



# سیاست های آموزش کارکنان بیمارستان میلاد اصفهان

بازنگری چهارم

تدوین : واحد آموزش و پژوهش

تابستان ۹۷

## عنوان سند

## سیاست های آموزشی کارکنان



## خط مشی :

واحد آموزش بیمارستان میلاد اصفهان در نظر دارد با هدف ارتقاء سلامت جامعه و رضایتمندی خدمت گیرندگان از طریق توانمند سازی کارکنان با رویکرد آموزش مبتنی بر نیازسنجی و متکی بر شواهد نسبت به سیاست گذاری و برنامه ریزی آموزش های اثربخش گام بردارد.

## دامنه: کلیه بخش ها و واحد های بیمارستان

## اهداف و نتایج مورد انتظار :

- ۱- بهبود کیفیت خدمات و مراقبت های بالینی
- ۲- افزایش رضایتمندی بیمار
- ۳- افزایش رضایتمندی کارکنان
- ۴- افزایش بهره وری
- ۵- افزایش سطح رضایتمندی جامعه از خدمات ارائه شده توسط بیمارستان

## تعریف واژه ها :

**منابع انسانی :** به تمامی شاغلین قراردادی در بیمارستان اطلاق می شود که در این دستورالعمل بنام کارکنان یا منابع انسانی نامبرده می شود.

**واحد آموزش و پژوهش :** یکی از واحدهای بیمارستان میلاد اصفهان و زیر مجموعه معاونت درمان می باشد که موظف به هماهنگی و نظارت بر برنامه ریزی و اجرای فرآیند های آموزش از نیازسنجی تا اثربخشی آموزش می باشد

**آموزش و توانمندسازی منابع انسانی :** به کلیه فعالیت هایی که جهت ارتقاء دانش و مهارت کارکنان به منظور افزایش بهره وری آنان می شود اطلاق می گردد.

**برنامه آموزش :** به مجموعه اقدامات و برنامه های هدفمند که براساس اهداف استراتژیک بیمارستان در سه سطح کوتاه مدت ، میان مدت و بلند طراحی و اجرا می شود گفته می شود. آموزش های گروه پرستاری براساس کتاب شرح وظایف رده های پرستاری توسط تیم مدیریت پرستاری برنامه ریزی می شود.

**دوره آموزشی بلند مدت :** آموزش هایی که مدت آن بیشتر از شش ماه بوده و جهت افزایش دانش و مهارت فرد به منظور پذیرش نقش جدید ارائه می گردد.

**دوره آموزشی کوتاه مدت :** آموزش هایی که مدت آن کمتر از شش ماه بوده و براساس طرح درس های تعیین شده به منظور ارتقاء سطح دانش و مهارت کارکنان ارائه می گردد.

**آموزش بدو انتصاب :** به آموزش هایی اطلاق می شود که قبل از شروع به کار در پست جدید یا در سال اول انتصاب ارائه می گردد.

**آموزش توجهی بدو خدمت :** به آن دسته از آموزش هایی گفته می شود که در ابتدای شروع به کار فرد در بیمارستان ارائه می گردد.

## عنوان سند

# سیاست های آموزشی کارکنان

کد سند: IMH.POI.ST.01

شماره ویرایش: ۰۲

شماره بازنگری: ۰۴

تاریخ ابلاغ: ۹۹/۱۲/۲۵

تاریخ بازنگری مجدد: ۱۴۰۰/۱۲/۲۵

شماره صفحه: ۷ از ۲

**برنامه توسعه فردی (Personal Development Plan):** توسعه فردی و یا توسعه شغلی و حرفه ای یک فرایند مستمر در خصوص ارزیابی نیاز های آموزشی هر فرد و برنامه ریزی برای رفع این نیاز ها است. در این برنامه فرد برای ارتقا و پیشرفت فردی و عملکرد حرفه ای خود برنامه ریزی می نماید.

**نیازسنجی آموزشی:** فرآیند جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات براساس مدل های موجود می باشد. فاصله بین وضعیت مطلوب و وضعیت موجود شناسایی و نیازهای آموزشی مشخص می گردد.

**برنامه ریزی:** مجموعه فعالیت های منظم که از تعیین هدف شروع می شود و با انتخاب روش ها و وسایل متناسب با هدف ادامه پیدا می کند و سپس به اجرا در می آید و ارزشیابی می شود.

**ارزشیابی دوره آموزشی:** تلاش منظم و مستمر برای بررسی موفقیت ها، کاستی ها و مشکلات در دستیابی به اهداف مورد انتظاری باشد. ارزشیابی را می توان همزمان با اجرای برنامه یا در مراحل بعد از اجرا انجام داد.

**اثربخشی آموزشی:** منظور از اثربخشی در واقع بررسی میزان موثر بودن اقدامات انجام شده برای دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده است. به بیان دیگر اثربخشی نشان می دهد که تا چه میزان از تلاش انجام شده نتایج مورد نظر حاصل شده است.

**مجربان دوره های آموزشی:** منظور واحد هایی که دوره های آموزشی مثل کنترل عفونت، بهداشت محیط، بهداشت روان، بهداشت حرفه ای، ارتقاء سلامت بیماران و کارکنان، بهبود کیفیت، پرستاری و پزشکی و آموزش های تخصصی غیر بالین برگزار می کنند. آموزش های گروه مامایی توسط سوپروایزر مامایی برنامه ریزی و اجرا می شود.

## نیازسنجی

بدلیل اپیدمی و شیوع بیماری کرونا و به جهت پیشگیری از بیماری مقرر شد که نیازسنجی سال ۱۴۰۰ بصورت الکترونیکی با همکاری رابطین آموزش و کارکنان پرستاری از نیمه بهمن ماه شروع می شود سوپروایزر آموزشی با همکاری سرپرستاران بخش های بالینی و رابطین آموزشی اقدامات زیر را در بازه زمانی یک ماه بعمل آورد:

- کلیه آموزش ها و جلسات بصورت آنلاین با رابطین برگزار شود.
- واحد آموزش و پژوهش جهت مسئولین بخش ها و واحد و رابطین آموزشی جهت چگونگی اجرای نیازسنجی ۳۶۰ درجه آموزش های لازم را طی یک فیلم در گروه بصورت آنلاین آموزش می دهد.
- واحد آموزش و پژوهش فرم های نیازسنجی را در بخش ها و واحد ها توزیع می کند.
- کارکنان نیازهای آموزشی را در فرم نیازسنجی ثبت می کنند.
- همکار فرد نیز در نیازسنجی، نظر خود را در خصوص توانمندسازی همکارش اعلام می کنند.
- مسئول واحد یا بخش نیازهای اعلام شده را بررسی و براساس خدمات خاص بخش، شرح وظایف و مشکلات موجود در بخش اقدام به اولویت بندی می نماید.
- سرپرست یا مدیریت مجموعه نیازهای آموزشی را با توجه به مشکلات موجود اعلام می کند.

## عنوان سند

# سیاست های آموزشی کارکنان

کد سند: IMH.POI.ST.01

شماره ویرایش: ۰۲

شماره بازنگری: ۰۴

تاریخ ابلاغ: ۹۹/۱۲/۲۵

تاریخ بازنگری مجدد: ۱۴۰۰/۱۲/۲۵

شماره صفحه: ۷ از ۳

- سوپروایزر آموزشی نیازهای اعلام شده هر بخش را بررسی و نظر خود را بصورت کتبی اعلام می کند
- کارکنان نیازهای آموزشی خود را جهت توانمندی خود در فرم PDP ثبت می نمایند.
- سوپروایزر آموزشی نتایج را براساس برنامه توسعه فردی، شرح شغل، نتایج ارزشیابی کارکنان، نیازهای سازمانی و سازمان های بالادستی تحلیل می کند
- سوپروایزر آموزشی نتایج را به واحد آموزش و پژوهش گزارش می دهد
- واحد آموزش و پژوهش نتایج را در جلسه تیم مدیریت اجرایی و در کمیته آموزش مطرح می کند.
- مدیران واحد ها لیست نهایی نیازهای آموزشی کادر پرسنلی خود را جهت یک سال آتی بررسی و در صورت نیاز ارزیابی مجدد انجام می شود.
- واحد آموزش و پژوهش برنامه آموزشی یک ساله را تدوین و جهت تصویب بودجه به تیم مدیریت اجرایی ارسال می کند.

### برنامه ریزی

- پس از مشخص شدن نیازهای نهایی سوپروایزر آموزشی اقدامات زیر را جهت طراحی دوره، مباحث مطرح شده در دوره و چگونگی برگزاری دوره انجام می گردد.
- واحد آموزش و پژوهش با مسئولین واحد های ایمنی بیمار، ارتقاء سلامت، کنترل عفونت، سلامت حرفه ای، بهداشت محیط و رابطین آموزشی بخش ها و واحدهای بیمارستانی جهت تقسیم وظایف جهت طراحی دروس با مراجعه به اساتید مربوطه و منابع کتابخانه ای و اینترنتی تشکیل جلسه می دهد
  - واحد آموزش جهت آموزش های فردی، تخصصی و سازمانی برنامه ریزی می کند.
  - مجریان دوره های آموزشی اهداف آموزشی عناوین مربوط به خود را در حیطه دانش، عملکرد و نگرش در فرم درخواست دوره آموزشی تدوین می کنند
  - مجریان دوره های آموزشی گروه های هدف برای دوره های آموزشی تعیین شده مشخص می کنند.
  - متولیان و مجریان دوره های آموزشی تقویم های زمانبندی آموزش های مربوط به خود را به واحد آموزش و پژوهش اعلام می کنند.

**نکته ۱** - باتوجه به تحریم های اقتصادی پیشگیری از هدر رفت کاغذ از اولویت های واحد آموزش و پژوهش مرکز می باشد.

## عنوان سند

# سیاست های آموزشی کارکنان

کد سند: IMH.POI.ST.01

شماره ویرایش: ۰۲

شماره بازنگری: ۰۴

تاریخ ابلاغ: ۹۹/۱۲/۲۵

تاریخ بازنگری مجدد: ۱۴۰۰/۱۲/۲۵

شماره صفحه: ۷ از ۷

### اجرا

- پس از برنامه ریزی و تعیین عناوین آموزشی توسط واحد آموزش و پژوهش ، طی یک نامه رسمی به مجریان دوره های آموزشی ابلاغ می گردد.
- واحد آموزش طی نامه رسمی عناوین را به مجریان و مسئولین دوره های آموزشی اعلام می کند
- واحد آموزش پس از بررسی اهداف ، تاریخ های اعلام شده و گروه های هدف در تقویم سالیانه برنامه ریزی می کند .
- واحد آموزش دوره های آموزشی الزامی و شغلی را طی تقویم های آموزشی ماهیانه به کلیه بخش های و واحد ها اطلاع رسانی می کند.
- رابطین آموزشی بخش ها با هماهنگی مسئولین خود دوره های درون بخش را اجرا می کنند
- کارکنان با هماهنگی رابط بخش و واحد آموزش دوره های آموزشی فردی را با روشی که تعیین می شود می گذرانند.
- واحد آموزش جهت اجرای آموزش های فردی که ده نفر بیشتر متقاضی داشته باشد بصورت آموزش گروهی برگزار می کند
- به دلیل شیوع و اپیدمی بیماری کرونا و عدم صدور مجوز بصورت کلاس های حضوری از سوی مرکز آموزش مداوم دانشگاه کلیه دوره ها در قالب وبینار و کلاس های غیر حضوری ، درون بخشی برگزار و اطلاع رسانی می گردد.

### ارزشیابی

- مجریان دوره های آموزشی نسبت به ارزشیابی دوره های آموزشی در پایان سال با هماهنگی واحد آموزش اقدام می کنند.
- مجریان دوره های آموزشی سوالات پیش و پس آزمون را تهیه و از فراگیران در ابتدا و انتهای برنامه آزمون بعمل می آورند.
- مجریان دوره آموزشی در خصوص مدرسی و دوره آموزشی از فراگیران نظرسنجی می کنند.
- نتایج مربوط به میزان یادگیری و واکنش فراگیران به دوره آموزشی به واحد آموزش و پژوهش بیمارستان اعلام می شود.

#### ا. تهیه نمودار های

#### ا.ا. – ارزیابی دوره آموزشی

#### ا.ا.ا. ارزیابی مدرسین دوره

#### ا.ا.ا.ا. ارزیابی پیش و پس آزمون

- به منظور پیشگیری از هدر رفت کاغذ تکمیل فرم های ارزیابی های پیشگفت جهت آموزش های ضروری و سازمانی الزامی می باشد. و جهت سایر آموزش ها با هماهنگی و نظر کمیته آموزش انجام می شود

## عنوان سند

# سیاست های آموزشی کارکنان

کد سند: IMH.POI.ST.01

شماره ویرایش: ۰۲

شماره بازنگری: ۰۴

تاریخ ابلاغ: ۹۹/۱۲/۲۵

تاریخ بازنگری مجدد: ۱۴۰۰/۱۲/۲۵

شماره صفحه: ۷ از ۵

- واحد آموزش نتایج نظرسنجی مدرسین را بررسی و تحلیل می کند و به واحد برگزار کننده بازخورد می دهد.
- واحد آموزش نتایج نظرسنجی را بررسی و تحلیل کرده و به واحد برگزار کننده بازخورد می دهد.
- واحد آموزش نتایج حاصل از مقایسه پیش و پس آزمون را تحلیل و به واحد برگزار کننده بازخورد می دهد.

### اثربخشی

مدل مورد استفاده جهت تعیین میزان اثربخشی دوره های آموزشی در این مرکز ، مدل کریک پاتریک می باشد . این مدل شامل چهار مرحله می باشد:

۱- **واکنش فراگیران** نسبت به دوره آموزشی که احساس شرکت کنندگان نسبت دوره آموزشی را نشان می دهد که از طریق فرم های ارزیابی دوره و مدرس مورد بررسی قرار می گیرد.

۲- **مرحله یادگیری** که میزان دانش و حقایق آموخته شده از دوره را نشان می دهد و از طریق پیش آزمون و پس آزمون مورد ارزیابی قرار می گیرد.

۳- **مرحله تغییر رفتار** که میزان مهارت افراد در استفاده از دانش و اطلاعات را در محیط کار را نشان می دهد که از طریق فرم هایی مشتمل بر اهداف رفتاری مهم که در قالب سوال مطرح شده است مورد ارزیابی قرار می گیرد و هر کدام از سوال ها با توجه به درجه اهمیت نمره بندی می شوند.

۴- **مرحله نتایج** که نتیجه ای که بر عملکرد سازمان گذاشته است را نشان می دهد.

### جهت انجام فرآیند اثربخشی مراحل زیر اجرا می گردد.

#### تعیین میزان اثربخشی دوره های آموزشی توسط مجریان دوره با نظارت واحد آموزش و پژوهش

مجریان دوره نتایج ارزیابی از دوره های آموزشی و مدرسین به عنوان مرحله اول فرآیند اثربخشی به واحد آموزش ارسال می کنند (مرحله واکنش).

مجریان دوره نتایج پیش آزمون و پس آزمون های دوره های آموزشی برگزار به واحد آموزش ارسال می کنند. (مرحله یادگیری)

مجریان دوره ۶-۳ ماه پس از برگزاری دوره نسبت به ارزیابی تغییر رفتار براساس چک لیست مبتنی بر اهداف رفتاری نسبت به ارزیابی تغییر رفتار فراگیران شرکت کننده در دوره اقدام می کنند

مجریان دوره نسبت به ارزیابی شاخص های مبتنی بر اهداف تعریف شده در ابتدای دوره اقدام می نمایند.

واحد آموزش و پژوهش بیمارستان در کلیه مراحل نسبت به نظارت بر اثربخشی دوره آموزشی اقدام می کند.

کد سند: IMH.POI.ST.01

شماره ویرایش: ۰۲

شماره بازنگری: ۰۳

تاریخ ابلاغ: ۹۹/۱۲/۲۵

تاریخ بازنگری مجدد: ۱۴۰۰/۱۲/۲۵

شماره صفحه: ۶ از ۷

## عنوان سند

# سیاست های آموزشی کارکنان



بیمارستان میلاد اصفهان

## آموزش های توجیهی بدو ورود

فرایند دوره توجیهی بدو ورود جهت نیروهای جدیدالاستخدام پس از گذر از فرایند استخدام بشرح زیر می باشد:

- ۱- آزمون ارزیابی توانمندی اولیه ( توجیهی بدو ورود )
- ۲- حضور در کلاس توجیهی بدو ورود بمدت یک روز
- ۳- حضور در بخش و دریافت آموزش های بمدت ۶ روز تحت نظارت سرپرستار بخش (آشنایی با سیاست ها ، دستورالعمل ها و مقررات و مراقبت های مربوط به بخش جهت احراز صلاحیت )
- ۴- ارزیابی مهارت های ارتباطی ، عمومی و تخصصی توسط سرپرستار و ارسال به واحد آموزش و پژوهش آموزش های توجیهی بدو ورود شامل موارد زیر می باشد:
  - آشنایی با قانون و مقررات اداری بیمارستان
  - آشنایی با قانون و مقررات دفتر پرستاری
  - آشنایی با واحد بهبود کیفیت و سنجش های اعتباربخشی
  - آشنایی با واحد کنترل عفونت
  - آشنایی با واحد آموزش به بیمار
  - آشنایی با سیاست های آموزشی بیمارستان
  - آشنایی با مدیریت خطا و خطر و ایمنی بیمار
  - آشنایی با بهداشت محیط و سلامت شغلی
  - آشنایی با نگهداشت تجهیزات پزشکی
  - آشنایی با واحد امور پیگیری بیماران
  - آشنایی با اطفاء حریق
  - آشنایی با بخش مربوطه

واحد آموزش و پژوهش بیمارستان مسئول برگزاری دوره توجیهی بدو ورود جهت کارکنان جدید می باشد. پس از پایان دوره اسامی حاضرین و غایبین به امور اداری ارسال می گردد. افرادی که در دوره توجیهی بدو ورود شرکت نمی کنند احراز صلاحیت آنان تأیید نشده و مجاز به کار در بخش یا واحد مورد نظر نمی باشند.

سیاست واحد آموزش و پژوهش بیمارستان میلاد در خصوص نتایج آزمون بشرح زیر می باشد :

نمره کمتر از ۵۰ : عدم بکار گیری

نمره : ۵۰-۸۰ : بکارگیری و توانمند سازی با مطالعه کتابچه توجیهی بدو ورود و شرکت در آزمون در پایان سه ماه

نمره ۸۰-۱۰۰ : قابل قبول و بکارگیری و حضور در دوره های آموزشی برنامه ریزی شده

آزمون های توانمندی سالیانه : سوپروایزر آموزشی با هماهنگی واحد آموزش و پژوهش مرکز در اسفند ماه هر سال نسبت به برگزاری آزمون توانمندی سالیانه جهت کادر پرستاری ومامایی که برگرفته از آموزش های الزامی و آموزش های تخصصی است اهتمام می ورزد ونتایج به واحد آموزش و مدیریت منابع انسانی اعلام می گردد.

کد سند: IMH.POI.ST.01

شماره ویرایش: ۰۲

شماره بازنگری: ۰۳

تاریخ ابلاغ: ۹۹/۱۲/۲۵

تاریخ بازنگری مجدد: ۱۴۰۰/۱۲/۲۵

شماره صفحه: ۷ از ۷



## عنوان سند

# سیاست های آموزشی کارکنان

### آموزش های برون سازمانی :

در صورت اعلام برگزاری آموزش یا آموزش های خاص از سوی معاونت های درمان ، بهداشت یا دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان یا سمینار های کشوری گروه هدف با هماهنگی واحد آموزش و پژوهش بیمارستان و با معرفی نامه کتبی در دوره شرکت می نمایند. فرد شرکت کننده در دوره موظف است پس از پایان دوره با هماهنگی واحد آموزش نسبت به برگزاری دوره برای گروه های هدف بصورت آبخاری اقدام نماید.

افراد شرکت کننده در دوره های آموزشی ملزم به ارائه گواهی و تأیید حضور در دوره آموزشی توسط مجری دوره آموزشی می باشند تا ساعت آموزش برای آنان تأیید گردد.

**نکته :** به کلیه افرادی که در دوره های آموزشی که از سوی واحد آموزش و پژوهش بیمارستان اعلام می شود در صورتی که جزء گروه هدف بوده و خارج از ساعت کاری در کلاس حضور یابند **ساعت آموزشی تعلق ( کارکرد) می گیرد.**

**نکته :** در صورت نیاز فوری به برگزاری آموزش در خصوص بیماری های نوپدید و بازپدید و یا هر نوع آموزش فوری با توجه به شرایط خاص در صورت اعلام از سوی سازمان های بالادستی **سریعا دوره آموزش با طرح در کمیته اضطراری برنامه ریزی و اجرا می گردد.**

### واحد ها و مجریان برگزار کننده دوره های آموزشی بشرح زیر می باشد :

- ۱- سوپروایزر آموزشی برنامه ریزی و اجرای دوره های آموزشی جهت کادر پرستاری
- ۲- سوپروایزر مامایی برنامه ریزی و اجرای دوره های آموزشی جهت کادر مامایی
- ۳- واحد آموزش و پژوهش برنامه ریزی و اجرای دوره های آموزشی پزشکان
- ۴- واحد کنترل عفونت برنامه ریزی و اجرای دوره های آموزشی مرتبط با فرایندهای واحد
- ۵- واحد ایمنی بیمار برنامه ریزی و اجرای آموزش های مرتبط با فرایندهای واحد
- ۶- واحد سلامت حرفه ای برنامه ریزی و اجرای دوره های آموزشی مرتبط با فرایندهای واحد
- ۷- واحد بهداشت محیط برنامه ریزی و اجرای دوره های آموزشی مرتبط با فرایندهای واحد
- ۸- واحد حقوق گیرنده خدمت برنامه ریزی و اجرای دوره های آموزشی مرتبط با حقوق بیمار
- ۹- واحد بحران برنامه ریزی و اجرای دوره های آموزشی مرتبط با مدیریت بحران

ضروری است کلیه مجریان دوره های آموزشی تقویم آموزش های برنامه ریزی شده واحد خود را بصورت فصلی به واحد آموزش و پژوهش بصورت رسمی اعلام نمایند .

تدوین : واحد آموزش و پژوهش بیمارستان میلاد اصفهان



