

شیوه نامه توانمند سازی کارکنان گروه پرستاری

فصل اول-مقدمه و تعاریف

گروه پرستاری به عنوان عناصر کلیدی در نظام سلامت، نقش محوری در ارتقای کیفی خدمات پرستاری، مدیریت منابع انسانی و بهبود مستمر فرآیندهای مراقبتی ایفا می کنند. با توجه به تحولات پرستاب علمی، فناوری و انتظارات روزافزون جامعه از نظام سلامت، توانمندسازی کارکنان گروه پرستاری ضرورتی انکارناپذیر است. این دستورالعمل با هدف ارائه چارچوبی نظام مند برای توسعه ظرفیت های بالینی، حرفه ای، مدیریتی و رهبری گروه پرستاری تدوین شده است. رویکرد اصلی آن، بهره گیری از آخرین یافته های علمی، تجارب موفق داخلی و بین المللی و همسوسازی برنامه های آموزشی با نیازهای واقعی حوزه سلامت است.

ماده ۱- برنامه توانمندسازی (Empowerment Program)

-فرآیند نظام مند آموزشی و توسعه ای طراحی شده با هدف ارتقای سطح دانش، مهارت و عملکرد کارکنان و رده های مدیریتی گروه پرستاری در سه سطح ملی، کلان منطقه آمایشی و دانشگاهی می باشد.

- آموزش مبتنی بر تربیت مربی (Training of Trainers- TOT): رویکردی نظام مند در آموزش است که طی آن، گروهی منتخب از افراد واجد صلاحیت، علاوه بر فراگیری محتوای تخصصی، مهارت های آموزشی و تسهیل گری را کسب نموده و متعاقباً مسئولیت انتقال دانش، مهارت و تجارب آموزشی به سایر کارکنان را بر عهده می گیرند. این الگو با هدف توسعه ظرفیت آموزشی، استانداردسازی فرایند انتقال دانش، ارتقای اثربخشی آموزش در سطوح مختلف مورد استفاده قرار می گیرد.

ماده ۲- رده های مختلف پرستاری (Nursing Hierarchies): رده های مختلف سازمانی و حرفه ای گروه پرستاری در نظام سلامت ایران عبارتند از:

-کمک پرستار (Aide Nursing): کمک پرستار، به فردی اطلاق می شود که براساس مقررات وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، آموزش های لازم را در مراکز مورد تأیید مرکز ملی مهارتی گذرانده و گواهینامه مربوطه را اخذ نموده است.

-پرستار (Nurse): فرد با مدرک کارشناسی و بالاتر پرستاری دارای پروانه صلاحیت حرفه ای با تاریخ معتبر و گواهی مورد تأیید وزارت متبوع که طرح و برنامه ریزی مراقبت از بیماران و ارائه خدمات و مراقبت های پرستاری عمومی و تخصصی را براساس راهنماهای بالینی و فرآیندهای مراقبت های پرستاری در جامعه، واحدها و بخش های مختلف بهداشتی و درمانی عهده دار می باشند.

-کارشناس/کاردان اتاق عمل (Operating Room Technologist): فرد دارای مدرک کاردانی، کارشناسی و بالاتر اتاق عمل، دارای پروانه صلاحیت حرفه ای یا شغلی با تاریخ معتبر و گواهی مورد تأیید وزارت متبوع که آماده سازی و مدیریت فرآیندهای مرتبط با اعمال جراحی، تجهیزات و محیط استریل اتاق عمل را بر اساس استانداردها، راهنماهای بالینی و دستورالعمل های ایمنی و کنترل عفونت بر عهده داشته و در ارائه مراقبت های تخصصی قبل، حین و پس از عمل جراحی در اتاق عمل مشارکت می نماید.

-کارشناس/کاردان بیهوشی (Anesthesia Technologist): فرد دارای مدرک کاردانی، کارشناسی و بالاتر بیهوشی، دارای پروانه صلاحیت حرفه ای یا شغلی معتبر و گواهی مورد تأیید وزارت متبوع که ارائه خدمات تخصصی مرتبط با مراقبت های بیهوشی، آماده سازی بیمار، بررسی تجهیزات و همکاری در مراقبت از بیمار قبل، حین و پس از بیهوشی را مطابق استانداردها و دستورالعمل های حرفه ای در اتاق عمل را بر عهده دارد.

-مسئول شیفت (Shift Supervisor): مسئول نظارت و مدیریت امور جاری خدمات پرستاری در طول شیفت کاری می باشد.

- **سرپرستار (Head Nurse):** مسئول برنامه‌ریزی، هدایت، هماهنگی و نظارت بر ارائه خدمات پرستاری در یک بخش درمانی و مدیریت نیروی انسانی، تجهیزات و فرآیندهای مرتبط در آن بخش می‌باشد.
- **سوپروایزر (Supervisor):** مسئول نظارت، هماهنگی و ارزیابی عملکرد امور پرستاری و درمانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات، ایمنی بیمار و اجرای استانداردهای حرفه‌ای می‌باشد.
- **مترون (Matron):** مسئول راهبری، نظارت و هماهنگی امور پرستاری بیمارستان، ارتقای کیفیت خدمات مراقبتی و مدیریت منابع انسانی پرستاری در سطح مراکز درمانی می‌باشد.
- **مدیر پرستاری (Nursing Manager):** مسئول سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، راهبری و نظارت بر امور پرستاری و خدمات مراقبتی در مراکز تابعه دانشگاه و هماهنگی با واحدهای مرتبط در راستای ارتقای کیفیت خدمات پرستاری می‌باشد.

ماده ۳- نیازسنجی آموزشی (Training Needs Assessment)

فرآیند شناسایی شکاف‌های دانشی و مهارتی گروه پرستاری از طریق پرسشنامه، مصاحبه و تحلیل عملکرد که نتایج آن مبنای طراحی دوره‌های الزامی و اختیاری است.

ماده ۴- ضمانت اجرایی (Enforcement Mechanism)

- ۱- اخذ و تمدید پروانه صلاحیت حرفه‌ای گروه پرستاری: هر کدام از کارکنان حرفه‌ای گروه پرستاری با اخذ ۲۵ امتیاز سالیانه آموزش مداوم می‌توانند در پایان ۵ سال، پروانه صلاحیت حرفه‌ای را تمدید کنند.
 - ۲- الزام گذراندن دوره‌های مدیریتی جهت رده‌های مدیریتی پرستاری
 - ۳- الزامات مربوط به برنامه عملیاتی سالیانه گروه پرستاری (حضور در برنامه‌های توانمندسازی، برگزاری دوره‌های توانمندسازی، ارزیابی میدانی دانشگاه‌های علوم پزشکی در حوزه مدیریت پرستاری)
 - ۴- لحاظ شدن امتیاز حضور کارکنان گروه پرستاری در دوره‌های آموزشی در جدول امتیاز بندی ضریب کیفی تعرفه خدمات پرستاری
 - ۵- لحاظ شدن امتیازات در ارتقاء شغلی کارکنان گروه پرستاری
- ماده ۵- مشمولین دوره‌های توانمندسازی:** کلیه کارکنان گروه پرستاری با رده‌های مختلف شغلی در مراکز بهداشتی درمانی - مدیر/ رئیس اداره و کارشناسان حوزه مدیریت پرستاری ستاد دانشگاه‌ها/ دانشکده‌های علوم پزشکی سراسر کشور.
- تبصره ۱- مشمولین دوره‌های ملی توانمندسازی، کارکنان گروه پرستاری در مقطع کارشناسی و بالاتر و بویژه رده‌های مدیریتی می‌باشند.

فصل دوم- اهداف برنامه جامع توانمندسازی

- هدف اصلی برنامه جامع توانمندسازی، ارتقای سطح دانش و مهارت شغلی کارکنان و مدیران گروه پرستاری، بهبود سطح کیفیت خدمات پرستاری، افزایش سطح ایمنی و رضایتمندی بیماران از ارائه خدمات در مراکز بهداشتی درمانی می‌باشد. دوره‌های آموزشی با محوریت موارد زیر برگزار می‌گردد:
- ۱- به‌روزرسانی سطح دانش و مهارت کارکنان از طریق آشنایی با جدیدترین استانداردهای علمی، فناوری‌های پزشکی و پروتکل‌های مراقبتی
 - ۲- ارتقای سطح شاخص‌های عینی کیفیت مراقبت با هدف کاهش خطا و اجرای دستورالعمل‌های ایمنی، مدیریت موثر درد بیمار، پیشگیری از سقوط بیماران و پیشگیری از زخم بستر
 - ۳- تقویت توانمندی‌های پرستاران با آموزش اصول و مبانی مدیریت، جانشین پروری، اخلاق و رفتار حرفه‌ای در نظام سلامت، مدیریت مهارت و مذاکره، بهره‌وری و کارایی نیروی انسانی، حل تعارض و مدیریت تنش در تیم‌های کاری

۴- پاسخگویی به نیازهای روز نظام سلامت با کسب آمادگی گروه پرستاری در مدیریت بحران (پاندمی‌ها، بلایا و بحران‌های سلامت) و تطابق با سیاست‌های کلان بهداشتی کشور.

۵- آشنایی گروه پرستاری با قوانین حقوقی، اصول اخلاق حرفه‌ای، چالش‌های اخلاقی و مسئولیت‌های حرفه‌ای

فصل سوم- فرایند برنامه جامع توانمندسازی

ماده ۶- نیازسنجی آموزشی

برنامه جامع توانمندسازی کارکنان و رده‌های مدیریتی گروه پرستاری جهت اطمینان از طراحی و اجرای هدفمند و کارآمد، مبتنی بر نیازسنجی دقیق و نظام‌مند می‌باشد که با استفاده از روش‌های ترکیبی مانند پرسش‌نامه‌ها، مصاحبه با ذینفعان، تحلیل شکاف مهارتی و بررسی چالش‌های حوزه پرستاری انجام می‌شود تا الویت‌های آموزشی شناسایی گردد. به‌منظور افزایش اثربخشی دوره‌های توانمندسازی، روش برگزاری بصورت طراحی دوره‌های کاربردی، کارگاه‌های تعاملی حضوری با استفاده از سناریوهای بالینی خواهد بود.

تبصره ۱- بکارگیری پیشنهادات و نظرات مدیران و کارکنان گروه پرستاری جهت تعیین الویت‌های آموزشی در اسفندماه هر سال جهت برنامه‌ریزی دوره‌های توانمندسازی

تبصره ۲- در نظر گرفتن شاخص‌های دفتر ارتقاء سلامت جهت تعیین الویت‌های آموزشی

ماده ۷- طراحی برنامه‌های توانمندسازی

طراحی و برنامه‌ریزی دوره‌های توانمندسازی (عنوان و تعداد ساعات هر دوره آموزشی) در سطح ملی و کلان منطقه‌های آمایشی توسط گروه توانمندسازی معاونت پرستاری وزارت متبوع با در نظر گرفتن موارد ذکر شده در ماده ۶ انجام می‌شود. برنامه‌های آموزشی در سطح دانشگاه‌های علوم پزشکی نیز با در نظر گرفتن پیشنهادات مدیران پرستاری دانشگاه/دانشکده‌های علوم پزشکی سراسر کشور برنامه‌ریزی خواهد شد. تعداد و عناوین دوره‌های توانمندسازی در هر سه سطح و تقویم زمانی برگزاری دوره‌ها در سطح ملی و کلان منطقه‌های آمایشی توسط گروه توانمندسازی معاونت پرستاری در ابتدای هر سال تعیین شده و مکاتبات لازم با روسای دانشگاه/دانشکده‌های علوم پزشکی انجام می‌شود.

تبصره ۱- دوره‌های ملی؛ عمدتاً متمرکز بر توانمندسازی رده‌های مدیریتی و دانش تخصصی گروه هدف برگزار می‌شود. روش برگزاری، مبتنی بر سناریو، بحث گروهی و کارگاه‌های آموزشی خواهد بود.

تبصره ۲- گروه هدف در دوره‌های آموزشی کلان منطقه‌های آمایشی و دانشکده/دانشگاه‌های علوم پزشکی، رده‌های مدیریتی و کارکنان گروه پرستاری می‌باشند.

تبصره ۳- مدیران پرستاری دانشگاه/دانشکده‌های علوم پزشکی موظف به اجرای دوره‌های توانمندسازی ملی با گروه هدف رده‌های مدیریتی به روش TOT در سطح مراکز درمانی و یا موسسه می‌باشند.

تبصره ۴- مسئول اجرایی برگزاری دوره‌های توانمندسازی ملی، دفتر توانمندسازی و توسعه سرمایه‌های انسانی معاونت پرستاری می‌باشد که وظایف زیر را بر عهده دارد:

۱- تهیه بانک مدرسین از طریق فراخوان اعضای هیات علمی گروه پرستاری در سراسر کشور و استفاده از ظرفیت انجمن‌های علمی پرستاری جهت برگزاری دوره‌های توانمندسازی در هر سه سطح

۲- برگزاری وبینارهای آموزشی جهت مدرسین دوره‌ها بمنظور بیان اهداف معاونت پرستاری و روش اجرا

- ۳- تدوین بسته‌های آموزشی جهت رده‌های مدیریتی
- ۴- بررسی محتوی آموزشی اساتید مدعو یک هفته قبل از برگزاری دوره‌های توانمندسازی
- ۵- تشکیل شبکه‌های آموزشی بین دانشکده/ دانشگاه‌های علوم پزشکی با مدیریت کارشناس توانمندسازی جهت ارسال محتوی آموزشی و به اشتراک گذاشتن تجارب توسط کارکنان گروه پرستاری
- ۶- هماهنگی برگزاری دوره‌های توانمندسازی در سطح ملی و ارائه گزارش‌های تحلیلی مرتبط با آن
- تبصره ۵- مسئول اجرایی دوره‌های توانمندسازی در سطح کلان مناطق آمایشی، مدیران/ روسای اداره‌های پرستاری دانشکده/ دانشگاه‌های علوم پزشکی می‌باشند که وظایف زیر را برعهده دارد:
 - ۱- تعیین مسئول علمی دوره‌های توانمندسازی
 - ۲- استفاده از ظرفیت سایر دانشکده/ دانشگاه‌های علوم پزشکی در کلان منطقه های آمایشی در صورت اعلام آمادگی، بعنوان میزبان برگزاری دوره‌های توانمندسازی
 - ۳- برگزاری جلسه هماهنگی با سایر مدیران پرستاری جهت تدوین تقویم زمانبندی برگزاری دوره‌های توانمندسازی در سطح کلان منطقه
 - ۴- ارسال گزارش عملکردهای توانمندسازی بصورت فصلی با تمام مستندات به معاونت پرستاری
 - ۵- برگزاری جلسات هماهنگی با معاونین توسعه، آموزشی و روسای دانشکده های پرستاری
 - ۶- ارسال گزارش عدم برگزاری دوره‌های توانمندسازی طبق تقویم آموزشی تا حداکثر یک هفته کاری به معاونت پرستاری
 - تبصره ۶- حضور مدیران پرستاری دانشگاه/ دانشکده‌های علوم پزشکی در حداقل ۳ دوره آموزشی الزامی می باشد.
 - تبصره ۷- حضور حداقل یکی از سوپروایزران آموزشی/ آموزش سلامت در دوره‌های توانمندسازی کلان منطقه آمایشی همراه با کارکنان گروه پرستاری الزامی می‌باشد.
 - تبصره ۸- در نظر گرفتن امتیاز آموزشی جهت تمام دوره های توانمندسازی الزامی می‌باشد.
 - تبصره ۹- در تمام دوره های توانمندسازی در سطح کلان منطقه آمایشی، در صورت فراهم بودن امکانات لازم، حضور حداکثری گروه هدف در کلان منطقه آمایشی بلامانع می باشد.
 - تبصره ۱۰- در نظر گرفتن دوره‌های ترکیبی حضوری/ غیرحضوری برای مراکز با مسافت طولانی نسبت به مرکز برگزاری، با هماهنگی دفتر توانمندسازی و توسعه سرمایه‌های انسانی معاونت پرستاری بلامانع است.
 - تبصره ۱۱- عناوین دوره‌های توانمندسازی در سطح دانشگاه/ دانشکده های علوم پزشکی، توسط مدیر/ رئیس اداره پرستاری دانشگاه برنامه‌ریزی می‌شود و عناوین تعیین شده جهت آموزش برای معاونت پرستاری در ابتدای هر سال ارسال می گردد.
 - تبصره ۱۲- مسئول اجرای برنامه های توانمندسازی در مراکز آموزشی- درمانی تابعه دانشگاه، سوپروایزر آموزشی هر مرکز و مسئول هماهنگی، کارشناس آموزش مدیریت پرستاری می‌باشد.
 - تبصره ۱۳- مدیر پرستاری/ رئیس اداره پرستاری هر دانشگاه موظف است با مدیران خدمات پرستاری و سوپروایزران آموزشی مراکز آموزشی و درمانی دانشگاه جلسه هماهنگی جهت بیان اهداف دوره‌های توانمندسازی و تعیین الویت‌های آموزشی در سطح دانشگاه برگزار کند.
 - تبصره ۱۴- ارسال گزارش جلسات مربوط به دوره‌های توانمندسازی مراکز (در صورت برگزاری دوره در هر مرکز) به مدیر پرستاری/ رئیس اداره پرستاری دانشگاه در پایان هر ماه الزامی می‌باشد.

تبصره ۱۵- مدیران پرستاری دانشگاه/ دانشکده موظف هستند گزارش برگزاری دوره های توانمندسازی را بصورت فصلی با تمام مستندات به معاونت پرستاری ارسال نمایند.

تبصره ۱۶- مدیر/ رئیس اداره پرستاری موظف است ۱۰ درصد دوره های توانمندسازی در سطح دانشگاه را به کارکنان گروه اتاق عمل و هوشبری اختصاص دهد.

تبصره ۱۷- در نظر گرفتن دوره های آموزشی با محوریت تاب آوری کارکنان و مدیریت بحران جهت آموزش حداکثری کارکنان الزامی می باشد.

فصل چهارم- تعیین اثربخشی دوره های توانمندسازی

ماده ۸- ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی یک فرایند سیستماتیک است که به منظور اندازه گیری و تحلیل برگزاری دوره های توانمندسازی بر نتایج مورد انتظار انجام می شود. به منظور تعیین اثربخشی دوره های آموزشی در سه سطح، از مدل کرک پاتریک به شرح ذیل استفاده می گردد.

۱- بررسی سطح واکنش فراگیران: جهت ارزیابی سطح واکنش فراگیران، از چک لیست های رضایت سنجی طراحی شده توسط گروه توانمندسازی استفاده خواهد شد.

۲- ارزیابی سطح یادگیری فراگیران: جهت ارزیابی سطح یادگیری فراگیران، از سوالات پیش آزمون و پس آزمون و همچنین توانایی آنان در پاسخ به سناریوهای طراحی شده در دوره های آموزشی استفاده خواهد شد.

۳- ارزیابی سطح رفتار فراگیران در محیط های کاری: در این مرحله چک لیست های ارزیابی عملکرد در اختیار مدیر/ رئیس اداره پرستاری جهت ارزیابی سطح رفتار افراد شرکت کننده در دوره های ملی و همچنین دوره های کلان منطقه آمایشی قرار می گیرد. جهت دوره های توانمندسازی در سطح دانشگاه ها، سوپروایزران آموزشی و آموزش سلامت سطح دانش و مهارت کارکنان را مورد بررسی قرار خواهند داد و نتایج ارزیابی بصورت ماهانه به مدیر پرستاری دانشگاه ارسال می شود.

تبصره ۱- ثبت حداقل یک تجربه در سامانه مدیریت دانش دانشکده/ دانشگاه های علوم پزشکی بصورت فصلی برای رده های مدیریتی الزامی می باشد.

تبصره ۲- کارشناس آموزش مدیریت/ اداره های پرستاری مسئول تشکیل شبکه آموزشی بین مراکز درمانی جهت به اشتراک گذاری فایل های آموزشی، اطلاع رسانی دوره های توانمندسازی در سطوح مختلف، بیان تجارب و ... می باشند.

۴- ارزیابی سطح نتایج: میزان بهبود شاخص های حساس و میزان بهبود عملکرد مدیران پرستاری دانشگاه براساس بازدیدهای میدانی و براساس چک لیست ارزیابی عملکرد مدیران بعنوان معیار ارزیابی نتایج برگزاری دوره های آموزشی در نظر گرفته می شود.

تبصره ۳- در این سطح، شاخص های کلیدی عملکرد مانند نرخ ترک خدمت، خطاهای دارویی، درصد رضایت بیماران، میزان مدیریت اضافه کار کارکنان، و سطح دانش و مهارت کارکنان مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

این شیوه نامه در ۵ فصل، ۸ ماده و ۲۲ تبصره مورد تصویب قرار گرفت و از تاریخ ابلاغ در کلیه دانشگاه ها و دانشکده های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی لازم الاجرا می باشد.