

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز
معاونت درمان

اداره نظارت و اعتبار بخشی امور بیمارستانها

در راستای رسالت و وظیفه معاونت ها و مدیریتهای ستادی دانشگاه در حیطه نظارتی و انجام نظارت بر عملکرد و کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستانها با عنایت به دستور ریاست محترم دانشگاه مبنی بر اثر بخشی نظارتهای انجام شده و طبق تصمیمات متخذه در شورای مدیران معاونت درمان مقرر گردید برنامه های نظارتی معاونت درمان در سال ۱۴۰۱ در دو مدل صورت گیرد:

➤ **نظارتهای برنامه ریزی شده**

➤ **سرزده در شیفتهای عصر و شب**

**طبق تصمیمات کمیته نظارتی و کسب بازخورد و نظرات از کارشناسان
محترم ستادی و محیطی و مرتفع نمودن ایرادات و چالشهای برنامه
نظارت بیمارستانی در سالهای گذشته مقرر گردید برنامه نظارت
بیمارستانی با هماهنگی و مدیریت اداره نظارت و اعتباربخشی امور
بیمارستانهای معاونت درمان با "رویکرد نظارتی و با هدف شناسایی نقاط
ضعف و موارد قابل بهبود و نیز تقویت نقاط قوت بیمارستانها" در ۱۴ محور
به شرح ذیل انجام گیرد.**

ردیف	محور
۱	ایمنی بیمار و تعالی بالینی
۲	مراقبت های جراحی و بیهوشی
۳	مراقبت بالینی و پرستاری
۴	سلامت مادران و نوزادان
۵	تغذیه و رژیم درمانی
۶	واحدهای پرتو پزشکی
۷	مجموعه آزمایشگاه ها و بانک خون و میکروب شناسی
۸	بهداشت محیط و حرفه ای
۹	مدیریت تجهیزات پزشکی
۱۰	مدیریت ملزومات پزشکی
۱۱	مدیریت دارویی
۱۲	مدیریت بحران و حوادث و بلایا
۱۳	مددکاری اجتماعی
۱۴	تعرفه و اقتصاد درمان

موارد ذیل اشاره جهت هماهنگی و کارآیی بیشتر برنامه نظارت بیمارستانی به شرح زیر هست :

- برنامه نظارت بیمارستانی چندروز قبل از برنامه بازدید به بیمارستان ها ابلاغ می گردد.
- مکاتباتی که با بیمارستانها انجام میشود ضمن اطلاع رسانی در گروه نظارت بیمارستانها در پیام رسان واتسآپ ، رونوشتی از نامه به مدیریتهای ذیربط ارسال میگردد تا اسرع وقت به کارشناسان مربوطه ابلاغ شود.
- برنامه ارزیابی ترجیحا "روزهای یکشنبه و چهارشنبه هر هفته انجام میگردد. (ساعت عزیمت جهت انجام برنامه ارزیابی بیمارستانهای تبریز ساعت ۸ صبح و برای شهرستانها ساعت ۷/۳۰ از معاونت درمان
- می باشد)

➤ لازم است چک لیست تکمیل شده در فرمت EXCELL به انضمام پسخوراند بازدید در محر مربوطه حداکثر یک روز بعد از برنامه بازدید از طریق اتوماسیون اداری با امضاء مدیر / رئیس واحد مربوطه ارسال گردد (جهت تسریع در ارسال گزارش به بیمارستانها ارسال به موقع گزارش مورد انتظار است)

➤ حداقل زمان ارزیابی در بیمارستان با توجه به حجم کاری میانگین سه ساعت بوده و با هماهنگی سرپرست تیم قابل افزایش میباشد. لذا صبر و شکیبایی از همکارانی که زودتر از موعد کار خود را تمام میکنند جهت انسجام تیمی مورد انتظار میباشد.

➤ از آنجا که طبق مصوبه هیئت رئیسه محترم دانشگاه مقرر است گزارش نکات قابل بهبود هر بیمارستان بصورت یکپارچه و با امضای معاون درمان به بیمارستانها ابلاغ گردد فلذا شایسته است از مکاتبه مستقیم با بیمارستانها اکیدا" خودداری شود.

➤ عدم حضور کارشناس آن مدیریت در برنامه نظارت جامع طبق برنامه اعلامی به مدیریت مربوطه لازم است ضمن اعلام علت عدم حضور تا ۴۸ ساعت بعد چک لیست مربوطه تکمیل و گزارش ارسال گردد

- با عنایت به برنامه ریزی انجام شده و تقسیم بندی برنامه نظارت بیمارستانها بین کارشناسان، ضروری است در صورت عدم امکان حضور کارشناس معرفی شده، فرد جایگزین با اطلاع مسئول واحد مربوطه مشخص و در اسرع وقت به مسئول برنامه نظارت اعلام گردد.
- اعلام حضور با امضاء لیست حضور و غیاب کارشناسان در بیمارستان که در اختیار سرپرست تیم می باشد خواهد بود.
- استفاده کارشناسان محترم از اتیکت های شناسایی نظارت جامع در زمان حضور در برنامه ها تاکید می گردد.

با عنایت به مصوبه شورای مدیران معاونت درمان مبنی بر انجام نظارت مستمر در بر کیفیت و کمیت ارائه خدمات در موسسات درمانی در شیفت های عصر و شب ، رعایت موارد ذیل الاشاره در بازدیدهای انجام یافته توسط تیم های نظارتی مورد انتظار می باشد:

- **نظارت بر رعایت استانداردهای مراقبتی و درمانی.**
- **نظارت بر حضور مرتب و نحوه فعالیت و عملکرد پزشکان و متخصصین مقیم و آنکال بیمارستان و سایر پرسنل .**
- **نظارت بر فعال بودن بخشهای بیمارستان و مدیریت تخت های بستری.**
- **نظارت بر رعایت اجرای تعرفه و عدم اخذ اضافه در یافتی از بیماران .**
- **نظارت بر تامین مطلوب ملزومات و تجهیزات مورد نیاز بیماران و عدم ارجاع بیماران به خارج بیمارستان.**
- **نظارت بر عدم اشتغال پرسنل غیر مجاز .**

- بازدیدها کماکان بر اساس آخرین چک لیست ابلاغی (پیوست) صورت خواهد گرفت.
- شروع بازدید ها جهت اثربخشی بیشتر از ساعت ۱۶ به بعد برای شیفت عصر و از ساعت ۲۱ به بعد برای شیفت های شب خواهد بود.
- گزارش پسخوراند و نواقصات و مشکلات رویت شده، فردای روز بازدید بصورت مکتوب و ترجیحا" در قسمت پسخوراند چک لیست بصورت تایپ شده به انضمام چک لیست تکمیل شده به مدیریت نظارت و اعتباربخشی ارائه گردد. (هماهنگی حضور در بیمارستان و تهیه پسخوراند مربوطه بر عهده سرپرست تیم می باشد.)
- برنامه بیمارستان مورد بازدید در همان روز بازدید به تیم نظارتی پیامک خواهد شد.

اصول ارزیابی و اخلاق حرفه ای

کلید موفقیت برای یک ارزیابی اثربخش

✓ بازکردن کانال ارتباطی و بعبارتی برقراری ارتباط انسانی است

ارتباطات کلامی و غیرکلامی

اشکال در برقراری ارتباط موثر و دیپلماسی در برخوردها (برخوردهای غیر حرفه ای)

- داشتن دید از موضع بالا
- بازجویی یا محاکمه بجای ارزیابی
- تحقیر (کلامی یا غیر کلامی)
- تخطئه کردن مجموعه
- ایجاد تنش
- درگیری با سایر ارزیاب ها

- **عدم باور ارزیاب به کاری که انجام می دهد**
- **پرداختن به حواشی و موضوعات سطحی و کم اهمیت**
- **بحث پیرامون مشکلات و درد دل**
- **ارزیاب باید رویکرد مثبت و رفتار محترمانه ولی قاطع و جدی داشته باشد، نشان بدهد حرفه ای عمل می کند و همه جوانب را در نظر و تحت کنترل دارد**
- **رفتار غیر دوستانه تعبیر به سوء نیت و غرض ورزی و رفتار زیادی دوستانه تصور اینکه روند ارزیابی زیاد جدی نیست**

ویژگی های یک گزارش خوب

صریح و
شفاف

رعایت تمام
جوانب امر

حاوی تمام
مطالب مهم نه
تمام مطالب

کوتاه و بدون
کلمات غیر ضرور

رعایت
آیین نگارش

جمله ها کمتر
از ۲۰ کلمه

حاوی نمودار،
جدول و ...

رعایت فرمت
گزارش

رعایت انتظارات
مخاطب

• عدم برقراری ارتباط موثر

- ارزیابی شونده اصلا حرف نمی زند، متوجه سوالات ارزیاب نمی شود، صراحتا به ارزیاب پاسخ نمی دهد از هر کس سوال می کنید فقط یک نفر جواب می دهد
- ارزیاب پشت سرهم سوال می کند و به ارزیابی شونده درست گوش نمی دهد
- سوالات هدایت کننده و جهت دار پرسیده می شود
- گاه لازمست یک سوال را چندجور مطرح کنیم تا بتوانیم به جواب درستش برسیم ارزیاب باید از تمام حواس پنجگانه اش استفاده کند که متوجه پیام های گنگ ممیزی شونده و عکس العمل هایش شود

از دست دادن کنترل زمان

- ارزیابی شونده زیاد حرف می زند، مرتباً بحث می کند و سبب اطلاق وقت می شود
- ارزیاب زیاد توضیح می دهد یا شروع به آموزش یا انتقال تجربیاتش می کند

▶ انحراف از موضوع ارزیابی

- ارزیاب بجای ارزیابی سیستم و فرآیندهایش، به قضاوت در مورد کارکنان می پردازد
- ارزیابی شونده شروع به مطرح کردن مشکلات موجود می کند و موضوع ارزیابی را عوض می کند

✓ عدم گرفتن اطلاعات غیر مرتبط با دامنه ارزیابی بخاطر کنجکاوی یا
هر منظور دیگر

✓ حفظ محرمانه بودن اطلاعات ارزیابی

✓ حفظ حرمت و احترام یکایک افراد در مجموعه مورد ارزیابی

✓ رعایت اصول اخلاقی (به لحاظ شرعی و عرفی) در روند انجام ارزیابی

✓ عدم وجود ارتباط مستقیم، تضاد منافع یا اشتراک منافع ارزیاب با مجموعه مورد ارزیابی که سبب هرگونه تعصب و جانبداری یا چشم پوشی بشود

✓ عدم سوء استفاده (مادی یا معنوی) از جایگاه بعنوان ارزیاب یا کارشناس نظارتی

در پناه ایزد منان سلامت و موفق باشید

با تشکر حبیبی

شهریور ۱۴۰۱