

واحد مدیریت منابع انسانی

مدیریت و سازماندهی

- ۱-۱. نسخه‌ای از برنامه استراتژیک بیمارستان در این واحد در دسترس است.
- ۱-۲. در واحد مدیریت منابع انسانی، نسخه‌ای خوانا و قاب شده از رسالت بیمارستان، در محلی مناسب و قابل رؤیت، نصب شده است.
- ۱-۳. تمام کارکنان واحد مدیریت منابع انسانی، از رسالت بیمارستان و نقش این واحد در راستای دستیابی به اهداف استراتژیک آن اطلاع دارند.

۱. برنامه
استراتژیک

- ۲-۱. مسئول واحد مدیریت منابع انسانی، به ترتیب ارجحیت دارای شرایط احراز ذیل است:
 - دارا بودن مدرک دکترا (گروه اداری و مدیریت، گروه مهندسی صنایع و گروه اقتصاد) با حداقل ۱ سال سابقه کار
 - دارا بودن مدرک کارشناسی ارشد (گروه اداری و مدیریت، گروه مهندسی صنایع و گروه اقتصاد) با حداقل ۲ سال سابقه کار
 - دارا بودن مدرک کارشناسی (گروه اداری و مدیریت، گروه مهندسی صنایع و گروه اقتصاد) با حداقل ۳ سال سابقه کار

۲. مسئول
واحد

مدیریت و توانمندسازی منابع انسانی

- ۳-۱. پرونده پرسنلی یا فایل پرسنلی الکترونیک تمام کارکنان (حتی پرونده پرسنلی کارکنان بخش‌ها و واحدهایی که برون‌سپاری شده‌اند)، در این واحد موجود است.
- ۳-۲. پرونده پرسنلی حداقل شامل موارد زیر است:
 - نام و نام خانوادگی، جزئیات تماس (شامل تلفن و آدرس فرد و خویشاوندان یا دوستانی که در صورت لزوم، از طریق آنها بتوان با وی تماس گرفت) و سمت سازمانی
 - شرح وظایف شغلی امضا شده توسط فرد
 - چک‌لیست‌های گذراندن دوره توجیهی بدو ورود، مباحث ایمنی و سلامت و بهداشت محیط، امضا شده توسط فرد
 - کپی آخرین مدرک تحصیلی
 - کپی مدارک دوره‌های آموزشی طی شده
 - مستندات مربوط به آزمون‌های اولیه و دوره‌ای توانمندی کارکنان به منظور انجام مسئولیت‌های محوله
 - مستندات مربوط به آزمون‌های دوره‌ای ارزیابی حرفه‌ای و غیر حرفه‌ای کارکنان
 - مستندات مربوط به سنوات خدمت به تفکیک محل خدمت
 - حکم انتصاب
 - احکام حقوقی یا قراردادهای توافقی
 - مدارک ارزیابی عملکرد
 - مرخصی‌ها (استعلاجی، استحقاقی، زایمان، بدون حقوق)
 - مستندات مربوط به تشویق‌ها، تنبیه‌ها و تخلف‌ها
 - مستندات مربوط به بیماری کارکنان تأیید شده توسط مراجع ذیصلاح
 - نتایج آزمایش‌ها و معاینات مربوط با سلامت شغلی

۳. پرونده
پرسنلی
(کاغذی/
الکترونیک)

- ۴. کارت شناسایی**
- ۴-۱. کارت شناسایی عکس‌دار هریک از کارکنان که روی سینه آنان نصب شده‌است، شامل حرف اول نام، نام خانوادگی و سمت وی بوده و از فاصله دو متری قابل خواندن است.
- ۵. لیست کارکنان**
- ۵-۱. واحد مدیریت منابع انسانی قادر به ارائه گزارش درخصوص اطلاعات اداری و مالی کارکنان است.
- ۶. شرح وظایف**
- ۶-۱. یک نسخه اصلی از شرح شغل تمام مشاغل سازمانی در این واحد موجود است.
۶-۲. یک نسخه اصلی از شرح وظایف جاری موجود است.
۶-۳. شرح شغل‌ها شامل موارد ذیل است:
- پست سازمانی
 - سلسله مراتب سازمانی
 - وظایف و مسئولیت‌ها
 - سطح تحصیلات مورد نیاز هر شغل یا پست سازمانی
 - تجربه مورد نیاز هر شغل یا پست سازمانی
 - آموزش‌ها، توانایی‌ها، مهارت‌های مورد نیاز هر شغل یا پست سازمانی
- ۶-۴. مرور منظم شرح شغلی و به‌روز رسانی آن انجام می‌گیرد.
- ۷. دوره توجیهی بدو ورود**
- ۷-۱. در واحد مدیریت منابع انسانی، یک کتابچه/مجموعه توجیهی برای آشناسازی کارکنان جدید با شرایط عمومی بیمارستان و ویژگی‌ها و نکات اختصاصی این واحد، موجود است که حداقل شامل موارد ذیل می‌باشد:
- معرفی کلی بیمارستان (از جمله نقشه ساختمان، موضوعات مربوط به رعایت حقوق گیرندگان خدمت، ایمنی بیمار، برنامه کنترل عفونت، موضوعات آتش‌نشانی، مدیریت بحران، مدیریت خطر، ویژگی‌های فرهنگی و بومی مردم منطقه، نمودار و سلسله مراتب سازمانی، قوانین مربوط به رعایت استانداردهای پوشش، امور اداری و مالی همچون مرخصی‌ها، تأخیر و تعجیل، حضور و غیاب، حقوق و مزایا، پاداش و اضافه‌کار، روند ارتقای شغلی و امکانات رفاهی)
 - معرفی جزئیات و آخرین دستورالعمل‌ها، آیین‌نامه‌ها و بخش‌نامه‌های خاص این واحد و موارد مرتبط با مسئولیت‌ها و شرح وظایف هر فرد
- ۸. آزمون صلاحیت و توانمندی کارکنان**
- ۸-۱. مستندات نشان می‌دهند که آزمون اولیه/ دوره‌ای توانمندی کارکنان با توجه به نقش‌ها و مسئولیت‌های آنان، انجام می‌شود.
۸-۲. مستندات نشان می‌دهند که آزمون‌های توانمندی دوره‌ای حداقل سالی یک بار برای همه کارکنان برگزار می‌شوند.
۸-۳. مستندات نشان می‌دهند که اقدامات اصلاحی به‌منظور رفع نارسایی‌های شناسایی شده در آزمون دوره‌ای توانمندی کارکنان انجام می‌گیرد.
۸-۴. مستندات نشان می‌دهند که اثربخشی اقدامات اصلاحی انجام شده در جهت ارتقای توانمندی دوره‌ای کارکنان مورد بررسی قرار می‌گیرند.
- ۹. آموزش و توانمندسازی کارکنان**
- ۹-۱. واحد مدیریت منابع انسانی یک گزارش ارزیابی سالانه از نیازهای آموزشی کارکنان این واحد، در راستای تحقق اهداف برنامه استراتژیک و برنامه بهبود کیفیت بیمارستان، به واحد آموزش یا کمیته بهبود کیفیت بیمارستان، ارائه می‌نماید.
۹-۲. مستنداتی که نشان می‌دهند تمام کارکنان این واحد، دوره‌های آموزشی لازم را حداقل سالی یک بار گذرانده‌اند، در پرونده پرسنلی آنان، موجود است.
۹-۳. مستنداتی که نشان می‌دهند تمام کارکنان این واحد در فواصل زمانی مناسب، آموزش‌های لازم در زمینه اجرای صحیح احیای قلبی - ریوی پایه را دریافت می‌نمایند، موجود است.

- ۴-۹. مستنداتی که نشان می‌دهند تمام کارکنان این واحد در زمینه نقش خود در تشخیص ارزش‌ها و عقاید گیرندگان خدمت و رعایت حقوق آنان به‌طور مستمر آموزش می‌بینند موجود است.
- ۵-۹. مستنداتی که نشان می‌دهند تمام کارکنان این واحد در زمینه ارتقای مهارت‌های رفتاری و ارتباطی خود، به‌طور مستمر آموزش می‌بینند، موجود است.
- ۶-۹. مستنداتی که نشان می‌دهند تمام کارکنان این واحد در زمینه ایمنی بیمار، کنترل عفونت، بهداشت محیط، ایمنی و سلامت شغلی، آتش‌نشانی، مدیریت خطر و مدیریت بحران، سالانه آموزش می‌بینند موجود است.
- ۷-۹. تمام کارکنان این واحد حداقل یک بار در سال، تمرین (Drill) آتش‌نشانی انجام می‌دهند.

- ۱۰-۱. کتابچه/مجموعه ایمنی و سلامت شغلی و بهداشت محیط، در این واحد موجود و شامل موارد ذیل است:
- اطلاعات عمومی در ارتباط با ایمنی و سلامت شغلی و بهداشت محیط
 - اطلاعات اختصاصی برای این واحد، شامل وجود و استفاده از وسایل حفاظت فردی
- ۱۰-۲. اطلاع‌رسانی در خصوص جدیدترین نکات و روش‌های ایمن عملکرد و سلامت شغلی ویژه این واحد، با هدف کاهش خطرات شناسایی شده واحد، از طریق بروشور (جزوه آموزشی) انجام می‌شود.

۱۰. کتابچه /
مجموعه ایمنی
و سلامت
شغلی و
بهداشت محیط

- ۱۱-۱. یک کتابچه/مجموعه خط‌مشی‌ها و روش‌ها در واحد مدیریت منابع انسانی وجود دارد که موضوعات مدیریتی و بالینی این بخش را توصیف می‌نماید:
- خط‌مشی‌ها و روش‌ها در تمام بیمارستان دارای قالب یکسان و یکنواخت هستند.
 - خط‌مشی‌ها و روش‌ها به‌طور منظم بازنگری می‌شوند.
 - خط‌مشی‌ها به‌روشنی مشخص هستند.
 - روش‌ها به‌روشنی مشخص هستند.
 - کتابچه/مجموعه دارای یک فهرست دقیق است.
 - کتابچه/مجموعه دارای نمایه مشخص است.

۱۱. خط‌مشی‌ها
و روش‌ها

- ۱۱-۲. خط‌مشی‌ها و روش‌های واحد مدیریت منابع انسانی حداقل شامل موارد ذیل است:
- جذب نیرو
 - نمودار سازمانی
 - سلسله مراتب اداری و گزارش‌دهی
 - مقررات داخلی بیمارستان (حضور و غیاب، تشویق‌ها، تنبیه‌ها و..).
 - واگذاری اختیار مدیریت منابع انسانی
 - ارزشیابی‌های سالیانه برای تمام کارکنان
 - انجام آزمایش‌های پزشکی قبل و بعد از جذب نیرو
 - رسیدگی به شکایت‌های مربوط به کارکنان واحد مدیریت منابع انسانی
 - خاتمه خدمت (بازنشستگی، مأمور به خدمت، انتقال، اخراج و..).
 - تعیین حقوق و مزایا
 - رازداری در زمینه اطلاعات مالی و اداری تمام کارکنان بیمارستان مگر در مواردی که براساس استانداردها و قوانین و مقررات، مجاز شمرده شده‌اند)
 - رضایت‌سنجی از همه کارکنان بیمارستان
 - خدمات رفاهی
 - ارتقای شغلی
 - بهره‌وری کارکنان
 - جذب نیرو با توجه به نیازسنجی انجام‌شده و با در نظر گرفتن شرایط احراز و شرح شغل

- توانمندسازی نیروی انسانی (آموزش و کسب اطمینان از وجود تسهیلات و مواد آموزشی متناسب با نیازهای آموزشی شناسایی شده)

- ۱۲-۱. یک برنامه مکتوب نیازسنجی نیروی انسانی از تمام بخش‌ها در این واحد وجود دارد که شامل موارد ذیل است:
- تعداد نیروی انسانی مورد نیاز به منظور برآورده نمودن مسئولیت‌های محوله به بخش
 - انواع رده‌های شغلی کارکنان مورد نیاز
 - آموزش‌ها، مهارت‌ها، دانش و توانایی‌ها و تجربه مورد نیاز برای هر پست سازمانی
- ۱۲-۲. برنامه به صورت دوره‌ای (حداقل سالی یک بار) بازنگری و در صورت ضرورت به‌روز می‌شود.
- ۱۲-۳. نیازسنجی نیروی انسانی در همه قسمت‌های بیمارستان با همکاری و هماهنگی مسئولان بخش‌ها و واحدهای مربوطه، انجام می‌گیرد.

۱۲. نیازسنجی نیروی انسانی

- ۱۳-۱. واحد منابع انسانی در ارزشیابی کارکنان، موارد ذیل را مد نظر قرار می‌دهد:

- تناوب ارزشیابی‌ها
 - انطباق عملکرد کارکنان با شرح وظایف آنان
 - استخراج نقاط قوت و فرصت‌های بهبود در کارکنان
 - طراحی برنامه آموزشی مبتنی بر نتایج ارزیابی عملکرد
 - بررسی میزان انجام پیشنهادهای اصلاحی در دوره ارزیابی قبلی
- ۱۳-۲. امضای فرم ارزشیابی توسط کارمند و سرپرست مربوطه مبنی بر اینکه فرم ارزشیابی را مطالعه و قبول نموده‌اند.

۱۳. ارزشیابی کارکنان

بهبود کیفیت و جمع‌آوری داده‌ها

- ۱۴-۱. بخشی از برنامه بهبود کیفیت بیمارستان که مربوط به این واحد می‌باشد در دسترس است.
- ۱۴-۲. برنامه بهبود کیفیت هماهنگ با برنامه بهبود کیفیت بیمارستان، در این واحد نیز پیاده می‌شود.
- ۱۴-۳. برنامه بهبود کیفیت باید دارای شاخص‌های عملکردی اختصاصی، قابل اندازه‌گیری، واقع‌بینانه و دارای زمان‌بندی باشد.
- ۱۴-۴. مستندات نشان می‌دهند که اجرای برنامه‌های بهبود کیفیت و اقدامات اصلاحی، به‌طور دائمی پایش می‌شوند.

۱۴. بهبود کیفیت

- ۱۵-۱. داده‌های واحد مدیریت منابع انسانی جمع‌آوری و رایانه‌ای می‌شوند.
- ۱۵-۲. علت منطقی جمع‌آوری هر داده، شرح داده شده است.
- ۱۵-۳. چک‌لیست برای ممیزی داخلی این واحد وجود دارد.
- ۱۵-۴. ممیزی داخلی انجام می‌شود.
- ۱۵-۵. تحلیل نتایج ممیزی داخلی و طراحی و اجرای برنامه مداخله‌ای مناسب براساس آن، مستند شده‌اند.
- ۱۵-۶. اطلاعات منابع انسانی جمع‌آوری شده و حداقل شامل موارد ذیل است:

۱۵. جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها

- مرخصی استعلاجی
 - میزان حوادث شغلی
 - میزان گردش کارکنان در انواع پست‌های هر بخش
 - مرخصی‌های استحقاقی و تعداد مرخصی استفاده نشده
 - اضافه‌کاری هر واحد
- ۱۵-۷. در خصوص نتایج بررسی‌ها و تحلیل‌های صورت گرفته، به مدیران و دست‌اندرکاران، اطلاع‌رسانی می‌شود.