

الدليل التشغيلي لرئيسة هيئة التمريض بالمستشفى

أولاً: المقدمة

تُعتبر رئيسة هيئة التمريض أحد الركائز الأساسية في منظومة الرعاية الصحية بالمستشفى، حيث تقوم بدور قيادي وإشرافي لضمان تقديم خدمات تمريضية عالية الجودة، تتماشى مع السياسات والإجراءات المعتمدة ومعايير الجودة والسلامة.

تعمل رئيسة هيئة التمريض على التخطيط، التنظيم، الإشراف، والتطوير المستمر للكوادر التمريضية، مع الحرص على تلبية احتياجات المرضى وتحقيق رضاهم، والمساهمة الفاعلة في تحقيق أهداف المستشفى.

ثانياً: الرؤية والرسالة

- الرؤية: أن تكون قيادة التمريض بالمستشفى نموذجًا يحتذى به في تقديم رعاية صحية آمنة، رحيمة، وذات جودة عالية، من خلال كوادر من الفريق التمريضي مؤهل وملتزم.
- الرسالة: توفير بيئة عمل تمريضية احترافية داعمة، تُمكن فرق التمريض من تقديم أفضل رعاية صحية شاملة، مبنية على الأدلة العلمية، مع الالتزام بالقيم الإنسانية، ومعايير الجودة، والسلامة، بما يحقق أعلى مستويات رضا المرضى وذويهم.

ثالثاً: الأهداف

- 1) إدارة فعالة للموارد التمريضية بما يحقق الاستخدام الأمثل للقوى العاملة والمستلزمات.
- 2) رفع جودة الخدمات التمريضية وفقاً للمعايير الوطنية.
- 3) تطوير الكوادر التمريضية من خلال برامج التدريب المستمر والتعليم الطبي.
- 4) تعزيز السلامة ومنع الأخطاء الطبية عبر تطبيق سياسات مكافحة العدوى وإجراءات السلامة.
- 5) تحسين تجربة المريض وضمان رضاه عن الخدمة المقدمة.
- 6) المشاركة في تطوير سياسات المستشفى بما يخدم العمل التمريضي والسريري.

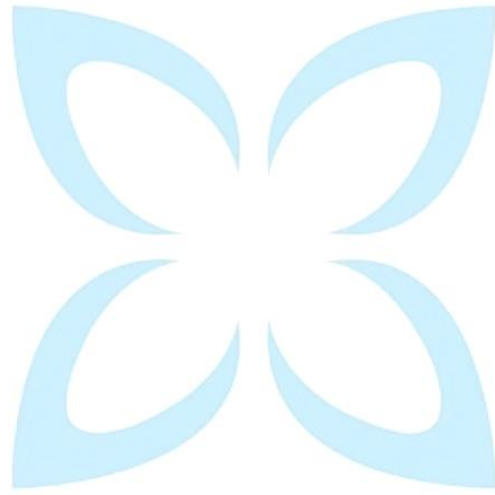
رابعاً: الهيكل التنظيمي: -

← أهمية الهيكل التنظيمي:

- 1) تحديد المسؤوليات: يوضح الهيكل التنظيمي مسؤوليات كل قسم ووحدة، مما يمنع التداخل والازدواجية في العمل.
- 2) تسهيل التواصل: يسهل الهيكل التنظيمي عملية التواصل بين الأقسام المختلفة، مما يعزز التعاون والتنسيق بينها.
- 3) تحقيق الأهداف: يضمن الهيكل التنظيمي تحقيق أهداف الإدارة بشكل فعال ومنظم.

◀ الوظائف/الأقسام المدرجة بالهيكل:

- (1) المدير الطبي
- (2) رئيسة هيئة التمريض
- (3) وكالة التمريض
- (4) مشرفين الأقسام
- (5) أعضاء التمريض
- (6) مساعدين التمريض
- (7) اشرف اللجان الفنية



OCTOBER CLINIC
HOSPITAL

نموذج توضيحي للهيكل التنظيمي



خامساً: المهام والمسؤوليات

1 – رئيسة هيئة التمريض:

- (1) وضع سياسات وإجراءات التمريض بالتنسيق مع الإدارة الطبية.
- (2) وضع وتنظيم الجداول الزمنية وخطط العمل والتدريب على السياسات والإجراءات التمريضية تبعاً للأدلة الاسترشادية.
- (3) تخطيط وتوزيع القوى التمريضية بين الأقسام حسب الاحتياج
- (4) المرور اليومي على جميع الأقسام المدرجة بالهيكل التنظيمي لمتابعة تنفيذ التعليمات (مثل ترتيب ونظافة الملف واستكمال النماذج ودقة التسجيل بها والسجلات الخاصة بكل قسم)
- (5) الإشراف الفني والإداري على أفراد هيئة التمريض وضمان كفاءتهم واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة
- (6) تقدير احتياجات المستشفى من الاحتياجات التوظيفية والأجهزة والأدوات والمستلزمات اللازمة لإنجاز العمل
- (7) تنظيم الاجتماعات الدورية مع رؤساء الأقسام لمناقشة التحديات والعمل على فرص التحسين والتطوير.
- (8) متابعة تطبيق معايير الجودة والسلامة في التمريض.
- (9) متابعة شكاوى المرضى والملاحظات المتعلقة بالتمريض.
- (10) الإشراف على سكن التمريض والالتزام بالمظهر العام وكارت التعريف للتمريض
- (11) الإشراف على التدريب المستمر للطواقم التمريضية
- (12) ضمان الالتزام بالسياسات اللوائح والإجراءات المعتمدة داخل المستشفى.
- (13) الإشراف على التحضير لزيارات الاعتماد (GAHAR)
- (14) متابعة تنفيذ خطط التحسين بعد الزيارات الرقابية.
- (15) المشاركة في لجان المستشفى مثل لجنة مكافحة العدوى، لجنة الجودة وإعداد التقارير الشهرية والسنوية للإدارة العليا.
- (16) متابعة مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs لفريق التمريض

ثالثاً: علاقات العمل

- ✓ تخضع لإشراف المدير الطبي بالمستشفى
- ✓ تشرف على طاقم التمريض والمساعدين

2- وكالة التمريض :-

- 1) تقوم بالإبابة عن جميع أعمال رئيسة التمريض في حال عدم وجودها
- 2) بمعاونة رئيسة التمريض في الاشراف على فريق التمريض والعمليات اليومية الادارية والتمريضية السريرية
- 3) تقوم بالمرور على الأقسام الداخلية والعيادات الخارجية
- 4) تقوم بالمرور على اعمال الفندقة والمغسلة والمطبخ في حالة عدم وجود مشرف الفندقة
- 5) تقوم بمراجعة واعتماد الطلبيات والمستهلكات والاشراف على صرفها وحوكمة استخدامها
- 6) مراقبة وضمن تطبيق معايير الاعتماد والجودة والسلامة
- 7) رفع التقارير اليومية لرئيسة هيئة التمريض.

3- مشرفى الاقسام :-

- 1) تنسيق وتوزيع الأدوار والمهام وجدول المناوبات والراحات على جميع أعضاء الفريق بالقسم
- 2) التأكد من جاهزية المعدات والأدوات التمريضية مع تطبيق معايير مكافحة العدوى والجودة
- 3) تجهيز الاحتياجات والمستلزمات لكل قسم تبعاً لجدول العمل ومعدلات الاستهلاك وتحديد مسؤولين التواصل مع المخزن والصيدلية والمغسلة في كل دورية عمل
- 4) متابعة العمل اليومي داخل القسم مع التدريب على رأس العمل للتأكد من الحرفية المهنية في معاملة الحالات المرضية والاستخدام السليم للأجهزة بالقسم والتأكد من تنفيذ الخطط العلاجية للمرضى تبعاً لأدلة العمل الاكلينيكية المحدثة (الأدلة الإجرائية للتمريض الخاصة بكل قسم الصادرة عن وزارة الصحة-المجلس الصحي المصري)
- 5) رفع التقارير اليومية لرئيسة هيئة التمريض.

4- مشرفى النوبتجيات/الدور/الوردية/charge :-

- 1) استلام وتسليم الوردية من وإلى مشرفى الأقسام وتوثيق ذلك في سجل النوبتجيات.
- 2) التحقق من التزام التمريض بالحضور والانصراف.
- 3) توزيع المهام والمرضين داخل الأقسام حسب الحاجة.
- 4) مراقبة الأداء التمريضي ورفع تقارير لأي قصور أو مخالفة.
- 5) التحقق من تطبيق خطط الرعاية التمريضية حسب السياسات.
- 6) إدارة أي موقف طارئ (كود أزرق، نقص طاقم، بلاغ مريض، انقطاع كهرباء/ماء).

- (7) التواصل الفوري مع الجهات المعنية (الطبيب المناوب، الأمن، الصيانة، إلخ).
- (8) كتابة تقرير نوبتجية شامل يتضمن: (الحالات الحرجة - الغيابات - الملاحظات - الشكاوى - التحويلات).
- (9) متابعة حالة المريض عند الخروج.
- (10) شرح التعليمات الطبية والأدوية للمريض وذويه.
- (11) تجهيز مستندات وتقارير الخروج.
- (12) التنسيق مع الصيدلية والتأمين أو الحسابات.
- (13) ترتيب المتابعة الطبية بعد الخروج
- (14) توثيق أي بلاغ إداري أو حادث ترميضي ضمن سجل الحوادث.
- (15) التنسيق مع غرفة العمليات والطوارئ لاستيعاب الحالات الطارئة.
- (16) متابعة تحويل المرضى بين الأقسام أو الخروج الطارئ.
- (17) تسليم الشفت للمشرف التالي بشكل منظم.
- جدول استرشادي للمهام وطريقة التنفيذ: -**

| رقم | المهمة | الوصف التفصيلي | الجهة المتعاونة | التوقيت |
|-----|----------------------------|--|-----------------------------------|------------------------|
| 1 | مراجعة ملف المريض | التأكد من استقرار الحالة واستيفاء شروط الخروج حسب تقرير الطبيب | الطبيب المعالج | قبل بدء إجراءات الخروج |
| 2 | التثقيف الصحي | شرح خطة العلاج والأدوية، تعليم العناية بالجروح أو الأجهزة | المريض وذويه | قبل مغادرة المريض |
| 3 | التنسيق مع الصيدلية | إرسال وصفة الخروج والتأكد من استلام المريض الأدوية كاملة | الصيدلية | قبل الخروج |
| 4 | تجهيز المستندات | تجهيز المستندات إعداد خطاب الخروج، ملخص الحالة، تعليمات المتابعة | السجلات الطبية/الطبيب المعالج | قبل الخروج |
| 5 | التنسيق المالي | التأكد من إنهاء إجراءات التأمين أو الدفع | قسم الحسابات/التأمين | قبل الخروج |
| 6 | ترتيب المتابعات بعد الخروج | حجز مواعيد العيادات الخارجية أو العلاج الطبيعي | قسم العيادات الخارجية | قبل الخروج |
| 7 | التحقق النهائي | مراجعة كل النقاط مع المريض وأخذ توقيع الاستلام | المريض | لحظة الخروج |
| 8 | التوثيق ف السجلات | تسجيل وقت الخروج وملاحظات الحالة | ملف التمرريض الإلكتروني أو الورقي | مباشرة بعد الخروج |

5- تمرير القسم الداخلي: -

✓ الاستقبال والإدخال

- 1 استقبال المريض من قسم الاستقبال أو الطوارئ أو من قسم آخر مع تطبيق سياسة التسليم والتسلم
- 2 التأكد من هوية المريض ومطابقة بياناته مع ملفه الطبي.
- 3 مرافقة المريض إلى سريره المخصص وتجهيزه وشرح تعليمات الإقامة للمريض وأسرته.

✓ التقييم التمريضي

- 1 إجراء تقييم أولي عند دخول المريض.
- 2 قياس العلامات الحيوية وتسجيلها (ضغط الدم، النبض، الحرارة، التنفس، الأكسجين).
- 3 تحديد احتياجات المريض ووضع خطة تمريضية بالتعاون مع الفريق الطبي.

✓ تنفيذ أوامر الأطباء

- 1 إعطاء الأدوية حسب أوامر الطبيب.
- 2 مراقبة استجابة المريض للعلاج والإبلاغ عن أي تغييرات.
- 3 تجهيز المريض للفحوصات أو الإجراءات الطبية (معمل- أشعة-مناظير).
- 4 المساعدة في عمليات النقل لقسم آخر أو لغرفة العمليات مع الالتزام بسياسة التسليم والتسلم

✓ الرعاية اليومية والتثقيف الصحي

- 1 متابعة العلامات الحيوية بشكل دوري.
- 2 مساعدة المريض في النظافة الشخصية والحركة لمنع تقرحات الفراش وتغيير الضمادات ومتابعة الجروح.
- 3 مراقبة مخرجات وإدخالات السوائل
- 4 توعية المريض وأسرته بالخطة العلاجية.
- 5 إرشاد المريض حول النظام الغذائي والنشاط البدني المسموح. (I/O Chart)

✓ التوثيق والسجلات

- 1 تسجيل جميع الإجراءات التمريضية متابعة استكمال النماذج الطبية والإدارية والملاحظات بدقة وبالتاريخ والساعة والتوقيع ثلاثي في الملف الطبي.
- 2 توثيق الأدوية المعطاة والمستلزمات والمستهلكات وتوقيعها في النموذج الخاص بذلك.

✓ الاستعداد للخروج

- 1 مراجعة خطة الخروج مع الطبيب.
- 2 تقديم تعليمات الخروج للمريض وأسرته وتسليم الأدوية والمواعيد والمتابعة

6- مساعد التمريض :-

✓ تقديم الرعاية الأساسية للمرضى

- 1) مساعدة المرضى في الأنشطة اليومية (الأكل، الشرب، النظافة الشخصية، تبديل الملابس).
- 2) مساعدة المرضى على الحركة أو الانتقال من السرير إلى الكرسي والعكس.
- 3) توفير الراحة للمريض وضبط وضعية السرير أو الوسائد.

✓ المساعدة في الإجراءات التمريضية

- 1) تجهيز المريض قبل الإجراءات أو الفحوصات (مثل تركيب المحاليل أو القسطرة) بإشراف الممرض.
- 2) تجهيز الأدوات والمستلزمات المطلوبة قبل الإجراءات الطبية.
- 3) نقل العينات (دم، بول، مسحات) إلى المختبر.

✓ متابعة الحالة الصحية الأساسية

- 1) قياس وتسجيل العلامات الحيوية (ضغط الدم، النبض، الحرارة، التنفس) وإبلاغ الممرض بأي تغيرات غير طبيعية.
- 2) مراقبة مستوى الوعي والتنفس والمظهر العام للمريض وتغيير أسطوانات الأكسجين عند اللزوم.

✓ الدعم اللوجستي والإداري

- 1) المساعدة في استقبال المرضى ونقلهم للأقسام.
- 2) تجهيز غرف المرضى قبل الدخول وبعد الخروج.
- 3) تنظيف وتطهير الأدوات بعد الاستخدام وفق سياسات مكافحة العدوى ومتابعة تسليم وتسلم الآلات من وإلى قسم التعقيم.
- 4) التأكد تسليم الموتى إلى مسؤول المرحلة.
- 5) من توفر المستلزمات الطبية الأساسية في القسم بالتنسيق والاستلام من المخازن.

✓ الالتزام بالمعايير والسياسات

- 1) الالتزام بسياسات المستشفى في السلامة ومكافحة العدوى.
- 2) الحفاظ على سرية معلومات المرضى.
- 3) العمل تحت إشراف مباشر من الممرض/الممرضة وعدم القيام بأي إجراء طبي بدون تكليف.

رابعاً: النماذج والسجلات المرتبطة

وجود السجلات الآتية على الأقل بالقسم الداخلي:

- ✓ سجل دخول وخروج
- ✓ سجل توزيع العمل
- ✓ سجل أحوال القسم
- ✓ سجل التسليم والتسلم
- ✓ سجل الأوامر الشفهية
- ✓ سجل النتائج الحرجة
- ✓ سجل الإبلاغ عن الأعطال
- ✓ سجل تسليم النفايات
- ✓ سجل تسليم وتسلم النوبتجات سجل تسليم واستلام المفروشات النظيفة وغير النظيفة
- ✓ قائمة مرور مشرف النوبتجية
- ✓ نموذج تقرير النوبتجية اليومي
- ✓ نموذج بلاغ حادث تمريضي
- ✓ نموذج متابعة الغيابات والنواقص
- ✓ نموذج تقييم المريض عند الدخول (Nursing Admission Assessment)
- ✓ نموذج متابعة العلامات الحيوية (Vital Signs Chart)
- ✓ نموذج خطة الرعاية التمريضية (Nursing Care Plan)
- ✓ نموذج تقرير التمريض اليومي (Nursing Progress Notes)
- ✓ نموذج تعليم المريض قبل الخروج (Patient Discharge Education Form)
- ✓ نموذج استلام وتسليم الشفت (Shift Handover Sheet)

مؤشرات تقييم الأداء KPIs :-

مؤشرات جودة الرعاية التمريضية

- ✓ معدل الأخطاء الدوائية لكل 1000 مريض.
- ✓ نسبة استكمال النماذج والسجلات التمريضية.
- ✓ معدل التقرحات السريرية الناتجة عن الإقامة بالمستشفى.
- ✓ نسبة التزام التمريض بسياسات مكافحة العدوى.
- ✓ معدل الالتزام بسياسات الجودة والاعتماد.

مؤشرات سلامة المرضى

- ✓ نسبة رضا المرضى عن خدمات التمريض (عدد شكاوى المرضى المتعلقة بالتمريض).
- ✓ معدل التزام التمريض بمتابعة العلامات الحيوية حسب الجدول المحدد.
- ✓ معدل الحوادث المتعلقة بالتمريض (الاهمال).
- ✓ معدل الاستجابة للحالات الطارئة وتفعيل الكود بلو من قبل الفريق.

مؤشرات مالية وتشغيلية وإدارية

- ✓ نسبة استهلاك المستلزمات التمريضية مقارنة بالاستخدام الرشيد (معدل الهدر).
- ✓ نسبة المطابقة بين ساعات العمل الفعلية وساعات العمل المخططة.
- ✓ معدل الالتزام بالجدول الزمني للتمريض (الحضور/الغياب/البدائل).
- ✓ معدل الالتزام برفع تقارير الأداء التمريضي للإدارة العليا في المواعيد المحددة.

HOSPITAL