



بیمارستان قمر بنی هاشم (ع)

شیو نامه انتخاب و معرفی کارمند نمونه

با هدف افزایش رضایتمندی بیماران و همکاران

مقدمه

رضایتمندی بیماران برآیند مجموعه پیچیده ای از عوامل گوناگون است و برای دستیابی به آن لازم است ابعاد متعددی از خدمات از جمله مراقبت های پرستاری، پزشکی، پشتیبانی و اداری به طریقی با یکدیگر هماهنگ شده و با رعایت کامل حقوق بیمار در تمام ابعاد، شرایط مناسبی را برای ایجاد و ارتقای آن فراهم سازد.

مهمترین عامل رضایتمندی بیماران، کارکنان راضی از شغل و سازمان خود هستند که خدمات و مراقبتهای سلامتی را ارائه می کنند.

از اینرو توجه به رضایتمندی کارکنان به عنوان تأمین کنندگان اصلی رضایتمندی بیماران اهمیت دارد. به منظور دستیابی به رضایتمندی هر دو گروه بیماران و کارکنان، تیم مدیریت اجرایی بیمارستان قمر بنی هاشم (ع) نقاب در سال ۱۳۹۵ دستورالعمل انتخاب، معرفی و تشویق کارمندان نمونه را با محوریت توجه به رضایتمندی و حقوق بیمار تصویب کرد.

دستورالعمل انتخاب، معرفی و تشویق کارمند نمونه

دستورالعمل شامل اجزای زیر است:

۱- ملاک و معیار انتخاب کارمند نمونه

۲- فرآیند اجرایی

۳- تشویق و امتیازات ویژه

ملاک و معیار انتخاب کارمند نمونه

۱- انضباط اداری

۲- تعهدات اخلاقی - اجتماعی

۳- انجام وظایف حرفه ای و تخصصی

انضباط اداری شامل:

- حضور به موقع در محل کار (استعلام از مسئول تردد)
- آراستگی ظاهری و حفظ شئون اسلامی در محیط کار
- رعایت سلسله مراتب اداری (نظر مسئول مستقیم)

تعهدات اخلاقی- اجتماعی شامل:

- دارا بودن حسن شهرت به لحاظ اخلاقی، اجتماعی و حرفه ای
- دارا بودن وجدان کاری و ایمان به کار
- پذیرش انتقادات و پیشنهادات دیگران

انجام وظایف حرفه ای و تخصصی شامل:

- دارا بودن مهارت های حرفه ای با رعایت استانداردها و شرح وظایف
- رعایت ضوابط و مقررات اداری (ویژه کارکنان اداری) و رعایت ضوابط و مقررات درمانی (ویژه کارکنان درمانی)
- احترام به حقوق همکاران و مراجعه کنندگان
- تلاش در جهت ارتقای سطح علمی و آگاهی خود و همکاران
- ارتباطات مناسب درون سازمانی
- ابتکار، خلاقیت و نوآوری در انجام وظایف محوله

- فعالیت در جهت آموزش به بیمار و همراهان (ویژه کارکنان درمانی)
- جلب رضایت مراجعین
- نداشتن شکایت از مراجعه کنندگان و همکاران (مسئول رسیدگی به شکایات)

فرآیند اجرایی

- ۱- نظرخواهی از مسئولین واحدها در خصوص معرفی یک نفر به عنوان کارمند نمونه در پایان هر ماه و همچنین پایان هر سال
- ۲- جمع آوری اسامی کارمند نمونه از مسئولین واحدها با تکمیل فرم امتیازدهی براساس ملاک های انتخاب
- ۳- استعلام از واحد فناوری اطلاعات در خصوص زمان ورود و خروج کارمندان معرفی شده توسط مسئولین واحدها
- ۴- استعلام از واحد رسیدگی به شکایت در خصوص کارمندان معرفی شده
- ۵- تهیه لیست کارمندان معرفی شده از واحدها و امتیاز کسب شده
- ۶- بررسی کارمندان معرفی شده در کمیته بهبود کیفیت و انتخاب دو نفر از کارمندان به عنوان نمونه با رای اعضای کمیته
- ۷- اعلام اسامی کارمندان نمونه به واحد کارگزینی
- ۸- صدور تقدیرنامه کتبی با امضاء رئیس بیمارستان برای کارمندان نمونه
- ۱۰- بایگانی رونوشت تقدیرنامه در پرونده پرسنلی کارمندان نمونه

تشویق و امتیاز ویژه

- ۱- صدور تقدیرنامه کتبی با امضاء رئیس بیمارستان برای کارمندان نمونه
- ۲- درج اسامی کارمندان نمونه در تابلوی اعلانات و سایت بیمارستان
- ۳- دریافت هدایا و جوایز نفیس