعی، خوروش وعظی، محبوبه نجمی نیا	یادداشت:
حدیث علی نژاد، سمانه شمشیری	
موسوی نژاد، سید جواد، ۱۳۴۷-	شناسه افزوده:
۳۸۷۶۶۲۸	شماره کتابشناسی ملی:

انتشارات کتابگرد

۰۹۳۶۲۲۲۳۲۶۲۸ - ۰۹۱۱۱۱۱۱۱۱
[Http://www.booklovers.ir](http://www.booklovers.ir) - [Http://www.allpersianstore.ir](http://www.allpersianstore.ir)
allpersianstore@yahoo.com

راهنمای دوره‌های توانمندسازی اعتباربخشی

مدیریت درمان تامین اجتماعی استان مازندران

سید جواد موسوی نژاد، فهیمه گرزین مطاعی، خوروش وعظی، محبوبه نجمی نیا	نویسندگان و گردآورندگان:
حدیث علی نژاد، سمانه شمشیری	
اول	نوبت چاپ:
طاها	چاپ:
جلد ۲۰۰۰	شمارگان:
۹۷۸-۶۰۰-۷۲۶۰۰۰۸-۱	شابک:
بابلسر - ابتدای خیابان شریفی - ساختمان رزقی - طبقه اول - واحد دوم غربی	دفتر و مرکز پخش
۸۰۰۰۰ ریال	قیمت:

۹	منشور حقوق بیمار : نقش کارکنان در تشخیص ارزش‌ها و عقاید گیرندگان خدمت و رعایت حقوق آن‌ها
۱۱	
۱۳	* منشور حقوق بیمار در ایران
۱۶	* حقوق بیمار
۱۷	* ارزش‌ها
۱۹	* راهنماهای اخلاقی
۲۰	
۲۴	ارتقاء مهارت‌های رفتاری و ارتباطی
۲۴	* ارتباط چیست؟
۲۶	* مهارت‌های ارتباط در مصاحبه
۲۸	* ویژگی‌های لازم برای کارآمدی و اثر بخشی میان ارتباطات فردی
۲۸	* پیشنهاداتی برای انجام مصاحبه مطلوب
۳۱	ایمنی بیمار
۳۱	* فرهنگ ایمنی بیمار
۳۲	* خصوصیات یک فرهنگ ایمنی مطلوب
۳۲	* اقدامات عملی در راستای حصول و ارتقای ایمنی بیمار
۳۳	* شاخص‌های ایمنی بیمار
۳۴	* موضوعات کلی و عملی و برنامه‌های اجرایی ارتباط ایمنی بیمار
۳۴	* برنامه‌های بیمارستان‌های دوست‌دار ایمنی بیمار
۳۷	عفونت‌های بیمارستانی و راه‌های کنترل آن‌ها
۳۷	* عفونت محل عمل جراحی (Surgical Site Infection: SSI)
۳۸	* عفونت دستگاه گردش خون (Bloodstream infection: BSI)
۳۸	* عفونت دستگاه ادراری
۳۹	* عفونت دستگاه تنفسی
۳۹	* اهمیت عفونت بیمارستانی
۴۰	* راه‌های انتقال میکروارگانیسم‌ها در بیمارستان
۴۰	* پاتوژن‌های منتقله در بیمارستان براساس راه انتقال
۴۲	* میکروارگانیسم‌های مسبب عفونت‌های بیمارستانی
۴۳	* روش‌های کنترل عفونت بیمارستانی
۴۴	* آموزش
۴۴	* نظام مراقبت عفونت بیمارستانی (Surveillance)
۴۵	* اهداف نظام مراقبت عفونت بیمارستانی



- * مراقبت از کارکنان پزشکی
- * ایزولاسیون یا جداسازی بیماران در بیمارستان
- * شستن دست
- * گندزدایی (Disinfection)، سترون سازی (Sterilization) و کنترل زباله بیمارستانی
- * روش های گندزدایی و سترون سازی در بیمارستان
- * جلوگیری از مقاومت میکروارگانیسم ها به آنتی بیوتیک ها
- * قانون و مقررات مربوط به کنترل عفونت در بیمارستان
- * عفونت های بیمارستانی Nosocomial Infection
- * عفونت دستگاه ادراری UTI
- * عفونت تنفسی یا پنومونی
- * عفونت محل زخم جراحی
- * آشنایی زریقات مراقبت مدیریت شده شماره ۱۴

بهداشت محیط

- * عوامل زیست محیطی
- * عوامل زیست محیطی
- * عوامل فیزیکی محیط
- * عوامل ارگونومیک محیط
- * اصول پاک سازی و ضدعفونی در بیمارستان
- * طبقه بندی وسایل از نظر استعمال انتال آلودگی
- * طبقه بندی مواد ضدعفونی کننده
- * عوامل موثر در فعالیت ضد میکروبی محلول های ضدعفونی کننده
- * دستورالعمل کلی در مورد کاربرد ضدعفونی کننده ها
- * نحوه عملکرد در مواجهه با مواد آلوده عفونی
- * بهداشت هوا
- * بهداشت آب

ایمنی و سلامت شغلی

- * مخاطرات ویژه ایمنی در بخش های مختلف بیمارستان
- * ۱. ذخیره مرکزی Central supply
- * ۲- سرویس غذایی
- * ۳- خدمات
- * ۴- رختشویخانه
- * ۵- تاسیسات
- * ۶- واحدهای اداری
- * ۷- مکان های مراقبت از بیمار (پرستاری)



۸۸	* ۸- داروخانه
۸۹	* ۹- آزمایشگاه
۹۲	* ۱۰- سرویس جراحی
۹۳	* ۱۱- رادیولوژی
۹۶	* ۱۲- سیستم‌های هشدار مخاطرات
۹۹	اطفاء حریق
۹۹	* احتراق
۹۹	* روش‌های اطفاء حریق در محور مثلث آتش
۱۰۰	* مواد خاموش کننده آتش
۱۰۳	* انواع آتش
۱۰۴	* انواع مختلف اطفاء کننده‌ها
۱۰۵	* انتخاب و بیج رع خاموش کننده با توجه به کلاس آتش
۱۰۶	مدیریت خطر (ریسک)
۱۰۶	* مدیریت ریسک در حوزه سلامت
۱۰۶	* ۷ مرحله در فرایند مدیریت ریسک
۱۰۷	* ارزیابی ریسک
۱۰۷	* ۹ راه حل ایمنی بیمار
۱۰۸	* تعریف خطای پزشکی
۱۰۸	* انواع خطاهای پزشکی
۱۱۰	* تحلیل ریشه‌ای در مدیریت خطای پزشکی Root Cause Analysis
۱۱۲	* مواردی که هرگز نباید اتفاق بیفتد Never Events
۱۱۲	* قصور پزشکی
۱۱۴	مدیریت بحران
۱۱۴	* انواع بحران
۱۱۴	* خصوصیات بحران
۱۱۴	* چالش‌ها در هنگام رویارویی با همه انواع بحران‌ها
۱۱۸	* تریاژ و اورژانس رفتاری در بحران
۱۱۹	* وظایف سازمان‌ها و نهادها در تامین مواد مغذی
۱۲۰	* پایان بحران
۱۲۰	* اعضای کمیته بحران و بلایا در بیمارستان
۱۲۰	* شرح وظایف کمیته بحران بیمارستان
۱۲۱	ممیزی بالینی
۱۲۱	* انتخاب موضوع ممیزی
۱۲۱	* حیطه‌های ممیزی



- ۱۲۱ * سوال هایی برای الویت بندی
- ۱۲۲ * روش های تعیین موضوع ممیزی
- ۱۲۲ * تعیین استانداردهای ممیزی و مقایسه با وضعیت موجود
- ۱۲۲ * مداخله و تغییر
- ۱۲۳ * تشابهات پژوهش با ممیزی بالینی
- ۱۲۵ * مراحل انجام ممیزی بالینی در یک نگاه
- ۱۲۵ * حمایت های مورد نیاز
- ۱۲۶ **مدیریت ریسک و رویکرد شناسایی خطرات FMEA, RCA**
- ۱۲۶ * مدیریت ریسک (خطر) چیست و مسئولیت آن در سازمان با چه کسی است؟
- ۱۲۶ * تعاریف
- ۱۲۷ * ضرورت های مدیریت ریسک
- ۱۲۷ * عال نیاز به مدیریت ریسک در نظام سلامت
- ۱۲۷ * روش های مدیریت ریسک
- ۱۲۷ * مدیریت ریسک در رزده سلامت
- ۱۲۸ * مراحل مدیریت ریسک
- ۱۲۸ * ارزیابی ریسک
- ۱۲۸ * سطح ریسک
- ۱۲۸ * رویکرد واکنشی
- ۱۳۰ **تجزیه و تحلیل علت ریشه ای حوادث RCA (Root Cause Analysis)**
- ۱۳۰ * علت ریشه ای
- ۱۳۱ * فرایند اجرای تحلیل علل ریشه ای
- ۱۳۲ * موانع تحلیل علل ریشه ای وقایع
- ۱۳۳ **تجزیه و تحلیل خطا و آثار آن FMEA (Failure Mode and Effects Analysis)**
- ۱۳۳ * هدف بکار گیری FMEA در بخش بهداشت و درمان
- ۱۳۳ * مراحل انجام FMEA
- ۱۳۷ **مدیریت پسماند**
- ۱۳۷ * انواع پسماندهای پزشکی ویژه
- ۱۳۷ * پسماندهای عفونی
- ۱۳۷ * پسماندهای آسیب شناختی
- ۱۳۷ * اجسام تیز و برنده
- ۱۳۸ * ضوابط و معیارهای روشهای عمده تصفیه و دفع
- ۱۳۹ * پسماندهای پزشکی ویژه
- ۱۴۰ * طبقه بندی پسماندهای پزشکی
- ۱۴۰ * تفکیک، بسته بندی و جمع آوری



- * حمل و نقل ۱۴۳
- * دستورالعمل نکات بهداشتی در مورد جمع‌آوری و تفکیک البسه در بخش‌ها ۱۴۴
- * دستورالعمل ردیابی و شناسایی وسایل عفونی از غیر عفونی ۱۴۴
- * بی‌خطر سازی، تصفیه و امحا ۱۴۷



www.ketab.ir

پیشگفتار

یکی از موضوعاتی که در سال‌های اخیر توجه فراوانی را در سطح مراکز درمانی کشور به خود جلب نموده، موضوع اعتباربخشی (Accreditation) است. بررسی برنامه سوم توسعه نیز بخوبی بیانگر توجه سیاست‌گزاران کلان کشور به اهمیت این امر در ارتقای کیفیت خدمات درمانی می‌باشد. در چند سال گذشته، اقداماتی نیز در جهت استقرار ساختارهای اعتباربخشی در مراکز بستری کشور در جریان بوده‌است. بدون شک تحقق صحیح این مهم، جز با شناخت صحیح و جامع مفهوم اعتباربخشی، نقاط قوت و ضعف و آموزش صحیح و اثربخش میسر نخواهد بود.

یکی از مهم‌ترین فواید اعتباربخشی آن است که با تضمین کیفیت واحد مورد ارزشیابی باعث می‌شود تا مسئولان اجرایی، مؤسسات درمانی و آموزش‌گیرندگان، از کیفیت آموزش و در نهایت کیفیت آموزش‌گیرندگان اطمینان حاصل نمایند، اما باید همیشه به خاطر داشته باشیم که ارزش اعتباربخشی به بعد بازرسی و نظارتی آن محدود نمی‌شود، بلکه تجربه سیستم‌های اعتباربخشی بخوبی نشان‌دهنده این واقعیت است که فعالیت این نهادها منجر به راه‌اندازی و تقویت فرایند ارزشیابی درونی در مؤسسات درمانی و در نتیجه یک تلاش در جهت ارتقای کیفیت می‌گردد. از سوی دیگر، اعتباربخشی به عنوان یکی از مهم‌ترین روش‌های ارتقای کیفیت آموزش، وسیله‌ای بسیار مناسب برای تضمین ارائه آموزش صحیح به کارکنان و در نهایت، ارائه خدشه‌ناپذیر به بیماران محسوب می‌شود.

آموزش، مهارت آموزی و توسعه دانش پرسنل، نه تنها فرایند ادغام یافته در اعتباربخشی است که در بهبود سطح آگاهی، رفتارها، گرایش‌ها و استعدادها، ذهنی کارکنان، افزایش کارایی و افزایش موفقیت برنامه‌های تضمین کیفیت بسیار نقش موثری را ایفا می‌کند. لذا توجه به این مقوله مهم در هر سطحی یکی از ضروریات پیشرفت، ترقی و ارتقا محسوب می‌گردد. امیدواریم بتوانیم در این راستا قدم‌های موثری را برداریم تا از این طریق زمینه را برای افزایش کیفیت خدمات و رضایتمندی بیماران و مراجعین فراهم نماییم.

دکتر محمد خورشیدی

مدیر درمان تامین اجتماعی

استان مازندران

مقدمه

فرهنگ آموزش در ایران قدمت دیرینه دارد و از دیرباز تاکنون تغییرات و دگرگونی‌های فراوانی داشته به‌طوری که با سر کار آمدن دوره و سلسله دیگر، نه تنها چهره اجتماع ایران دگرگون شده بلکه زندگی اجتماعی، اقتصادی و سیاسی ملت کهنسال ایران نیز همراه با آن تغییر کرده است.

در عصر حاضر اطلاعات یعنی مجموعه داده‌های پردازش شده‌ای که بن‌پایه علوم و دانش را شکل می‌دهد و گسترش روزافزون دانش بشری به معنی افزایش حجم و گستردگی اطلاعات است. تحت چنین شرایطی افراد، سازمان‌ها و جوامعی، توان سازگاری با شرایط پیچیده امروزی را خواهند داشت که از پتانسیل استفاده بهینه از نوآوری و روش‌های نو اطلاعات و دانش‌های موجود، در موقعیت‌های سازمانی و زندگی فردی برخوردار گردند. از آنجایی که آموزش یا یادگیری، ساز و کار علمی و دقیقی است که اطلاعات موجود در محیط، سازمان‌ها و انسان را درونی می‌نماید بالطبع بکار گرفتن اطلاعات، فرد را برای همسازی با شرایط جدید توانمند می‌نماید. امروزه پیشرفت و توسعه کشورها، سازمان‌ها و موسسات کوچک و بزرگ در گرو علم و دانش بشری است. افزایش علم و دانش و تغییرات پرشتاب سبب شده‌است که سازمان‌ها، آموزش و پرورش را در راس برنامه‌های خود قرار دهند. را آموزش و پرورش یکی از مهم‌ترین عوامل توسعه کشورهاست. زیربنای توسعه کشورها و سازمان‌ها، با لاقیت و نوآوری منابع انسانی مرتبط است. تدوین دوره‌های آموزش مناسب برای حداکثر رساندن اثربخشی و کارایی افراد سازمان است. آموزش کارکنان مانند نگهداری اموال و تجهیزات است. ابزار و تجهیزات رایانه‌ای از کارایی بیشتر برخوردار باشند به تعمیر و تنظیم نیاز دارند. برای به حداکثر رساندن اثربخشی و کارایی افراد سازمان، ضمن آشناساختن با محیط و توجیه آن‌ها بر اساس نیاز، دوره‌های آموزشی مناسب را باید برای آن‌ها تدوین نمود. بهره‌وری بر دانش، مهارت و نگرش نیروی کار بستگی دارد می‌توان گفت: مهارت نقش اصلی در دستیابی به انعطاف و اثربخشی سازمانی بازی می‌کند. آموزش نیروی کار می‌تواند آن اصلاح نموده و برای تطابق با فرایندها و تکنیک‌های جدید آماده کند و به بهره‌وری اجازه رشد سریع دهد. بهر بهره‌وری یک تفکر و جهان‌بینی است که مبتنی بر بالا بردن توان آفرینش و قدرت خلق و میزان استعداد، تعالی و تلفیق جامعه و سازمان‌ها با تحولات اقتصادی و علمی و فنی جهان است.

تعریف آموزش

آموزش به مفهوم تغییر دانش، نگرش و تعامل با همکاران است. (رابینز، ۱۹۸۰). آموزش کوشش در جهت تغییر آگاهی‌های افراد است که فرد را برای کسب آگاهی‌های تازه، برانگیخته و در جهت تغییر عادات و رفتارها پرورانده و جهت فکری و سرنوشت انسان‌ها را عوض می‌کند. آموزش تجربه‌ای مبتنی بر یادگیری و به‌منظور ایجاد تغییرات نسبتاً پایدار در فرد، تا او را قادر به انجام کار و بهبودبخشی توانایی‌ها، تغییر مهارت‌ها، دانش، نگرش و رفتار اجتماعی نماید. بنابراین آموزش به مفهوم تغییر دانش، نگرش و تعامل با همکاران است. آموزش مجموعه روش‌هایی است که بوسیله آن مهارت‌های لازم برای انجام دادن کارها به مستخدمان، متناسب با نیازشان یاد داده می‌شود.

تغییر و پرورش اعتقادات، ارزش‌ها و الگوهای رفتاری مطلوب از طریق برنامه‌های آموزش عمومی از مهم‌ترین روش‌های تغییر می‌باشد. برخی از دانشمندان مدیریت آموزش را مهم‌ترین فعالیت سازمانی در



آینده بشمار می‌آورند. در برنامه‌های آموزشی باید اثرات، ویژگی‌ها و الگوهای رفتاری نامطلوب و همچنین عوامل اساسی الگوی مطلوب تشریح گردد. بسیاری از مدیران در می‌یابند که آموزش کارکنان در زمینه‌های مختلف و گوناگون می‌تواند به سازمان کمک کند تا در برابر بازارهای در حال تغییر واکنشی سریع نشان دهند. آموزش دادن به کارکنان در زمینه‌های مختلف می‌تواند موجب افزایش کارایی، بهره‌وری و رضایت شغلی افراد شود. بهره‌وری تلاشی برای زندگی بهتر افراد جامعه و فلسفه و دیدگاهی مبتنی بر استراتژی بهبود، مهم‌ترین هدف سازمان را تشکیل می‌دهد که می‌تواند همچون زنجیری فعالیت‌های کلیه احاد جامعه را در بر گیرد. فلسفه بهبود بهره‌وری در سازمان‌ها موجب می‌شود نیروی انسانی بهتر فکر کند، بیندیشد، بیافریند، نوآوری کند و نگرش سیستمی پیدا نماید. تفکری که هدف‌گیری آن بجای حال و گذشته، خلق آینده است. آموزش برای سازمان نوعی سرمایه‌گذاری بلندمدت محسوب می‌شود نه هزینه جاری.

سرمایه‌گذاری و توسعه منابع انسانی یکی از نیازهای اصلی ساختاری جهت رسیدن به توانمندی و کارایی سازمان و تسهیل در رسیدن به مزیت رقابتی و پیشرو بودن در محیط تجاری و خدماتی می‌باشد. آموزش، تنها آموزش‌های دانشگاهی نیست بلکه آموزش‌های ضمن خدمت را نیز شامل می‌شود. مطالعات تجربی فراوان اثر آموزش بر بهره‌وری کارکنان را به اثبات رسانیده‌اند.

مجریان لایق، آینده سازمان را مد نظر قرار می‌دهند و خود را برای آن مهیا می‌سازند. در برنامه‌ریزی آموزشی این مجموعه سه نیاز را مد نظر قرار داده‌است. ابتدا نیازهای سازمان شامل اهداف استراتژیک، نیازهای اعتباربخشی در محیط توانمندسازی نیروی انسانی، میزان جابجایی و خروج از خدمت کارکنان و دوم نیازهای مربوط به عملیات شغل که شرح مشاغل و معیارهای عملکردی برآورد گردیده و سوم نیازهای آموزشی فردی که از نتایج ارزشیابی عماد، مصاحبه با متصدی شغل و آزمون‌ها تعیین شده است.

امید است این مجموعه بتواند در تحقق آرمان‌های سازمان که همانا توسعه سلامت جامعه و رضایت بیماران و بیمه‌شدگان عزیز می‌باشد سهم‌دار واقع گردد.

در پایان

از کلیه همکارانی که در تهیه، تدوین، گردآوری و آماده‌سازی این مجموعه ما را یاری رساندند تشکر نموده و از خداوند متعال سلامتی ایشان را آرزو نمودیم

سیدجواد موسوی‌نژاد

کارشناس ارشد آموزش

