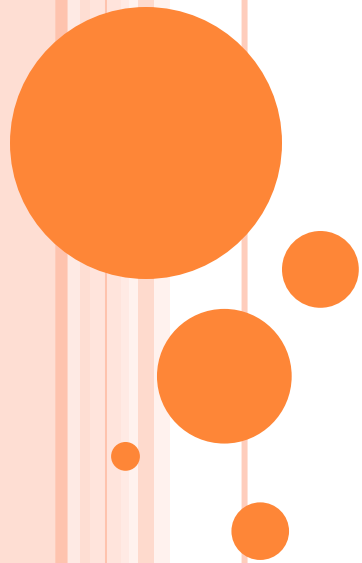


مديریت منابع انساني



نحوه محاسبه نیروی انسانی بصورت ۱۰ گام عملیاتی ذیلا ذکر شده است

گام اول :

- طبقه بندی مددجویان یا سطوح بیماران **patient classification**

- سطح بیماران بر اساس نیازهای مراقبتی آنان جهت ارائه مراقبت به
قرار زیر است (سطح بندی بر اساس فعالیت روزانه ، سلامت عمومی ،
آموزشی و حمایت عاطفی ، دارو درمان)



سطح ۱ - مددجویان با حداقل مراقبت:

- فعالیت روزانه این مددجویان شامل :
- خوردن : بیمار خود غذا می خورد یا به کمک کسی نیاز دارد
- بهداشت فردی : بدون کمک یا با کمک مختصر به دستشویی می رود
- پوشیدن : راحت و خود کفا
- سلامت عمومی : خوب ، جهت اقدامات تشخیصی پذیرش شده اند و پروسیجرهای ساده برایشان انجام می شود
- آموزش و حمایت عاطفی : آموزش روتین جهت پروسیجرهای ساده داشته ، آموزش پیگیری یا ترخیص داشته ، واکنش غیر عادی ندارد .
- دارو و درمان : بدون درمان دارویی بوده یا درمان مختصر نیاز دارند.



سطح ۲ - مددجویان با مراقبت متوسط:

فعالیت روزانه این مددجویان شامل :

خوردن : نیازمند به کمک در آماده کردن غذا قرار دادن در پذیرش مناسب یا تشویق به خوردن دارد ولی می تواند خود غذا بخورد

بهداشت فردی : می تواند بخش عمده مراقبت را بدون کمک یا حداقل کمک انجام دهد

وضعیت دفع: نیازمند کمک جهت رفتن به دستشویی یا استفاده از ظرف ادرار می باشد

قادر به کنترل دفع می باشد و یا گاهی دچار بی اختیاری یا دفع قطره قطره ادرار ناشی از استرس می گردد.

پوزیشن : بیمار قادر به چرخیدن بوده و یا به حداقل تشویق یا کمک نیاز دارد

سلامت عمومی : علایم ضعف شامل بیش از یک بیماری خفیف ، نیازمند مشاهده دقیق علائم حیاتی ، ادرار و یا کنترل جذب و دفع مایعات می باشد .

آموزش و حمایت عاطفی : بیمار به ۱۰-۵ دقیقه آموزش و حمایت عاطفی در هر شیفت نیاز دارد . ممکن است دچار گنجی خفیف ، پرخاشگری یا بیقراری باشد که از طریق دارو یا مهار فیزیکی قابل کنترل است

دارو و درمان : به ۲۰-۳۰ دقیقه زمان در هر شیفت برای دریافت دارو نیاز دارد و مکررا نیازمند ارزشیابی اثربخشی درمان و دارو می باشد .



سطح ۳- مددجویان با مراقبت متوسط شدید

فعالیت روزانه : خوردن : نیازمند به دادن غذا داشته ولی قادر به بلع و جویدن می باشد

بهداشت فردی: قادر به انجام مراقبت زیادی از خود نمی باشد

نیازمند گذاشتن و برداشتن bedpan و ظرف ادرار دارد بطور نسبی می تواند بچرخد و یا خود را بلند کند

پوزیشن : کاملاً وابسته می باشد و نیاز به چرخیدن دارد (یک نفر جهت این کار کافی است)

ملاقات عمومی : علائم حاد ممکن است در حال عود و یا بهبود باشد ضروریست هر ۲-۴ ساعت وضعیت عاطفی بیمار مورد مشاهده دقیق و ارزشیابی قرار گیرد . هر یکساعت نیازمند بررسی دقیق نحوه جذب و دفع مایعات باشد .

آموزش و حمایت : در هر شیفت ۱۰-۳۰ دقیقه زمان لازم دارد . بیمار نگران و یا نسبت به آموزش مختصری مقاوم است، بیمار ممکن است گیج ، بیقرار و یا پرخاشگر باشد و از طریق دارو درمانی دادن آگاهی و یا مهار فیزیکی کنترل می گردد.



درمان و دارو:

نیازمند ۳۰-۶۰ دقیقه در هر شیفت جهت دادن دارو می باشد هم چنین نیازمند مشاهده دقیق و مداوم از نظر عوارض جانبی یا واکنش های آلرژیک می باشد (ضمنا بررسی وضعیت روانی هریک ساعت ضروری است)



سطح ۴ - مراقبت گسترده Extensive care

فعالیت روزانه :

خوردن: نمی تواند غذا بخورد ، اشکال در بلع و جویدن دارد ممکن است نیازمند تغذیه از طریق لوله باشد

بهداشت فردی : نیازمند حمام، مراقبت از مو، مراقبت از دهان است بیمار اصلاً قادر به همکاری نیست

وضعیت دفع: نیازمند کمک در دفع می باشد

پوزیشن : بیمار نمی تواند خود و یا باکمک بچرخد، ممکن است نیازمند به دونفر جهت چرخاندن باشد

سلامت عمومی : به شدت بیمار است علائم حاد شامل خونریزی ویا از دست دادن مایع ، بحران حاد تنفسی داشته نیازمند مشاهده دقیق و ارزشیابی مکرر می باشد

آموزش و حمایت عاطفی : در هر شیفت بیش از ۳۰ دقیقه زمان جهت آموزش به بیمار نیاز است بسیار مقاوم و به حمایت زیاد جهت واکنش های عاطفی شدید نیاز دارد . بیمار ممکن است دچار گنجی و پر خاشگری یا بیقراری باشد ممکن است با دارو ویا دادن آگاهی ویا مهار فیزیکی کنترل نشود



درمان و دارو: ○

- نیازمند بیش از ۳۰ دقیقه در هر شیفت می باشد درمان های پیچیده بیش از یکبار در شیفت نیاز دارد و یا جهت انجام آن به دونفر نیاز است مشاهده دقیق وضعیت روانی با فاصله زمانی کمتر از یکساعت ممکن است نیاز باشد



سطح ۵- مراقبت ویژه intensive care :

نیازمند مشاهده یک به یک یا بررسی دقیق و مداوم در هر شیفت می باشد

پس از تعیین سطوح بیماران لازم است مراقبت های مورد نیاز برای

بیماران در سطوح مختلف لیست گردد

(بر اساس استانداردهای موجود) که در این زمینه می توان از کتاب های

استاندارد مراقبتی بخش (procedure book) استفاده نمود و در

مرحله بعد می بایست زمان برای هر مراقبت را تعیین کرد جهت زمان

سنجی لازم است تعدادی بیمار در شیفت های مختلف انتخاب و متوسط

زمان مراقبت را که توسط کارکنان مختلف با تجربه زیاد و کم و... به

این بیماران ارائه می گردد، سنجید .



گام دوم :

پس از تعیین سطوح بیماران در هر بخش لازم است تعداد بیمار در هر سطح روزانه در هر شیفت مشخص و میانگین تعداد بیمار هر سطح بصورت روزانه مربوطه یا تخت روز (۱ تخت * ۱ روز * ۱ بیمار) دست یافت .



گام سوم:

مراقبت‌های مورد نیاز در هر سطح را بر اساس استاندارد های موجود که در کتابهای پروسیجر هر بخش بصورت مدون وجود دارد و سالیانه بازنگری می گردد لیست نمود و متوسط زمان ارائه مراقبت را که محاسبه نمود . جهت تعیین متوسط زمان می بایست تعدادی بیمار با توجه به تعیین حجم نمونه بر اساس روشهای آماری موجود انتخاب کردند جهت نمونه گیری لازم است تعداد ۲۰-۲۵ نمونه را بررسی نمود

پس از انجام مراحل فوق میانگین زمان انجام هر مراقبت تعیین و پس تعیین تعداد دفعات انجام آن فعالیت در طی ۲۴ ساعت (بر اساس استانداردهای موجود) متوسط زمان ارائه هر مراقبت در طی شبانه روز را بر اساس حاصل ضرب میانگین زمان ارائه خدمات در تعداد دفعات مراقبت تعیین نمود



گام چهارم:

در مرحله قبل مجموع زمان مراقبتهای مورد نیاز در هر سطح بعنوان زمان لازم جهت ارائه مراقبت در نظر گرفته خواهد شد.

میزان مراقبت مورد نیاز در تعداد بیماران بستری در هر سطح در یک مقطع زمانی خاص (مثلا طول ماه یا سال) میزان حجم کار (Work load) را در آن سطح عملکرد مجموع حجم کار سطوح مختلف در آن مقطع زمانی بیانگر حجم کار در بخش مورد اشاره می باشد.



گام پنجم:

پس از تعیین حجم کار در هر بخش لازم است ساعت کار مفید کار برای هر فرد تعیین تا تعداد نیروی انسانی مورد نیاز تمام وقت را مشخص نمود جهت تعیین ساعت کار مفید لازم است ساعت موظف کار فرد در طی سال مشخص گردد. ساعت موظف کار هر فرد $2288 = 44 * 52$ ساعت در سال خواهد بود.



گام ششم:

حجم کار / ساعت مفید کار = نیروی انسانی مورد نیاز

این تعداد نیرو جهت اداره بخش در زمان غیر تعطیل در نظر گرفته می شود ولی لازم است جهت تعطیلات جمعه و تعطیلات دیگر نیز می بایست نیرو در نظر گرفت

در مثال فوق نسبت ساعت مفیدکار به ساعت موظف $0/93 =$

$2134/2288$ بوده یعنی فرد در 93% زمان موظف خود خدمت ارائه

خواهد داد و برای 7% درصد کار وی می بایست نیروی دیگری در نظر

گرفت $(0/07 = 7\% = 93\% - 100\%)$



گام هفتم:

پس از تعیین تعداد نیروی مورد نیاز لازم است به توزیع نیرو به صورت حرفه ای و یا غیر حرفه ای بر اساس استاندارد ها و دستور العمل های موجود پرداخت بطور مثال در بخش های عمومی : ۰/۵۰ پرسنل حرفه ای ، ۰/۳۵ بهیار ، ۰/۱۵ کمک بهیار اورژانسها، ۶۰٪ پرسنل حرفه ای ، ۴۰٪ غیر حرفه ای



گام هشتم:

پس از تعیین تعداد نیروی مورد نیاز لازم است به توزیع نیرو در شیفتها پرداخت که در این مرحله لازم است با توجه به حجم کار در هر شیفت نسبت به توزیع نیرو اقدام نمود



گام نهم :

ارزیابی برنامه ماهانه پرسنل به تفکیک بخشها بر اساس مستندات مزبور به میزان مراقبت مورد نیاز در هر سطح ، تعداد بیماران هر سطح طی ماه و... و نیروی مورد نیاز و نحوه جایگزینی نیروی مورد نیاز نیز در این گام مورد تاکید است .



گام دهم:

نقش مدیر در بکارگیری منابع انسانی:

- ۱- برآورد نیروی انسانی مورد نیاز
- ۲- تامین نیروی مورد نیاز بر اساس برآورد به عمل آمده از طریق جذب نیرو ، جابجایی بین بخشی نیروها ، پرداخت اضافه کار ، واگذاری خدمات ، استفاده از پرسنل طرحی ، انتقالی و...
- ۳- ایجاد تعامل و توازن بین نسبت ساعت غیر کاری به موظف در شیفت‌های مختلف
- ۴- برنامه ریزی منطقی نمودن نسبت ساعت غیر کاری به موظف در بخش‌های مختلف
- ۵- برنامه ریزی جهت چیدمان نیروی انسانی در بخش‌ها و شیفت‌های مختلف با توجه به تعداد و سطح بیماران بستری ، میزان مراقبت های مورد نیاز و دستورالعمل های موجود .



- ۶- برنامه ریزی جهت ایجادتوازن و تعادل بین نیروی انسانی موجود و حجم کار در بخشها و شیفتهای مختلف
- ۷- آینده نگری به منظور جایگزینی و یا جابجایی جهت نیروی احتمالی خروج آنها از سیستم پیش بینی می شود
- ۸- هدایت و رهبری جهت حذف امور غیر پرستاری به منظور افزایش کارایی و بهره وری
- ۹- ارزیابی وضعیت مدیریت نیروی انسانی در بخشهای مختلف بصورت مقطعی
- ۱۰- مقایسه نتایج حاصل از ارزیابی ارائه مراقبتها با وضعیت نیروی انسانی موجود به تفکیک بخش های مختلف



سال ماه

[illegible]

فرم شماره ۲

مرکز آموزشی و درمانی / بیمارستان

معمایه ششم کار در طی سال در بخش

فعالیت	میزان مراقبت مورد نیاز سطح در ۲۴ ساعت	هر	تعداد بیماران در سال	حجم کار در سال
۱				
۲				
۳				
۴				
۵				
جمع				

فرم شماره ۲ معمایه میزان ساعت ملید کار

مرکز آموزشی و درمانی / بیمارستان

بخش

میزان ساعت غیر کاری در سال

میانگین روزهای مرخصی در سال	میانگین روزهای استلاچی در سال	میانگین ماموریت در سال	روزهای تعطیل سال (غیر جمعه)	جمع کل روزهای غیر کاری
۷ «تعداد روزهای غیر کاری = ساعت غیر کاری برای هر فرد در سال»				

ساعت غیر کاری - ساعت موظف = ساعت ملید

فرم شماره ۵ - معمایه نیروی انسانی

نیروی انسانی تمام وقت مورد نیاز در بخش طی سال = $\frac{\text{حجم کار}}{\text{ساعت}}$



منبع

مجموعه تخصصی کاربردی فرایندهای کلیدی. دانشگاه علوم پزشکی
البرز. ۱۳۹۰

