



مدیریت امور پرستاری دانشگاه

دستورالعمل اجرایی طرح "تکریم همکار"



تهیه و تنظیم:

شهریور ۱۳۹۷

تاریخ بازنگری:

مهر ۱۴۰۰

مقدمه

نیروی انسانی به عنوان با ارزش ترین سرمایه هر سازمانی محسوب می شود. از مشخصات یک سازمان پویا این است که شان، منزلت و احترام کارکنان به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیران قرار گیرد که تولید و بهره‌وری مورد تاکید قرار گرفته است.

از آنجایی که پرستاری از مشاغل سخت، زیان آور و دشوار و نیز از مشاغل پرتنش می باشد بنابراین حفظ احترام و منزلت پرستار به عنوان یکی از کلیدی ترین عضو سیستم بهداشتی درمانی باید در نظر گرفته شود. بر این اساس لازم است سازمان ضمن تشخیص نیاز های کارکنان در جهت حفظ ارزشمندی و کرامت آنان اقدام نماید. در این راستا توجه به همکاران پرستاری و تکریم آنان زمانی که خود یا خانواده آنان به عنوان بیمار به بیمارستان‌ها مراجعه می نمایند از مصادق حفظ منزلت و ارزشگذاری به آنان می باشد.

بدین منظور مدیریت امور پرستاری دانشگاه علوم پزشکی گیلان اقدام به اجرای طرح " تکریم همکار " در بیمارستان‌های تابعه استان نموده است. این طرح با هدف ارتقای رضایت‌مندی همکارانی که خود یا عضوی از خانواده درجه یک آنان (پدر، مادر، همسر، فرزندان، خواهر و برادر) به عنوان بیمار به بیمارستان‌های تابعه استان مراجعه می کنند طراحی شده است و در تلاش است تا با فراهم نمودن شرایط مناسب ارائه خدمات درمانی، سرعت و دقت در کار و نیز تسهیل در رسیدگی به امورات بیماران وابسته به همکار، رضایتمندی همکاران پرستاری را بیشتر جلب نماید.

هدف از اجرای طرح:

ارتقای سطح رضایتمندی همکاران پرستاری و تامین شرایط مناسب ارائه خدمات به همکاران و خانواده درجه یک آنان به هنگام مراجعه به بیمارستان به عنوان بیمار

دامنه شمول:

کلیه مراکز آموزشی درمانی و بیمارستان‌های تابعه دانشگاه علوم پزشکی گیلان

تعاریف:

همکاران پرستاری شامل؛ کلیه همکاران شاغل یا بازنشسته پرستار، هوشبری، اتاق عمل، بهیار، کمک بهیار و همکار فوریت‌های پزشکی، همچنین اعضای هیات علمی پرستاری و دانشجویان گروه پرستاری می‌باشند.

خانواده درجه یک شامل: همسر، برادر، خواهر، فرزند، پدر و مادر

اعضای ستاد طرح تکریم همکار در بیمارستان:

- مدیر پرستاری
- سوپروایزرها
- سرپرستاران
- یک نفر رابط طرح تکریم در دفتر پرستاری
- یک نفر پرستار تحت عنوان "رابط طرح تکریم" در هر بخش

رابط طرح تکریم لازم است که از پرستاران داوطلب و علاقمند انتخاب شوند. رابط مستقر در دفتر پرستاری توسط مترون و از سوپروایزرها ترجیحاً سوپروایزر بالینی انتخاب شود (در صورت عدم حضور سوپروایزر بالینی تمام وقت رابط طرح تکریم دفتر پرستاری از بین سوپر وایزر آموزشی یا سوپروایزر آموزش سلامت یا کارشناس مراقبت در منزل یا کارشناس کنترل عفونت انتخاب گردد). در بخش‌ها رابط طرح تکریم با نظر سرپرستار انتخاب می‌شود. برای کلیه رابطین از طرف ریاست مرکز مربوطه ابلاغ صادر گردد.

اقدامات مورد انتظار در طرح تکریم همکار:

- پیگیری روند درمانی بیمار توسط رابط طرح تکریم در شیفت‌های مختلف

- هماهنگی در تسریع انجام اقدامات تشخیصی، درمانی، مراقبتی بیمار وابسته به همکار

- هماهنگی در پذیرش، انتقال و اعزام بیمار وابسته به همکار
- هماهنگی در ترخیص بیمار وابسته به همکار
- فراهم نمودن فضای مناسب، امکانات و تجهیزات مورد نیاز برای بیمار وابسته به همکار
- نظارت بر حسن رفتار با بیمار وابسته به همکار
- برقراری تخفیف در هزینه‌های درمانی تا حد امکان
- ارائه پکیج طرح تکریم همکار در صورت امکان (ملحفه، روبالشی، روتختی و پتو)
- ثبت مشخصات و گزارش بیمار وابسته به همکار در دفتر مخصوص
- ملاقات روزانه رابط طرح تکریم با همکار و بیمار وابسته تا زمان ترخیص

شرح وظایف رابط طرح تکریم همکاران پرستاری :

- شناسایی همکاران پرستاری (شاغل یا بازنشسته) مراجعه کننده به مرکز
- ثبت همکاران مراجعه کننده در دفتر مخصوص
- ارائه نمودن کارت مخصوص طرح تکریم پرستاری به همکار
- تماس با واحدهای مربوطه و هماهنگی اقدامات مورد نظر
- پیگیری انجام به موقع اقدامات مورد نظر
- ملاقات روزانه با همکار و خانواده او تا زمان ترخیص
- پیگیری انجام به موقع اقدامات ترخیص
- تماس با واحد مددکاری و حسابداری در صورت لزوم
- در اختیار قرار دادن فرم رضایت همکاران به همکار پرستاری
- اقدامات مورد انتظار در طرح تکریم :
- برخورد محترمانه کادر درمانی مرکز مربوطه

• ارائه توضیحات لازم جهت انجام اقدامات درمانی توسط واحد مربوطه

• ارائه خدمات مورد نظر در موعد مقرر

• مرتفع نمودن نیازها و مشکلات مرتبط با اقدامات درمانی

• فراهم نمودن امکانات و تسهیلات لازم برای رفاه و آسایش همکاران

• پیگیری های لازم جهت انجام اقدامات درمانی توسط رابط طرح تکریم

• جلب رضایت همکار و تکریم آنان



دانشگاه علمی کاربردی

مدیریت امور پرستاری دانشگاه

فلوچارت طرح تکریم همکار



کارت مخصوص

طرح "تکریم همکاران"

ویژه همکاران پرستاری

پایش برنامه طرح تکریم

- در نهایت برای ارزشیابی اجرای طرح تکریم همکار در مراکز درمانی از پرسشنامه "تعیین سطح رضایتمندی کادر پرستاری از خدمات دریافتی (خود و خانواده) در مراجعه به بیمارستان ها پس از معرفی خود به عنوان همکار" برای بررسی نحوه اجرای طرح مذکور و رضایتمندی پرسنل استفاده خواهد شد. این پرسشنامه توسط همکاران دارای سابقه مراجعه به مراکز درمانی دیگر و رضایتمندی آنان از نحوه ارائه خدمات تکمیل خواهد شد.

نظرسنجی از خدمات ارائه شده به بیمار وابسته به همکار

- تبصره ۱: واحدهای اجرائی موظفند هنگام ترخیص بیمار وابسته به همکار فرم نظر سنجی مربوطه را در اختیار آنان قرار دهند تا در خصوص نحوه گردش کار نظر خود را بیان نمایند.
- تبصره ۲: ستاد مرکزی طرح "تکریم همکار" مستقر در مدیریت امور پرستاری دانشگاه بر اساس ضوابط، از آن دسته از بیمارستان‌های تابعه را که این طرح را با موفقیت به اجرا گذارند تقدیر به عمل خواهد آورد.
- تبصره ۳: طرح "تکریم همکار" در آموزش توجیهی پرسنل جدیدالورود در نظر گرفته شود.

فرم سنجش رضایت طرح تکریم همکاران پرستاری:



همکار محترم

این پرستاشما به منظور "تعیین سطح رضایتمندی کادر پرستاری از خدمات دریافتی (خود و خانواده) در مراجعه به بیمارستان ها پس از معرفی خود به عنوان همکار" طراحی شده است. لذا پاسخ هرچه دقیق تر شما به سوالات، ما را در جهت نیل به اهداف یاری خواهد نمود. پیشاپیش از همکاری شما در پاسخ گویی به سوالات صمیمانه تشکر می نمایم.

سن : سال جنس: زن مرد

وضعیت تاهل : متاهل مجرد سایر

سطح تحصیلات: فوق لیسانس لیسانس فوق دیپلم دیپلم زیر دیپلم

سابقه کار: بالای 25 سال 20 - 25 سال 15-20 سال 10-15 سال 5-10 سال زیر 5 سال

نوع استخدام: رسمی پیمانی قراردادی (تبره 3 حرکتی) طرحی

این عبارات مربوط به رضایتمندی شما هنگام مراجعه به بیمارستان ها به عنوان همکار می باشد. لطفا میزان برآورده شدن انتظارات خود را به عنوان همکار در هر مورد بیان فرمائید.

ردیف	پس از معرفی خود به عنوان همکار پرستاری	همیشه	اغلب	گاهی	هرگز
1	پیگیری های لازم جهت تسریع انجام اقدامات درمانی ام توسط واحد مربوطه صورت می گیرد.				
2	خدمات مورد نظر در موعد مقرر انجام می شود.				
3	توضیحات لازم جهت انجام اقدامات درمانی ام توسط واحد مربوطه بصورت محترمانه به من ارائه می شوند.				
4	واحد مربوطه نیازها و مشکلات مرتبط با اقدامات درمانی ام را برطرف می نماید.				
5	همکارانم به انتقادات و پیشنهادات من توجه می کنند.				
6	همکارانم به من یا بیمارم توجه لازم می کنند.				
7	امکانات و تسهیلات لازم برای رفاه و آسایش خودم و بیمارم فراهم می شود.				
8	همکاران مراکز درمانی به جلب رضایت همکار و تکریم آنان اهمیت می دهند.				
9	همکاران پرستاری آن مرکز بصورت محترمانه یا من برخورد می کنند.				
10	همکاران پزشکی آن مرکز بصورت محترمانه یا من برخورد می کنند.				
11	همکاران پیراپزشکی آن مرکز بصورت محترمانه یا من برخورد می کنند.				
12	دانشجویان گروه پزشکی آن مرکز بصورت محترمانه یا من برخورد می کنند.				
13	پرستل نگهداری آن مرکز بصورت محترمانه یا من برخورد می کنند.				
14	پرستل نگهداری آن مرکز مرا به واحد مورد نظر راهنمایی می کنند.				

❖ در مجموع نیازها و انتظاراتم به عنوان همکار در مراجعه به بیمارستان برآورده می شود. اصلا کم متوسط زیاد

❖ چه پیشنهاداتی جهت بهبود تکریم همکاران و خانواده هایشان در مراجعه به بیمارستان ها دارید:

.....