



راهنمای عملکرد حرفه ای پرسنل نظافتچی در محیط های اداری و درمانی

معاونت توسعه مدیریت و منابع، انستیتوت علوم پزشکی مشهد

مدیریت پشتیبانی و رفاهی

مدیریت توسعه سازمان و منابع انسانی

مدیریت پرستاری - آموزش و بهسازی منابع انسانی مدیریت درمان

سرشناسه	:	منفرد، حسن، ۱۳۵۷-
عنوان و نام پدیدآور	:	راهنمای عملکرد حرفه‌ای پرسنل نظامتجی در محیط‌های اداری و درمانی / نویسنده حسن منفرد، با همکاری عبدا... ریحانی یساولی... و دیگران؛ معاونت توسعه مدیریت و منابع دانشگاه علوم پزشکی مشهد مدیریت پشتیبانی و رفاهی، مدیریت توسعه سازمان و منابع انسانی گروه آموزش و بهسازی واحد بهداشت محیط.
مشخصات نشر	:	مشهد: کتابان، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	:	۵۴ص.
شابک	:	۹۷۸-۹۶۴-۷۱۴۰-۵۲-۲
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
یادداشت	:	همکاران: دکتر حسن منفرد، عبدا... ریحانی یساولی، حمید رضا ترکچین، جواد قدمگاهی ایراندخت مصطفوی، مریم زمردی، الهام حاجی زاده
موضوع	:	بیمارستانها -- نظافت
موضوع	:	Cleaning -- Hospitals
موضوع	:	کارگران -- اخلاق حرفه‌ای
موضوع	:	Working class -- Professional ethics
شناسه افزوده	:	ریحانی یساولی، عبدالله، ۱۳۵۹-
شناسه افزوده	:	انستگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی مشهد، معاونت بهداشت، واحد بهداشت محیط
رده بندی کنگره	:	۱۳۹۶ ۵/۹۷۵ ۱۳۹۶ ۸م ۹ب/
رده بندی دیویی	:	۶۴۱
شماره کتابشناسی ملی	:	۴۷۸ ۸۶۲

عنوان:	راهنمای عملکرد حرفه‌ای پرسنل نظامتجی در محیط‌های اداری و درمانی
نویسندگان:	دکتر حسن منفرد، عبدا... ریحانی یساولی، حمید رضا ترکچین، جواد قدمگاهی، ایراندخت مصطفوی، مریم زمردی، الهام حاجی زاده
نوبت چاپ:	اول
تاریخ انتشار:	تابستان ۱۳۹۶
شمارگان:	۱۰۰۰ نسخه
انتشارات:	کتابان
شابک:	۹۷۸-۹۶۴-۷۱۴۰-۵۲-۲

پیشگفتار:

آموزش کارکنان دارای اهمیت راهبردی می باشد و نقش اساسی در حیات و توسعه سازمان در ابعاد گوناگون دارد. اجرای برنامه های آموزشی بر اساس نیاز و واقعیت های موجود و در راستای مأموریت ها و اهداف چشم انداز، می تواند عنصر کلیدی در پیشبرد امور سازمان باشد.

هدف کلی از ارائه این راهنمای عملکرد حرفه ای پرسنل نظافتچی در محیط های اداری و درمانی، ارتقای و افزایش دانش و مهارت پرسنل نظافتچی در دانشگاه می باشد. از این رو آموزش پرسنل خدماتی در بهبود کیفیت خدمات از اهمیت بسزایی برخوردار است. پرسنل خدماتی؛ گروهی از کارکنان نظام سلامت محسوب می شوند که با توجه به ماهیت وظایفی که بر عهده دارند، در معرفی سازمان دارای نقش مؤثری هستند از این رو ارائه مطلوب خدمات بر اساس موازین بهداشتی، می تواند تصویری زیبا و دلنشین از سازمان را به نمایش بگذارد؛ بدین منظور با تسلط کامل بر نحوه ارائه صحیح خدمات در محیط های اداری و درمانی و نیز رعایت موازین بهداشتی نقش مهمی ایفا خواهند کرد.

مطالب آموزشی این مجموعه در محیط اداری و درمانی در نظر گرفته شده که در ابتدا راهنمای عملکرد حرفه ای پرسنل نظافتچی ذکر شده است و در ادامه چک لیست نظارت و ارزیابی عملکرد محیط های اداری و درمانی آورده شده است.

بی شک در این نگارش کم و کاستی ها و نواقصی را مشاهده می فرمایید بنابراین از شما بزرگواران تقاضا می نمایم با ارائه نظرات و راهنمایی های خود ما را در نخبه یابی کتاب یاری و کمک نمائید. در خاتمه لازم می دانم از تمامی همکاران و عزیزانی که در تدوین و چاپ این کتاب ما را همکاری نمودند قدردانی نمایم.

دکتر حسن منفرد

مدیر پشتیبانی دانشگاه



فهرست مطالب

۸	راهنمای عملکرد حرفه ای در محیط های اداری
۲۵	چک لیست نظارت و ارزیابی عملکرد پرسنل در محیط های اداری
۲۸	راهنمای عملکرد حرفه ای در محیط های درمانی
۴۸	چک لیست نظارت و ارزیابی عملکرد پرسنل در محیط های درمانی
۵۰	آشنایی با خفحات استفاده از مواد شوینده
۵۱	کاربرد سیستم های کانیزه شست و شو در محیط های اداری و درمانی
۵۵	اصطلاحات





مقدمه

رسیدن به اهداف سازمان بستگی به توانایی کارکنان در انجام وظایف محوله دارد. اجرای برنامه های آموزشی و بهسازی نیروی انسانی سبب می شود تا افراد بتوانند متناسب با تغییرات سازمانی و محیط به طور مؤثر فعالیتشان را ادامه داده و بر کارایی خود بیفزایند.

هدف از تدوین راهنمای عملکرد حرفه ای پرسنل نظافتچی در محیط های اداری و درمانی، آموزش و توانمندسازی پرسنل نظافتچی می باشد که در سطح فردی باعث ارتقای کیفیت شغلی و افزایش دانش و مهارت شغلی این پرسنل و در سطح سازمانی، رجب افزایش بهره وری و تحقق اهداف سازمانی، افزایش کیفیت خدمات رضایت دینفعان می شود. این راهنمای عملکرد حرفه ای که حاوی چهارچوب و اصول کلی حاکم بر فعالیت های آموزشی پرسنل نظافتچی است، به منظور تعیین راهکارهای مناسب و بهینه نمودن برنامه های آموزشی تدوین گردیده است.

همچنین این راهنما متشکل از بخش های شامل، نظافت اتاق ها و ملزومات، نظافت سالن ها و ملزومات، سرویس های بهداشتی و لوازم، نظافت حیاط و آبدارخانه و ملزومات، نظافت نمازخانه و نظافت فیزیکی و شخصی بوده که در دو محیط اداری و درمانی به صورت تفکیک شده تدوین شده است. بعد از آشنایی پرسنل با دستورعمل ها، چک لیست نظارت و ارزشیابی عملکرد پرسنل در دو محیط اداری و درمانی آورده شده است که این چک لیست ها توسط مسئول خدمات عمومی، مسئول واحد مربوطه و رابط آموزشی در محیط های اداری و در محیط های درمانی توسط کارشناس بهداشت محیط، مسئول بخش مربوطه و سوپروایزر یا رابط آموزشی به صورت ماهیانه و یا دوره ای تکمیل و ارزیابی خواهد شد.