



ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ – REVIEW

Νοσηλευτικό Τμήμα: Κριτήρια δημιουργίας ενός επιτυχημένου μοντέλου

Μπαμπάτσικου Π. Φωτούλα¹, Γερογιάννη Κ. Γεωργιά²

1. Επίκουρος Καθηγήτρια Νοσηλευτικής, Εργαστήριο Κοινωνικής Νοσηλευτικής, Τμήμα Νοσηλευτικής Α', Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (Τ.Ε.Ι.) Αθήνας
2. Καθηγήτρια Εφαρμογών, Εργαστήριο Κοινωνικής Νοσηλευτικής, Τμήμα Νοσηλευτικής Α', Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (Τ.Ε.Ι.) Αθήνας

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Για τη βελτίωση της ποιότητας παρεχόμενης φροντίδας υγείας και την ικανοποίηση των ασθενών κατά τη διάρκεια της νοσηλείας τους, κρίνεται απαραίτητη η δημιουργία ενός επιτυχημένου μοντέλου νοσηλευτικού τμήματος.

Σκοπός: Η παρούσα ανασκόπηση έχει ως σκοπό τη διερεύνηση των κριτηρίων για τη δημιουργία ενός επιτυχημένου μοντέλου νοσηλευτικού τμήματος.

Μεθοδολογία: Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε στηρίχθηκε σε ανασκοπικές και ερευνητικές μελέτες οι οποίες αντλήθηκαν από διεθνείς και ελληνικές βάσεις δεδομένων (Medline, PubMed, Cinahl, Scopus) και (Iatrotek) αντίστοιχα, σχετικά με το σχεδιασμό, την εφαρμογή και τη διαχείριση των συστημάτων οργανωμένης παροχής υπηρεσιών υγείας στα νοσηλευτικά τμήματα.

Αποτελέσματα: Η δημιουργία ενός επιτυχημένου μοντέλου νοσηλευτικού τμήματος θεωρείται απαραίτητη διότι θα συμβάλει στη σφαιρική κάλυψη των αναγκών των ασθενών και στην ανανέωση των επιστημονικών γνώσεων των επαγγελματιών υγείας.

Συμπεράσματα. Προκειμένου να δημιουργηθεί το συγκεκριμένο μοντέλο, χρειάζεται συνεργασία μεταξύ των μελών της διεπιστημονικής ομάδας υγείας, πρόληψη των συγκρούσεων στο χώρο εργασίας, συνεχής έλεγχος και αξιολόγηση του προσωπικού, τήρηση των κριτηρίων διασφάλισης ποιότητας, συνεχιζόμενη εκπαίδευση του προσωπικού, και διεξαγωγή ερευνητικών μελετών με σκοπό τη βελτίωση της κλινικής πράξης.

Λέξεις κλειδιά: Νοσηλευτικό τμήμα, διεπιστημονική ομάδα υγείας, πρόληψη συγκρούσεων, διασφάλιση ποιότητας.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ

Γερογιάννη Κ. Γεωργία,
Βακχυλίδου 8-10,
Τ.Κ 11528, Ιλίσια,
Τηλ. 210-7710331,
Κιν: 6976209753,
Email: g_gerogianni@hotmail.com

Nursing department: criteria of creation of an achieved model

Babatsikou P. Fotoula¹, Gerogianni K. Georgia²

1. Assistant Professor of Nursing, Laboratory of Community Health Nursing, Department of Nursing A', Technological Educational Institute (T.E.I.) of Athens, Greece
2. Lecturer of Nursing, Laboratory of Community Health Nursing, Department of Nursing A', Technological Educational Institute (TEI) of Athens, Greece

ABSTRACT

The creation of an achieved nursing department model is essential for the improvement of the quality of care and patients' satisfaction.

Aim: To investigate the criteria for the creation of an achieved model of nursing department.

Methodology: Literature review was based on studies and reviews derived from international (Medline, PubMed, Cinahl, Scopus) and Greek (Iatrotek) data bases concerning planning, application and management of health services in nursing departments.

Results: The creation of an achieved model of nursing department is essential because it will contribute to patients' satisfaction and to renewal of scientific knowledge of health professionals.

Conclusions: For the creation of the above model, there is a necessity for collaboration between the members of multidisciplinary health care team, prevention of conflicts in the working place, continuous control and evaluation of health professionals, standards of quality assurance, continuous education of health professionals, and conduct of research studies in order to improve clinical practice.

Keywords: Nursing department, multidisciplinary health care team, prevention of conflicts, quality assurance.



CORRESPONDING AUTHOR

Gerogianni K. Georgia,
Vakxilidou 8-10 Street,
Athens, 11528,

Τηλ. 210-7710331,

Κιν: 6976209753,

Email: g_gerogianni@hotmail.com,

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η διοίκηση των νοσηλευτικών τμημάτων επηρεάζεται άμεσα από τις συνεχείς εξελίξεις στο χώρο της υγείας, οι οποίες έχουν ως βασικό στόχο τη βελτίωση της ποιότητας παρεχόμενης φροντίδας υγείας και την ικανοποίηση του ασθενών. Η αυξημένη ανάγκη των ασθενών για περισσότερη ενημέρωση και οι συνεχείς εξελίξεις στις διαγνωστικές και θεραπευτικές τεχνικές απαιτούν συνεχή ανανέωση των επιστημονικών γνώσεων των επαγγελματιών υγείας. Συνεπώς, η ανάγκη δημιουργίας ενός επιτυχημένου μοντέλου νοσηλευτικού τμήματος καθίσταται απαραίτητη με σκοπό την παροχή φροντίδας υψηλής ποιότητας.

Για το σκοπό αυτό, απαιτείται η κατάλληλη οργάνωση, στελέχωση και λειτουργία του νοσηλευτικού τμήματος σε συνδυασμό με την υιοθέτηση ενός επαγγελματικού προτύπου διαχείρισης βασισμένο στα κριτήρια Διασφάλισης Ποιότητας. Παράλληλα, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στη συνεχή ανανέωση των γνώσεων του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού με σκοπό τη σφαιρική κάλυψη των αναγκών των ασθενών^{1,2,3}.

ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΟ

ΜΟΝΤΕΛΟ

ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Ένα επιτυχημένο μοντέλο νοσηλευτικού τμήματος θα πρέπει να περιλαμβάνει:

1. Την κατάλληλη οργάνωση του νοσηλευτικού τμήματος.
2. Την επαρκή στελέχωση του τμήματος με το ανάλογο και κατάλληλο προσωπικό.
3. Τη σωστή λειτουργία του τμήματος.
4. Τον ακριβή καθορισμό των αρμοδιοτήτων του προσωπικού.
5. Την αποτελεσματική πρόληψη και επίλυση των συγκρούσεων.
6. Την αποτελεσματική συνεργασία των μελών της διεπιστημονικής ομάδας.
7. Την τήρηση των κριτηρίων διασφάλισης ποιότητας στο νοσηλευτικό τμήμα.
8. Το συνεχή έλεγχο και αξιολόγηση του προσωπικού.
9. Τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και ανάπτυξη του προσωπικού.
10. Τη διεξαγωγή έρευνας με σκοπό τη βελτίωση της κλινικής πράξης.^{1,2,3}

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Οργάνωση είναι η λειτουργία με βάση την οποία γίνεται ο καταμερισμός των ενεργειών

και η καθιέρωση των απαιτούμενων ιεραρχικών σχέσεων μεταξύ των παραγόντων, οι οποίοι χρησιμοποιούνται για την επίτευξη των προγραμματισμένων αντικειμενικών σκοπών ενός νοσηλευτικού ιδρύματος ή μίας νοσηλευτικής υπηρεσίας¹.

Οι στόχοι της οργάνωσης σε ένα νοσηλευτικό τμήμα θα πρέπει να είναι:

1. Η παροχή εξατομικευμένης και ολοκληρωμένης νοσηλευτικής και ιατρικής φροντίδας στον ασθενή.
2. Η παροχή φροντίδας υψηλής ποιότητας, με σκοπό τη σφαιρική κάλυψη των αναγκών του ασθενούς.⁴
3. Η ικανοποίηση, η εκπαίδευση, και η ανάπτυξη του προσωπικού.
4. Η ανάπτυξη νέων μεθόδων με σκοπό την προσαρμογή της οργάνωσης στις συνεχείς εξελίξεις στο χώρο της υγείας¹.

ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Η επιλογή και η σύνθεση του προσωπικού σε ένα νοσηλευτικό τμήμα θα πρέπει να έχει ως στόχο την ποιότητα της παρεχόμενης νοσηλευτικής φροντίδας, την ικανοποίηση των ασθενών, την ικανοποίησή του προσωπικού και την αποτελεσματική απόδοσή του. Για την αποτελεσματική στελέχωση ενός νοσηλευτικού τμήματος απαιτείται:

1. Η κατάλληλη τοποθέτηση του προσωπικού στη συγκεκριμένη θέση εργασίας με γνώμονα τα προσόντα, την

εμπειρία, και τις ειδικές γνώσεις που κατέχει.

2. Ο υπολογισμός του αριθμού των νοσηλευτών που χρειάζονται για το συγκεκριμένο τμήμα προκειμένου να καλύπτονται όλες οι νοσηλευτικές ανάγκες.
3. Ο καθορισμός των αρμοδιοτήτων των εργαζομένων και η δυνατότητα να ικανοποιούν τους προσωπικούς τους στόχους μέσα στο χώρο εργασίας.
4. Η αμεροληψία του προγράμματος εργασίας και η ίση μεταχείριση όλων των εργαζομένων.
5. Η διασφάλιση των καταλλήλων συνθηκών εργασίας.
6. Η σωστή προετοιμασία των νεοπροσληφθέντων για την ομαλή ένταξή τους στο νέο εργασιακό περιβάλλον.
7. Η κατάλληλη χρησιμοποίηση της επαγγελματικής εμπειρίας και των γνώσεων των εργαζομένων.
8. Η πραγματοποίηση κυκλικών μετακινήσεων ώστε να εμποδίζεται η επαγγελματική εξουθένωση του προσωπικού.
9. Η συνεχής αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων των εργαζομένων.
10. Η εξέταση και η μελέτη των ειδικών αναγκών του προσωπικού και η κατανόηση απέναντι σε προσωπικά ή οικογενειακά προβλήματα.



11. Η αξιολόγηση και η αναγνώριση της καλής απόδοσης του προσωπικού.
12. Η παροχή κινήτρων για βελτίωση της παρεχόμενης ποιότητας εργασίας¹.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Για την ομαλή λειτουργία ενός νοσηλευτικού τμήματος απαιτείται:

1. Η κατάλληλη στελέχωση του τμήματος με έμπειρο και εξειδικευμένο ιατρικό, νοσηλευτικό, τεχνικό, και βοηθητικό προσωπικό.
2. Ο επαρκής και σύγχρονος τεχνολογικός εξοπλισμός.
3. Ο κατάλληλος σχεδιασμός των χώρων που απαιτούνται στο νοσηλευτικό τμήμα.
4. Η απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή.
5. Η κάλυψη της νοσηλείας σε συγκεκριμένο αριθμό ασθενών, ανάλογα με τις δυνατότητες του τμήματος.
6. Η πλήρης κάλυψη του νοσηλευτικού τμήματος σε 24ωρη βάση, για όλες τις μέρες της εβδομάδας.
7. Η ακριβής εφαρμογή των πρωτοκόλλων διαχείρισης της θεραπείας.
8. Η κάλυψη του τμήματος σε ό,τι αφορά τις εργαστηριακές εξετάσεις.
9. Η συνεργασία μεταξύ των μελών της πολυδιάστατης επιστημονικής ομάδας¹.

ΡΟΛΟΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Για την επιτυχημένη λειτουργία ενός νοσηλευτικού τμήματος, ο προϊστάμενος χρειάζεται να διαθέτει υψηλή επιστημονική κατάρτιση και μακροχρόνια επαγγελματική εμπειρία στο χώρο της νοσηλευτικής. Παράλληλα θα πρέπει να είναι ικανός:

1. Να ρυθμίζει τις δραστηριότητες των νοσηλευτών και του τμήματος.
2. Να διορθώνει μία διαδικασία ή να την απορρίπτει όταν διαπιστώνει ότι δεν εκπληρώνει το σκοπό της.
3. Να προλαμβάνει προβλήματα και δυσκολίες που απορρέουν από συγκρούσεις μεταξύ των εργαζομένων.
4. Να προσαρμόζεται στις ραγδαίες εξελίξεις της τεχνολογίας και να καθοδηγεί την ομάδα του έτσι ώστε να διασφαλίζει παροχή φροντίδας υψηλής ποιότητας.
5. Να επιλέγει ο ίδιος ποιο πρότυπο ηγεσίας είναι πιο αποτελεσματικό για το συγκεκριμένο τμήμα⁵.

Χαρακτηριστικά προϊσταμένου

Για την αποτελεσματική εφαρμογή του ρόλου του, ο προϊστάμενος θα πρέπει να διαθέτει κάποια βασικά χαρακτηριστικά, τα οποία έχουν ως εξής:

1. Ευρύτητα γνώσεων και αντιλήψεων, οι οποίες θα πρέπει να ανταποκρίνονται στο υψηλό επίπεδο γνώσεων και αναγκών του προσωπικού.

2. Διορατικότητα, προκειμένου να προλαμβάνει πιθανά προβλήματα και δυσκολίες στο χώρο εργασίας.
3. Αυτοπεποίθηση, έτσι ώστε να γνωρίζει τις ικανότητές του και να αντιμετωπίζει τις οποιεσδήποτε καταστάσεις με επιτυχία.
4. Αίσθηση του χιούμορ, έτσι ώστε να βοηθάει το υπόλοιπο προσωπικό να λειτουργεί αποτελεσματικά στο χώρο εργασίας.
5. Ερευνητικό πνεύμα, προκειμένου να εφαρμόζει καινοτομίες που συμβάλουν στη βελτίωση της λειτουργίας του νοσηλευτικού τμήματος.
6. Ικανότητα για επιτυχή επικοινωνία με το προσωπικό.
7. Ικανότητα λήψης αποφάσεων.
8. Αποδοτικότητα στο χώρο εργασίας.
9. Ηγετική συμπεριφορά⁵.

Ο ρόλος του Προϊσταμένου στην πρόληψη συγκρούσεων

Η πρόληψη των συγκρούσεων αποτελεί βασικό παράγοντα στην επιτυχημένη λειτουργία ενός νοσηλευτικού τμήματος. Βασικό ρόλο σε αυτό διαδραματίζει ο προϊστάμενος, ο οποίος θα πρέπει:

1. Να καθορίζει με ακρίβεια τις αρμοδιότητες του νοσηλευτικού προσωπικού.

2. Να παρέχει εκπαίδευση στο νοσηλευτικό προσωπικό με σκοπό την ανάπτυξη ικανοτήτων επίλυσης συγκρούσεων.
3. Να λειτουργεί ως πρότυπο για το υπόλοιπο προσωπικό, υιοθετώντας αποτελεσματικές στρατηγικές επίλυσης συγκρούσεων.
4. Να διατηρεί ανοιχτό σύστημα επικοινωνίας με τους εργαζόμενους.
5. Να παρέχει ευκαιρίες στο προσωπικό για λήψη αποφάσεων^{6,7}.

ΠΟΛΥΔΙΑΣΤΑΤΗ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΟΜΑΔΑ

Ο ρόλος της πολυδιάστατης επιστημονικής ομάδας στην επιτυχημένη λειτουργία ενός νοσηλευτικού τμήματος είναι σημαντικός. Αυτό, γιατί η συνεργασία και η ποιότητα των σχέσεων μεταξύ των μελών της ομάδας παίζει καθοριστικό ρόλο στη σφαιρική κάλυψη των αναγκών των ασθενών και την παροχή φροντίδας υψηλής ποιότητας. Για το σκοπό αυτό, τα μέλη της διεπιστημονικής ομάδας υγείας θα πρέπει να διατηρούν αρμονική συνεργασία μεταξύ τους, η οποία απαιτεί συνένωση γνώσεων, ικανοτήτων, πληροφοριών, και εμπειρίας με βασικό σκοπό την ικανοποίηση του ασθενούς⁸.

Παράλληλα, τα μέλη της διεπιστημονικής ομάδας θα πρέπει να κατέχουν δεξιότητες αποτελεσματικής επικοινωνίας και να διαθέτουν συναισθηματική νοημοσύνη, δηλαδή αυτεπίγνωση, αυτοαξιολόγηση, αυτοπεποίθηση, αξιοπιστία, ευσυνειδησία,



προσαρμοστικότητα, πρωτοβουλία, ενσυναίσθηση, επιρροή, επικοινωνία, διαχείριση συγκρούσεων, ομαδική εργασία και συνεργασία μεταξύ τους⁹.

Αυτό, θα συμβάλει στη δημιουργία σωστά δομημένων διαπροσωπικών ικανοτήτων διότι η επείγουσα φύση της δουλειάς, οι αντίξοες συνθήκες εργασίας, ο υπερβολικός φόρτος εργασίας και η συνεχή επαφή με τον ανθρώπινο πόνο κάνουν το έργο της νοσηλείας πολλές φορές δυσβάσταχτο. Συνεπώς, η καλή συνεργασία μπορεί να αποτελέσει πηγή δύναμης και στήριξης τόσο για τους ασθενείς όσο και για τους ίδιους τους εργαζόμενους¹⁰.

ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΤΜΗΜΑ

Για την επιτυχημένη λειτουργία ενός νοσηλευτικού τμήματος θα πρέπει να υπάρχει Διασφάλιση Ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας. Η Διασφάλιση Ποιότητας είναι ένα σύστημα διαχείρισης που εστιάζεται κυρίως στις κλινικές πλευρές της φροντίδας υγείας και στην απόδοση των επαγγελματιών υγείας¹¹ και σχεδιάζεται για να διαβεβαιώσει τους ασθενείς ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας αγγίζουν το επιθυμητό όριο ποιότητας¹². Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας σε ένα νοσηλευτικό τμήμα περιλαμβάνει:

1. Την έγκαιρη και σωστή διάγνωση της ασθένειας.

2. Την άμεση και αποτελεσματική ιατρική και νοσηλευτική παρέμβαση στον ασθενή.

3. Την επαγγελματική εμπειρία του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού.

4. Τη χρησιμοποίηση μέσων υψηλής τεχνολογίας.

5. Τον άμεμπτο επαγγελματισμό και την ευαισθησία των επαγγελματιών υγείας.

6. Τη διατήρηση της αξιοπρέπειας του ασθενούς και του προσωπικού¹³.

Επίσης, σημαντικό ρόλο παίζει:

1. Η στάση και τον ενδιαφέρον του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού για τα συνολικά προβλήματα και τις δυσκολίες των ασθενών.

2. Η συμπεριφορά του διοικητικού προσωπικού.

3. Η γενική ικανοποίηση των ασθενών από τις υπηρεσίες του νοσηλευτικού τμήματος¹⁴.

Επιπλέον, η χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών παίζει σημαντικό ρόλο στη Διασφάλιση Ποιότητας σε ένα νοσηλευτικό τμήμα, αφού συμβάλλει στην ακριβή καταγραφή των νοσηλευτικών παρεμβάσεων, στην κωδικοποίηση των διαγνώσεων, των παρεμβάσεων και των αποτελεσμάτων. Παράλληλα, με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών επιτυγχάνεται καλύτερη διεξαγωγή της εκπαίδευσης του προσωπικού και ανάλυση των αποτελεσμάτων των ερευνητικών μελετών¹⁵.

ΕΛΕΓΧΟΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Για την αποτελεσματική λειτουργία ενός νοσηλευτικού τμήματος απαιτείται συνεχής έλεγχος και αξιολόγηση του προσωπικού. Η αξιολόγηση του νοσηλευτικού προσωπικού αποτελεί μια διαδικασία μέσα από την οποία προσδιορίζεται η απόδοση των νοσηλευτών βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων, σε σύγκριση με ορισμένα πρότυπα. Βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματική εφαρμογή ενός συστήματος αξιολόγησης είναι η τεκμηριωμένη περιγραφή των καθηκόντων σε κάθε θέση εργασίας, καθώς και η καθορισμένη αναφορά στα ελάχιστα προσόντα, γνώσεις και ικανότητες που απαιτούνται για την πλήρωση της συγκεκριμένης θέσης¹⁶.

Οι κυριότεροι τρόποι αξιολόγησης ενός νοσηλευτικού τμήματος περιλαμβάνουν:

1. Την καταγραφή των προσόντων και ικανοτήτων των Νοσηλευτών στο συγκεκριμένο νοσηλευτικό τμήμα.
2. Τον προσδιορισμό της ικανότητας απόδοσης του κάθε Νοσηλευτή.
3. Την εξακρίβωση των Νοσηλευτών με μη ικανοποιητική απόδοση.
4. Την καταγραφή των προσόντων των προϊσταμένων.
5. Την παρακίνηση των Νοσηλευτών για περισσότερες δραστηριότητες.

6. Την ανακάλυψη των φιλοδοξιών των Νοσηλευτών και την αναγνώριση των επιτευγμάτων τους.
7. Τον προσδιορισμό της επικοινωνίας μεταξύ του προσωπικού και του προϊσταμένου.
8. Τον προσδιορισμό των διαπροσωπικών σχέσεων μεταξύ των Νοσηλευτών.
9. Την καταγραφή των εκπαιδευτικών αναγκών των Νοσηλευτών.
10. Την επιλογή των Νοσηλευτών που έχουν τα προσόντα για προαγωγή¹.

Γι' αυτό, θεωρείται απαραίτητη η σύσταση μίας επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας στο χώρο του νοσοκομείου, όπου θα συμμετέχουν όλες οι κατηγορίες των επαγγελματιών υγείας, οι οποίοι θα μπορούν να ελέγχουν και να αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε κάθε νοσηλευτικό τμήμα και να προβαίνουν σε βελτιώσεις αυτών εάν κρίνεται απαραίτητο¹⁷.

Κριτήρια αξιολόγησης νοσηλευτικού τμήματος

Για την ομαλή λειτουργία ενός νοσηλευτικού τμήματος, θα πρέπει να καθορίζονται κριτήρια αξιολόγησης με σκοπό τη διασφάλιση ποιότητας σε ό,τι αφορά την παρεχόμενη φροντίδα στον ασθενή. Τα κριτήρια αξιολόγησης ενός νοσηλευτικού τμήματος θα πρέπει να περιλαμβάνουν:



1. Την πλήρη γνώση της εργασίας από τους επαγγελματίες υγείας που εργάζονται στο τμήμα¹⁸.
2. Τον προγραμματισμό και την οργάνωση της εργασίας του 24ώρου.
3. Τη λογική τροποποίηση των ωρών εργασίας του προσωπικού ανάλογα με τις ανάγκες του νοσηλευτικού τμήματος.
4. Την εξασφάλιση κατάλληλου και επαρκούς εξοπλισμού.
5. Την εφαρμογή των απαραίτητων πρωτοκόλλων διαχείρισης της θεραπείας^{1,19}.
6. Την εφαρμογή γραπτού συστήματος νοσηλευτικής φροντίδας.
7. Την εξασφάλιση καλής συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων.
8. Τη δημιουργία ευχάριστου, ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος στο χώρο εργασίας.
9. Τη διατήρηση υψηλού ηθικού μεταξύ των εργαζομένων.
10. Την ανάθεση ευθύνης σε κάθε μέλος της διεπιστημονικής ομάδας υγείας.
11. Την επίβλεψη του προσωπικού σε κάθε νοσηλευτικό τμήμα.
12. Τη συνεργασία και επικοινωνία με άλλα τμήματα και υπηρεσίες του νοσηλευτικού ιδρύματος.
13. Την ανάπτυξη και καλλιέργεια ερευνητικών δραστηριοτήτων¹.
14. Τη συνεργασία μεταξύ νοσοκομείου και κοινότητας προκειμένου να βελτιωθεί η

διαχείριση της φροντίδας των ασθενών που υποβάλλονται σε θεραπεία στο σπίτι²⁰.

ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ - ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η συνεχιζόμενη εκπαίδευση του προσωπικού αποτελεί βασικό παράγοντα επιτυχημένης λειτουργίας ενός νοσηλευτικού τμήματος. Βασικός στόχος των προγραμμάτων συνεχιζόμενης εκπαίδευσης είναι η προσωπική ανάπτυξη του προσωπικού. Αυτό, γιατί οι επαγγελματίες υγείας εργάζονται σε ένα περιβάλλον συνεχών αλλαγών στο σύστημα παροχής φροντίδας υγείας και χρειάζεται να εκσυγχρονίζουν τις γνώσεις και δεξιότητές τους για να προσαρμόζονται στις νέες απαιτήσεις του χώρου εργασίας¹⁶.

Η ανάπτυξη του προσωπικού περιλαμβάνει τον προσανατολισμό των νέων υπαλλήλων προκειμένου να συνειδητοποιήσουν το ρόλο τους στο νοσηλευτικό τμήμα. Παράλληλα, περιλαμβάνει τη διαρκή εκπαίδευση του προσωπικού με σκοπό την ανάπτυξή του στο χώρο εργασίας¹.

Τα προγράμματα εκπαίδευσης του προσωπικού έχουν ως σκοπό:

1. Την ανατροφοδότηση και την προσθήκη νέων γνώσεων στο προσωπικό.
2. Την αναθεώρηση και τροποποίηση παλαιότερων γνώσεων.
3. Την καλλιέργεια δεξιοτήτων εφαρμογής των νοσηλευτικών και ιατρικών πράξεων.

4. Την αλλαγή στάσης και συμπεριφοράς των εργαζομένων στις μεταβαλλόμενες κοινωνικές αντιλήψεις.
5. Την εκπαίδευση στις νέες τεχνολογίες.
6. Την προσωπική και επαγγελματική εξέλιξη^{1, 21}.

Γι' αυτό, θεωρείται αναγκαία η διεξαγωγή διαφόρων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, σεμιναρίων, ημερίδων, και συνεδρίων σε τακτικά χρονικά διαστήματα, προκειμένου οι επαγγελματίες υγείας να ανανεώνουν το γνωστικό τους πεδίο και να συμβαδίζουν με τις τελευταίες εξελίξεις στο χώρο της υγείας²².

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ένα επιτυχημένο μοντέλο νοσηλευτικού τμήματος θα πρέπει να έχει ως βασικό στόχο τη βελτίωση της ποιότητας παρεχόμενης φροντίδας υγείας και την ικανοποίηση του ασθενών. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την κατάλληλη οργάνωση, στελέχωση και λειτουργία του νοσηλευτικού τμήματος, και τον ακριβή καθορισμό των αρμοδιοτήτων του προσωπικού που εργάζεται στο νοσηλευτικό τμήμα. Παράλληλα, χρειάζεται συνεργασία μεταξύ των μελών της διεπιστημονικής ομάδας υγείας, πρόληψη των συγκρούσεων στο χώρο εργασίας, συνεχής έλεγχος και αξιολόγηση του προσωπικού, τήρηση των κριτηρίων διασφάλισης ποιότητας, συνεχιζόμενη εκπαίδευση και ανάπτυξη του προσωπικού, και διεξαγωγή ερευνητικών

μελετών με σκοπό τη βελτίωση της κλινικής πράξης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Λανάρα ΑΒ. Διοίκηση Νοσηλευτικών υπηρεσιών: Θεωρητικό και Οργανωτικό Πλαίσιο. Θ' Έκδοση. Αθήνα, 2002.
2. Wolper LF. Διοίκηση υπηρεσιών υγείας. Σχεδιασμός, Εφαρμογή και Διαχείριση Συστημάτων Οργανωμένης Παροχής Υπηρεσιών Υγείας. Τόμος Α. Εκδόσεις Mediforce Services S.A, Αθήνα, 2001.
3. Wolper LF. Διοίκηση υπηρεσιών υγείας. Το νοσοκομείο στα πλαίσια ενός συστήματος οργανωμένης παροχής φροντίδας. Τόμος Β. Εκδόσεις Mediforce Services S.A, Αθήνα, 2001.
4. Κυρικλίδου Α. Οργάνωση και λειτουργία Μονάδας Τεχνητού Νεφρού. Πρακτικά 4^{ου} Πανελληνίου Συνεδρίου Νοσηλευτών Νεφρολογίας, 2000: 121-127.
5. Βουκάλη Ε. Προϊστάμενος Νοσηλευτικού τμήματος: Ρόλοι και λειτουργίες. Νοσηλευτική 2003, 42 (4): 414-419.
6. Σταθοπούλου Χ. Επίλυση συγκρούσεων σε νοσοκομειακό περιβάλλον. Νοσηλευτική 2006, 45 (1): 50-58.
7. Ηλιοπούλου Α. Πρόληψη και αντιμετώπιση ενδο-οργανωσιακών συγκρούσεων. Πρακτικά 6^{ης} Ημερίδας του Τομέα Διοίκησης Νοσηλευτικών Υπηρεσιών, 2003.
8. Δημητριάδου-Παντέκα Α, Φουντούκη Α, Θεοφανίδης Δ, Ντιό Ε. Διερεύνηση νοσηλευτικού εργασιακού κλίματος με χρήση δεικτών ομοιο- και ετερο-



- επαγγελματικής συνεργασίας. Νοσηλευτική 2010, 49 (1): 91-100.
9. Διαμαντοπούλου Ε, Λαβδανίτη Μ. Η διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης στη νοσηλευτική πρακτική των Ελλήνων Νοσηλευτών. Νοσηλευτική 2010, 49 (1): 62-72.
10. Παπαλεξανδρή Ν. Οι ανθρώπινες σχέσεις και ο ρόλος τους στα πλαίσια της εργασίας. Πρακτικά 6^{ης} Ημερίδας του Τομέα Διοίκησης Νοσηλευτικών Υπηρεσιών, 2003.
11. Basset SS. Quality Assurance/Quality Improvement. In: Koch MW, Fairly TM (Eds) Integrated Quality Management: The Key to Improving Nursing Care Quality. Mosby-Year Book, Missouri, 1993: 56-68.
12. Ovretveit J. Health Service Quality: An Introduction to Quality Methods for Health Services. Blackwell Scientific Publications, Oxford, 1992.
13. Λαχανά Ε, Κοτρώτσιου Ε. Διαφοροποίηση και διασφάλιση ποιότητας σε προϊόντα και υπηρεσίες υγείας. Νοσηλευτική 2002, 3: 288-294.
14. Τσιριντάνη Μ, Γιοβάνης Α, Μπινιώρης Σ, Γούλα Α. Μία νέα προσέγγιση στη μοντελοποίηση της σχέσης μεταξύ ποιότητας υπηρεσιών υγείας και ικανοποίησης ασθενών. Νοσηλευτική 2010, 49 (1): 40-52.
15. Μερκούρης Α, Παπαγιαννάκη Β, Ουζουνίδου Α. Ηλεκτρονικοί υπολογιστές: Είναι έτοιμο το νοσηλευτικό προσωπικό να προσαρμοστεί στη νέα τεχνολογία. Νοσηλευτική 2001, 4: 51-59.
16. Καραμπότσου Σ. Αποτελεσματική αξιοποίηση προσωπικού. Πρακτικά 6^{ης} Ημερίδας του Τομέα Διοίκησης Νοσηλευτικών Υπηρεσιών, 2003.
17. Frederick PR, Frankenfield DL, Biddle MG, Sims TW. Changes in Dialysis Units' Quality Improvement Practices from 1994 to 1996. ANNA Journal 1998, 25 (5): 469-478.
18. Stokes RA. Streamlining Orientation for Hemodialysis Nursing: A Competency-Based Approach. ANNA Journal 1991, 18 (1): 33-38.
19. Levin N, Gotch F, Bednar B, Gallagher N, Peterson G. Kinetics and Quality Assurance: Prescription Therapy through Kinetic Modelling. ANNA Journal 1991, 18 (3): 269-290.
20. Warmington V. Renal patients in the community. Practice Nurse 1996, 11 (9): 620-621, 623.
21. Παπαδημητρίου Μ, Κούρτης Γ, Μητρούλιας Γ, Φιλιππάτος Γ. Συνεχιζόμενη νοσηλευτική εκπαίδευση. Νοσηλευτική 2003, 42 (2): 194-205.
22. Γερογιάννη ΚΓ, Γερογιάννη ΚΣ. Διασφάλιση Ποιότητας κατά τη διαχείριση της φροντίδας των ατόμων που υποβάλλονται σε Εξωνεφρική Κάθαρση. Νοσηλευτική 2004, 43 (1): 47-53