

سازمان و مدیریت بیمارستان و آشنایی با خدمات پرستاری

« دوره عالی رشته بهداشت و درمان »

سرشناسه	: عامریون، احمد
عنوان و نام پدیدآور	: سازمان و مدیریت بیمارستان و آشنایی با خدمات پرستاری "دوره عالی رشته بهداشت و درمان"/گردآوری و تنظیم احمد عامریون، با همکاری دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج).
مشخصات نشر	: تهران: سپاه پاسداران انقلاب اسلامی، ستاد مشترک، معاونت آموزش و نیروی انسانی، مرکز برنامه ریزی و تالیف کتابهای درسی، ۱۳۸۶.
مشخصات ظاهری	: پانزده، ۱۹۷ ص:، جدول، نمودار.
شابک	: ۹۷۸-۹۶۴-۲۹۹۱-۲۲-۸
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۱۹۷.
یادداشت	: واژه نامه.
موضوع	: بیمارستانهای -- مدیریت.
موضوع	: پرستاری.
شناسه افزوده	: دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج).
شناسه افزوده	: سپاه پاسداران انقلاب اسلامی، ستاد مشترک، مرکز برنامه ریزی و تالیف کتابهای درسی.
رده بندی کنگره	: ۸۸۹۷۱/ع۳
رده بندی دیویی	: ۳۶۲/۱۱۰۶۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۱۰۸۰۷۲۹



مرکز برنامه ریزی و تالیف کتابهای درسی معاونت آموزش و نیروی انسانی ستاد مشترک سپاه

نام اثر : سازمان و مدیریت بیمارستان و آشنایی با خدمات پرستاری

گردآوری و تنظیم : احمد عامریون

ویراستار علمی : ابراهیم صدیقانی

ویراستار ادبی : سمیه گیوه کی

با همکاری : دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)

طراح جلد : سیدحسین مهدیخواه

طراح رایانه ای : علی امیری

حروف نگار و صفحه آرا : مرسله مشیری فرد - سهیلا کفایتی

نوبت چاپ : اول (تابستان ۱۳۸۶)

شمارگان : ۲۵۰ نسخه

قیمت : ۲۲۰۰۰ ریال

شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۲۹۹۱-۲۲-۸

● کليه حقوق اعم از چاپ و تکثیر، نسخه برداری و ترجمه برای ناشر محفوظ است (نقل مطالب با ذکر مأخذ بلامانع است).

تهران: ستاد مشترک سپاه - معاونت آموزش و نیروی انسانی - مرکز برنامه ریزی و تالیف کتابهای درسی تلفن: ۷۷۷۱۷۲۰۳

قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ:

الْأُثْمُ مِنْ إِذِمَاتٍ وَتَرَكَّ وَرَقَةً وَاحِدَةً عَلَيْهَا عِلْمٌ تَكُونُ بِلَاكِ الْوَرَقَةِ يَوْمَ الْقِيَمَةِ سِتْرًا فِيمَا بَيْنَهُ وَبَيْنَ النَّارِ
هرگاه مومنی از حجابان درگذرد و تنها یک برگ کاغذ از خود میراث بگذارد که بر آن دانشی نوشته باشد
همان یک برگ پرده‌ای میان او و آتش دوزخ خواهد بود.

(امالی شیخ صدوق ج ۳ ص ۴۰)

پیشگفتار

سرمایه اصلی سپاه پاسداران انقلاب اسلامی، نیروی انسانی متعهد و متخصص آن است. در واقع نیروی انسانی سپاه، مزیت استراتژیک این نهاد عظیم و مقدس به‌شمار می‌رود. دوران پرافتخار هشت سال دفاع مقدس نیز این امر را بیش از پیش به اثبات رساند که نیروی انسانی متعهد و مجرب، بیش از هر عاملی در تعیین سرنوشت میدان نبرد نقش دارد. از طرفی حفظ و ارتقای توانمندیها و قابلیت‌های نیروی انسانی در هر سازمان، مستلزم ارائه آموزشهای مستمر و به‌روزرسانی دانش و اطلاعات تخصصی کارکنان آن سازمان است. در فرایند آموزش، برنامه‌ها و کتابهای درسی، یکی از ارکان اساسی است و نقش بسزایی در آموزش و تربیت فراگیران دارد.

(هفت)

به منظور سیاستگذاری، هدایت و ارتقای سطح کیفی برنامه‌های تفصیلی و کتابهای درسی، بنا به دستور سردار فرمانده محترم کل سپاه در سال ۱۳۸۰ «مرکز برنامه‌ریزی و تألیف کتابهای درسی» ایجاد گردید.

این مرکز اهتمام دارد با همکاری نیروها و سازمانها و بهره‌گیری مناسب از استادان، نویسندگان، مترجمان و کارشناسان متعهد و توانمند و رعایت اصول و فرایند علمی مربوط، کتابهای مورد نیاز دوره‌های آموزشی سپاه را با کیفیتی مناسب، تألیف، ترجمه و منتشر نماید. اما به رغم همه تمهیدات و تلاشهای انجام گرفته، بر این باوریم که آثار منتشر شده خالی از اشکال نمی‌باشد. بی‌گمان ارائه نظرات، پیشنهادها و نقدهای سازنده استادان گرامی، صاحب‌نظران ارجمند و دانشجویان عزیز، پستوانه و سرمایه اصلی این مرکز بوده و ما را در رفع اشکالها و نواقص این کتاب و آثار آتی یاری خواهد نمود. خواهشمند است با ارائه نظرات خود، بهترین هدیه را به این مرکز اهدا فرمایید.

«مرکز برنامه‌ریزی و تألیف کتابهای درسی»

فهرست مطالب

مقدمه.....	۱۷
فصل اول- سازمان و مدیریت بیمارستان	
هدف کلی و هدفهای رفتاری.....	۲۰
۱- تاریخچه بیمارستان.....	۲۱
۲- تعاریف بیمارستان و بخشهای موجود در بیمارستان.....	۲۳
۳- انواع بیمارستان.....	۲۵
۴- اجزای مدیریت بیمارستان.....	۲۶
۵- طرح ماتریکس سازمان بیمارستان.....	۲۸
۶- نحوه اداره بیمارستان.....	۲۹
۷- وظایف کابی مدیر در بیمارستان.....	۳۰
۸- کمیته‌های بیمارستان.....	۳۰
۹- کارآیی.....	۳۱
۱۰- اثربخشی.....	۳۳
۱۱- سایر قسمتهای بیمارستان.....	۳۴
۱۲- آزمون پیشرفت تحصیلی.....	۳۴
فصل دوم- آشنایی با خدمات پرستاری	
هدف کلی و هدفهای رفتاری.....	۳۶
۱- سازماندهی.....	۳۷

۴۰	۲- فضاهای تفکیکی
۴۲	۳- شیوهای پرستاری
۴۸	۴- ارتباطات
۵۰	۵- فرایند تأمین نیروی انسانی
۵۴	۶- شرح وظایف سرپرستار
۵۶	۷- نکات ایمنی در بخش پرستاری
۶۰	۸- رضایت‌مندی
۶۱	۹- آزمون پیشرفت تحصیلی

فصل سوم- آشنایی با بخش مراقبتهای ویژه

۶۴	هدف کلی و هدفهای رفتاری
۶۵	۱- مقدمه
۶۶	۲- انواع بخشهای مراقبت ویژه
۶۹	۳- سازماندهی کارکنان بخشهای مراقبت ویژه
۷۱	۴- ایمنی بخش مراقبتهای ویژه
۷۲	۵- فضاهای فیزیکی بخش مراقبتهای ویژه
۷۶	۶- معایب سیستمهای پیش ساخته‌ی سیار
۷۷	۷- آزمون پیشرفت تحصیلی

فصل چهارم- فوریتهای پزشکی

۸۰	هدف کلی و هدفهای رفتاری
۸۱	۱- مقدمه
۸۱	۲- تعریف فوریتهای پزشکی
۸۳	۳- فعالیت و وظایف بخش اورژانس
۸۳	۴- موقعیت فیزیکی و محل استقرار بخش

- ۵- طراحی بخش اورژانس ۸۴
- ۶- کارکنان: بخش اورژانس ۸۷
- ۷- تسهیلات و ملزومات بخش اورژانس ۸۸
- ۸- آزمون پیشرفت تحصیلی ۸۹

فصل پنجم- اتاقهای عمل

- هدف کلی و هدفهای رفتاری ۹۲
- ۱- موقعیت بخش اعمال جراحی ۹۳
- ۲- سیستم و عملکرد ۹۳
- ۳- نور و رنگ اتاق عمل ۹۶
- ۴- دما و رطوبت اتاق عمل ۹۷
- ۵- ضدعفونی کردن اتاق عمل ۹۷
- ۶- راههای کاهش آلودگی ۹۸
- ۷- خطرهای انفجار ۹۸
- ۸- قسمت استریلیزاسیون ۹۹
- ۹- تعداد اتاق عمل به نسبت ظرفیت بیمارستان ۹۹
- ۱۰- آزمون پیشرفت تحصیلی ۱۰۰

فصل ششم- بخشهای تشخیصی و تصویری

- هدف کلی و هدفهای رفتاری ۱۰۲
- ۱- مقدمه ۱۰۳
- ۲- انواع خدمات پرتوشناسی تشخیصی در بیمارستانها ۱۰۴
- ۳- دستگاههای تشخیص نوری ۱۰۵
- ۴- آندوسکوپی ۱۰۷
- ۵- تصویربرداری با پژواک مغناطیسی ۱۰۷

- ۱۰۸- انواع دستگاههای رادیوگرافی
- ۱۱۰- انواع اسکوپها
- ۱۱۲- پرتودرمانی
- ۱۱۳- بخش فیزیک هسته‌ای
- ۱۱۴- دستگاههای تشخیص ترسیمی
- ۱۱۵- مناطق اجرایی و پر رفت و آمد در بخش آندوسکوپی
- ۱۱۶- کارکنان بخش آندوسکوپی
- ۱۱۸- طراحی فضاها و فیزیکی بخش آندوسکوپی
- ۱۱۹- آزمون پیشرفت تحصیلی

فصل هفتم- آزمایشگاه بالینی

- ۱۲۲- هدف کلی و هدفهای رفتاری
- ۱۲۳- ۱- مرور کلی
- ۱۲۴- ۲- عملکردها
- ۱۲۵- ۳- موقعیت فیزیکی
- ۱۲۶- ۴- طراحی بخش آزمایشگاه
- ۱۲۶- ۵- سازماندهی
- ۱۲۹- ۶- خدمات آزمایشگاه
- ۱۳۰- ۷- تسهیلات و فضای مورد نیاز
- ۱۳۱- ۸- بانک خون
- ۱۳۲- ۹- شرایط لازم برای آزمایشگاه
- ۱۳۳- ۱۰- اتاق اتوپسی و سردخانه
- ۱۳۴- ۱۱- آزمون پیشرفت تحصیلی

فصل هشتم - مدارک پزشکی

۱۳۶	هدف کلی و هدفهای رفتاری
۱۳۷	۱- خط مشیها
۱۳۷	۲- روشها
۱۳۸	۳- برنامه ها
۱۳۸	۴- قوانین و مقررات
۱۳۸	۵- انواع کدگذاری پرونده های بیماران
۱۳۹	۶- بایگانی و نگهداری سوابق و مدارک فعال
۱۴۰	۷- مشاغل مورد نیاز
۱۴۰	۸- کمیته مدارک پزشکی
۱۴۱	۹- هدایت و رهبری
۱۴۱	۱۰- کنترل
۱۴۲	۱۱- بازنگری
۱۴۳	۱۲- ارتباط دهی
۱۴۳	۱۳- هماهنگی
۱۴۴	۱۴- آزمون پیشرفت تحصیلی

فصل نهم - مدیریت تجهیزات پزشکی

۱۴۶	هدف کلی و هدفهای رفتاری
۱۴۷	۱- مقدمه
۱۵۹	۲- تعاریف واژه ها
۱۵۱	۳- استراتژیهای انتخاب و خرید تجهیزات بیمارستانی
۱۵۴	۴- انواع نگهداری در بیمارستان
۱۵۵	۵- اهداف عمده نگهداری تجهیزات پزشکی
۱۵۵	۶- مراحل نگهداری تجهیزات پزشکی

- ۱۵۶ ۷- انواع نگهداری تجهیزات پزشکی
- ۱۵۶ ۸- بهره‌وری و نگهداری پیشگیرانه
- ۱۵۷ ۹- محاسبه بهره‌وری
- ۱۵۸ ۱۰- شاخصهای عملکرد نگهداری
- ۱۵۸ ۱۱- آزمون پیشرفت تحصیلی

فصل دهم- آشنایی با بخش کاخداری

- ۱۶۰ هدف کلی و هدفهای رفتاری
- ۱۶۱ ۱- اهمیت بخش کاخداری
- ۱۶۲ ۲- مهمترین وظایف و فعالیتهای
- ۱۶۲ ۳- مهمترین وظایف کاخداری
- ۱۶۳ ۴- ویژگیهای کارکنان بخش کاخداری
- ۱۶۴ ۵- کنترل عفونت
- ۱۶۴ ۶- تعارضها در بخش کاخداری
- ۱۶۵ ۷- اهداف بخش کاخداری
- ۱۶۷ ۸- روشهای اجرایی
- ۱۶۷ ۹- برنامه‌ریزی
- ۱۶۸ ۱۰- ضوابط و مقررات داخلی بخش کاخداری
- ۱۷۰ ۱۱- الزامات بخش کاخداری
- ۱۷۱ ۱۲- استانداردها
- ۱۷۱ ۱۳- محیط پیرامون بیمارستان
- ۱۷۲ ۱۴- سازماندهی
- ۱۷۵ ۱۵- مدیریت بخش کاخداری
- ۱۷۶ ۱۶- کنترل و ارزیابی کیفیت خدمات کاخداری
- ۱۷۷ ۱۷- ایجاد ارتباط

- ۱۸- هماهنگی ۱۷۸
- ۱۹- تعداد کارکنان و موقعیتهای شغلی ۱۷۸
- ۲۰- آزمون پیشرفت تحصیلی ۱۷۹

فصل یازدهم- مدیریت کیفیت

- هدف کلی و هدفهای رفتاری ۱۸۲
- ۱- مقدمه ۱۸۳
- ۲- تاریخچه برنامه‌های مدیریت کیفیت ۱۸۴
- ۳- عوامل مؤثر در برنامه کیفیت مدیریت جامع ۱۸۵
- ۴- ابزارهای برنامه‌ریزی مدیریت کیفیت ۱۸۷
- ۵- مدیریت کیفیت فراگیر ۱۸۹
- ۶- چگونگی اجرای تضمین کیفیت در بیمارستان ۱۹۱
- ۷- آزمون پیشرفت تحصیلی ۱۹۴

- واژه‌نامه ۱۹۵
- کتابنامه ۱۹۷

مقدمه

بیمارستان به عنوان یکی از مهمترین مراکز ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی و درمانی است که علاوه بر بهداشت و درمان، رسالت‌هایی همچون آموزش، پژوهش، پیشگیری و توانبخشی را نیز بر عهده دارد. همچنین بیمارستان یکی از مهمترین سازمان‌هایی است که هر فردی تا لحظه مرگ، خواه ناخواه به نحوی با آن ارتباط دارد و به آن محتاج است. به خصوص در عصر حاضر که با افزایش روزافزون بیماری‌ها و بروز بیماری‌هایی که به سبک زندگی مربوط است (حملات قلبی، تصادفات و ...) این نیاز بیشتر می‌شود. بنابراین نقش بیمارستان‌ها واضح و انکارناپذیر است. از طرف دیگر، شاهد تغییرات وسیع و چشمگیری در تکنولوژی، اختراع روش‌های جدید درمانی و توانبخشی و ساخت تجهیزات جدید پیشرفته و بسیار گران‌قیمت در بیمارستان‌ها هستیم. بدیهی است که وجود سازمانی با این همه امکانات و تجهیزات، رویه‌های درمانی و تخصیص هزینه‌های فراوان، به یک مدیریت کارا و اثربخش نیاز دارد تا ضمن مدیریت درست، هزینه‌ها سازمان را به بهترین شکل ممکن برای رسیدن به هدف بیمارستان که ارتقای سلامت افراد جامعه است، یاری دهد. از مسائل دیگری که امروز بر اهمیت مدیریت بیمارستان می‌افزاید، وجود محیط رقابتی بسیار شدید در بین بیمارستان‌هاست. از این رو قرار دادن افراد غیرمتخصص در پست مدیریت بیمارستان و عدم آشنایی این افراد با وظایف، نقش‌ها و مهارت‌های مدیریت علمی در بیمارستان، به آثار ناخوشایندی از جمله عدم کارایی، نارضایتی بیماران و حتی تعطیل شدن فعالیتهای حیاتی در بیمارستان‌ها خواهد انجامید.

هدف کلی از تدوین این کتاب، معرفی و آشنایی مختصر با تعدادی از بخش‌های

مهم در بیمارستان و تهیه مطالبی جامع و کامل در مورد سازمان و مدیریت بیمارستان برای دانشجویان عالی رسته می باشد. شاید به این وسیله بتوانیم گامی مؤثر در راه افزایش آگاهی و دانش این دانشجویان که به نوعی در سیستمهای بهداشتی و درمانی، به ویژه بیمارستانهای سپاه، مشغول کار می باشند، برداریم. در این راه، از کتابها و منابع مفید در این زمینه به ویژه از مطالب کتابهای آقایان دکتر صدقیانی، دکتر کبریانی، دکتر آصف زاده، دکتر درگاهی و دکتر تیمور عابدی در فصلهای مختلف این کتاب استفاده شده است. از همه این اساتید که در راه تألیف و تدوین متون تخصصی سازمان و مدیریت بیمارستان زحمت کشیده اند، تشکر و قدردانی می شود.