



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۶۳۵۰-۲

چاپ اول

خرداد ۱۳۹۲

INSO
16350-2
1st. Edition
May.2013

خانه های سالمندان – کارکنان

Residential Care for Older People –Staff

ICS:03.080.30

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ جهت اجرا ابلاغ شده است.

تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف کنندگان، صادرکنندگان و وارد کنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال می شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادات در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شوند که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی های خاص کشور، از آخرین پیشرفت های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره گیری می شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطا و بر عملکرد آن ها نظارت می کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2 - International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legale)

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد
« خانه های سالمندان – کارکنان »

رئیس

شاهین فرد، علی اصغر
(دکترای تخصصی اعصاب و روان)

سمت و/یا نمایندگی

پزشک/ درمانگر
سازمان بهزیستی کشور

دبیر

قادری، هنسا
(فوق لیسانس زبان)

عضو هیئت مدیره
شرکت تدبیر سنجش ایرانیان

اعضاء : (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

خسروانی، منصور
(فوق لیسانس باستانشناسی)

مسئول آموزش
دانشگاه محیط زیست

رضوانی، فرشاد
(فوق لیسانس مدیریت توانبخشی)

رئیس گروه توان پزشکی و فناوری
سازمان بهزیستی کشور

رضوی، مریم
(لیسانس پرستاری)

کارشناس
سازمان نظام پرستاری کشور

قادری، رامنا
(دکترای پزشکی عمومی)

پزشک/درمانگر

نامه ای، نوژن
(لیسانس مدیریت بیمه)

کارشناس

وطن خواه، ساغر
(لیسانس علوم اجتماعی)

کارشناس

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ب	آشنایی با سازمان ملی استاندارد
۵	پیشگفتار
و	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ اصطلاحات و تعاریف
۳	۳ به کارگیری
۴	۴ سطوح و شرایط کارکنان
۶	۵ آموزش و نظارت

پیش گفتار

استاندارد "خانه های سالمندان - کارکنان" که پیش نویس آن در کمیسیون های مربوط توسط سازمان ملی استاندارد ایران تهیه و تدوین شده و در صد و پنجاه و هفتمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۱۳۹۱/۱۲/۱۵ مورد تصویب قرار گرفته است ، اینک به استناد بند " یک " ماده " ۳ " قانون اصلاح قوانین و مقررات موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران ، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می شود .

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفتهای ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدیدنظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدید نظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

منبع و ماخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است :

National Quality Standards for Residential Care Settings or Older People in Ireland, 17 February 2009, Section 5: Staffing

فرهنگ، سنت و آموزه های دینی کشور ما همواره با احترام ویژه ای برای سالمندان عجین بوده است. سبک زندگی سنتی نسل های گذشته که شامل زندگی با پدر، مادر، پدر بزرگ و مادر بزرگ پس از ازدواج می گردید، اگرچه مشکلات ناشی از تفاوت های فکری همزیستی نسل های مختلف را در پی داشت، اما بسیاری از مشکلات امروزه ی سالمندان از جمله تنهایی و نیاز به مراقبت توسط سایر اشخاص و پیامدهای آن از جمله تاثیرات نامطلوب روحی را در بر نمی گرفت. توسعه روزافزون زندگی ماشینی از یک سو و عمیق تر شدن شکاف بین نسل های متوالی بر اثر سرعت پیشرفت فناوری از سوی دیگر، سبب گردیده تا دیگر زندگی نسل های مختلف در کنار هم عملاً " غیرممکن شده و سالمندان عموماً " جدا از فرزندان خود زندگی کنند. در بسیاری از موارد نیز سالمندان به تنهایی قادر به ادامه زندگی و رفع نیازهای خود نبوده و از این رو مراقبت از آن ها به مراکز شبانه روزی نگهداری موسوم به خانه های سالمندان واگذار می گردد که علیرغم صرف هزینه و نیروی انسانی ، در بسیاری از موارد تاثیر نامطلوبی بر کیفیت زندگی آنها می گذارد. یکی از عواملی که می تواند به بهبود کیفیت زندگی سالمندان در مراکز نگهداری بیانجامد استاندارد سازی این مراکز از جنبه های گوناگون است. از این رو تدوین استانداردهای مرتبط با خانه های سالمندان در دستور کار سازمان ملی استاندارد قرار گرفته است تا سلامت، امنیت، رضایت خاطر و بهبود کیفیت زندگی این عزیزان هرچه بیشتر و بهتر فراهم گردد. در استاندارد سازی مراکز نگهداری سالمندان ، ضمن تمرکز بر تامین رفاه ، سلامت و آرامش ساکنان تلاش شده تا فرصت و امکان اعمال تغییرات لازم در خانه های سالمندان موجود حتی الامکان فراهم گردد.

"خانه های سالمندان - کارکنان"

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد تعیین چگونگی کارگیری نیروی انسانی شاغل در کلیه مراکز نگهداری سالمندان اعم از کارکنان دائم، موقت یا افتخاری به طور عام به منظور اطمینان از حفظ حقوق اجتماعی و حفاظت از سلامت، امنیت و آرامش سالخوردگان و ایجاد محیطی امن و سالم برای آنها است.

یاد آوری - این استاندارد حداقل الزامات را در به کارگیری نیروی انسانی در مراکز نگهداری از سالمندان بیان می کند و به قوانین و مقررات کشوری در خصوص تعداد و ویژگی های نیروی انسانی نمی پردازد.

۲ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می روند:

۱-۲

سالمند/ساکن

فردی که به منظور دریافت خدمات مراقبتی در خانه سالمندان ساکن است .

۲-۲

خانه سالمندان/مرکز نگهداری سالمندان

مکانی که برای نگهداری شبانه روزی از سالمندان تاسیس گردیده است . در این استاندارد هرگاه از کلمات "مرکز" ، " خانه /خانه های سالمندان" یا "مرکز /مراکز نگهداری" نام برده شده منظور خانه سالمندان یا مرکز نگهداری سالمندان است و تفاوتی ندارند.

۳-۲

نیازهای ارزیابی شده

نیازهای ویژه هریک از سالمندان شامل نیازهای دارویی و درمانی، نیازهای مراقبتی و سایر نیازهای خاص (روحی، روانی و جسمی) که در زمان ورود سالمند به خانه سالمندان با پرسش از وی یا نماینده قانونی

او و مطالعه برگه ثبت نام سالمند توسط فرد مسئول شناسایی می شود تا خدمات متناسب با شرایط وی برنامه ریزی و ارائه شود.

۴-۲

آموزش های الزامی

آموزش هایی که براساس قوانین و مقررات کشوری و آئین نامه های مرکز برای هریک از کارکنان ضروری اعلام شده است و هنگام به کار گیری نیروی انسانی باید از طی شدن آن ها توسط فرد مورد نظر اطمینان حاصل شود..

۵-۲

آموزش های تکمیلی

آموزش هایی که برای افزایش آگاهی یا روزآمد کردن اطلاعات و بهبود کیفیت خدمات برای کارکنان برنامه ریزی می شود .

۶-۲

کارکنان (دائم،موقت)

افرادی که به طور دائم یا موقت با شرح وظایف مشخص در مراکز نگهداری سالمندان به کار اشتغال دارند.

۷-۲

کارکنان افتخاری

کسانی که داوطلبانه و بدون دریافت وجه در قبال خدماتی که ارائه می دهند با مراکز نگهداری سالمندان همکاری می کنند و نقش ها و مسئولیت های مشخصی را که در یک موافقت نامه تصریح می گردد به سالمندان یا مرکز نگهداری ارائه می کنند.

۸-۲

کارکنان کلیدی

کارکنانی که تصمیمات ، عملکرد ، خدمات یا عدم حضور آن ها مستقیماً بر سلامت و ایمنی سالمندان تاثیر می گذارد .

کارکنان موظف

کارکنانی که خدمات مشخصی را مطابق شرح وظایف مکتوب ارائه می کنند و مطابق قوانین ومقررات وشرايط تعيين شده، توسط مرکز به کار گرفته شده اند.

البسه/رخت

لباس ها، ملحفه ها ، پرده ها و مانند آن که نیاز به شستشودارند.

۳ به کارگیری

فرآیند ها و سیاست های به کار گیری و تامین نیروی انسانی در خانه های سالمندان براساس قوانین، مقررات و آئین نامه ها است . علاوه بر آن برای تمام کارکنانی که در خانه های سالمندان مشغول به کار می شوند باید شرایط ذیل رعایت شود .

۱-۳ شرایط فردی

۱-۳-۱ گواهی عدم سوء پیشینه از مراجع قضایی مربوط

۱-۳-۲ اعلام محل های کار قبلی

۱-۳-۳ تأیید هویت

۱-۳-۴ تأیید سمت یا اعتبار مسئولیت های قبلی (در صورت وجود)

۱-۳-۵ تأیید صلاحیت حرفه ای (شامل تأیید مدارک تحصیلی)

۱-۳-۶ انطباق تخصص با شرایط پست سازمانی که فرد برای آن به کار گرفته می شود.

۱-۳-۷ آموزش های الزامی

۱-۳-۸ ارائه گواهی های لازم از مراجع ذی ربط

۲-۳ قرارداد با اشخاص حقیقی و حقوقی

۲-۳-۱ برای کلیه اشخاص حقیقی که در خانه های سالمندان کار می کنند باید قراردادی جامع و فراگیر تنظیم و توسط فرد مسئول در خانه سالمندان و فردی که به کار گرفته می شود، امضا شود.

۲-۳-۲ چنانچه خانه های سالمندان تامین نیروی انسانی را به یک تامین کننده بیرونی یا شخصیت حقوقی واگذار می کنند، باید تامین کننده از نظر قانونی به ثبت رسیده باشد و مجوزهای قانونی لازم را برای مسئولیتی که بر عهده می گیرد داشته باشد. تامین کننده نیروی انسانی مطابق با شرایط خانه های سالمندان را به طور کتبی تعهد کند. همچنین تامین کننده بیرونی باید مسئولیت پاسخگویی به اشخاص حقیقی و حقوقی ذی ربط و شاکیان احتمالی را بپذیرد. تامین کننده بیرونی باید نتیجه رسیدگی به شکایات را به طور شفاف و کتبی به فرد مسئول در خانه های سالمندان ارائه کند.

۳-۳ شرح وظایف

تمام کارکنان خانه های سالمندان باید دارای شرح وظایف کتبی و مشخص باشند و یک نسخه از شرح وظایف خود را قبل از شروع به کار دریافت کنند.

۴-۳ اطمینان از احراز شرایط

فرد مسئول در خانه سالمندان باید قبل از به کار گیری هر یک از کارکنان اطمینان یابد که فرد مورد نظر شایستگی لازم برای ارتباط موثر با تمام ساکنان را دارد این امر ساکنانی را که دارای مشکل ارتباطی به ویژه مشکلات تکلم، شنوایی، خواندن و نوشتن هستند، نیز شامل می شود.

۵-۳ نقش ها و مسئولیت های افتخاری

اشخاص حقوقی داوطلب همکاری با مراکز نگهداری سالمندان باید دارای تائیدیه های قانونی لازم مانند شناسه ثبت و مانند آن که هویت آنها را تائید کند باشند. یک موافقت نامه کتبی بین مرکز نگهداری سالمندان و اشخاص حقوقی داوطلب همکاری باید منعقد گردد. در این موافقت نامه موارد زیر باید درج شود.

۳-۵-۱ نام، مشخصات و نشانی کامل شخص حقوقی

۳-۵-۲ نقش یا مسئولیتی که به شخص حقوقی واگذار می گردد.

۳-۵-۳ سطح همکاری شامل حدود وظایف و اختیارات و محدوده ای که برای شخص حقوقی داوطلب مجاز است.

۳-۵-۴ نام و مشخصات کامل و نشانی شخص حقیقی که برای ارتباط با مرکز معرفی می شود.

هشدار - شخصی که برای ارتباط با مرکز معرفی می شود باید مورد تأیید فرد مسئول خانه سالمندان باشد و چنانچه با سالمندان ارتباط می یابد باید شرایط ارتباط موثر درج شده در بند ۳-۴ را داشته باشد. .

۴ سطوح و شرایط کارکنان

۴-۱ کارکنان خانه های سالمندان باید شرایط لازم را داشته باشند و صلاحیت آن ها تأیید شود. (به بند ۳ مراجعه کنید). چنانچه در موارد پیش بینی نشده مانند مرخصی استعلاجی تعدادی از کارکنان ، به منظور حصول اطمینان از استمرار داشتن مراقبت از ساکنان و پیشگیری از ارائه نامناسب یا کیفیت نامناسب خدمات، استفاده از کارکنان موقت بلامانع است. کارکنان موقت باید از طرف تامین کنندگان مجاز معرفی شوند(به بند ۳-۲-۲ مراجعه شود) و تامین کننده مسئولیت تأیید صلاحیت آن ها را برای مدت زمانی که در مرکز خدمت می کنند برعهده گیرد.

۴-۲ یک پرونده دقیق و کامل برای تمام کارکنان و کارآموزان حداقل شامل موارد زیر باید نگهداری شود:

۴-۲-۱ نام کامل

۴-۲-۲ تاریخ تولد

۴-۲-۳ سوابق آموزش های طی شده

۴-۲-۴ معرف

۴-۲-۵ گواهی عدم سوء پیشینه

۴-۲-۶ توانمندی ها

۴-۲-۷ سوابق شغلی قبلی

۴-۲-۸ آموزش های تکمیلی (شامل آموزش هایی که در مرکز نگهداری سالمندان که فرد در حال حاضر در آن شاغل است طی شده است)

۴-۲-۹ مسئولیت های قبلی در سازمان های تخصصی در ارتباط با کار درزمینه پرستاری و / یا سایر تخصص های حوزه سلامتی و تامین اجتماعی در خانه های سالمندان

۴-۳ تعداد و مهارت کارکنان موظف ، همواره باید به طور شفاف توسط ابزارهای مناسب به منظور برآورده ساختن نیاز ساکنان و برنامه ریزی برای آن ها تعریف شود.

۴-۴ تعداد و مهارت کارکنان تخصصی و غیر تخصصی باید همواره متناسب با نیازهای ارزیابی شده ساکنان و اندازه ، موقعیت و هدف مرکز نگهداری سالمندان باشد.

۴-۵ یک فهرست طرح ریزی شده و یک فهرست جداگانه محقق شده که کارکنان و وظایف آن ها را در طول شبانه روز مشخص می کند باید تهیه شود.

۴-۶ کارکنانی موظف باید به طور تمام وقت بر مراقبت از ساکنان نظارت کند. تعداد کارکنان موظف مورد نیاز بر اساس ابزارهای ارزیابی مشخص می شود.

۴-۷ در تعیین تعداد کارکنان موظف، باید الزامات ایمنی از نظر حریق نیز در نظر گرفته شود تا ایمنی کارکنان در مقابل آتش سوزی احتمالی تضمین شود.

۴-۸ در محاسبه تعداد کارکنان، نباید افرادی که فقط برای آموزش در نظر گرفته شده اند شمارش شوند.

۴-۹ کارکنانی باید برای بخش های غذاخوری، نظافت، خدمه و کارکنان اداری به منظور اطمینان از اینکه الزامات استاندارد در زمینه مواد غذایی، کنترل عفونت، حمل و نقل ، امور اداری، شستشوی البسه، نظافت و نگهداری به طور کامل تامین می گردند، به کارگرفته شوند.

۵ آموزش و نظارت

۵-۱ شرایط لازم برای نگهداری از سالمندان باید برای تمام کارکنان فراهم شود.

۵-۲ تمام کارکنان جدید و کارکنانی که کمتر از یک سال تجربه کاری دارند باید دوره آموزش مرتبط را بگذرانند . مهارت و شایستگی کارکنان دارای سابقه کار طولانی نیز به منظور تعیین نیاز به آموزش های تکمیلی و برنامه ریزی برای احراز پست های مناسب باید ارزیابی شود.

۵-۳ یک برنامه آموزشی مدون براساس نیازهای سالانه باید وجود داشته باشد.

۵-۴ تمام کارکنان باید در آغاز کار آموزش های لازم از جمله آموزش در زمینه تفاوت های فرهنگی را طی کنند.

۵-۵ فرد مسئول باید اطمینان یابد که حداقل الزامات آموزشی اجباری در مورد هریک از کارکنان یا همکاران افتخاری طی شده است. فرد مسئول باید همواره از روز آمدن آموزش ها و استمرار آن ها نیز اطمینان حاصل کند.

۵-۶ یک پرونده آموزشی شامل آموزش های کامل هریک از کارکنان باید تهیه و نگهداری شود. این پرونده می تواند به عنوان بخشی جداگانه در پرونده ذکر شده در بند ۴-۲ نگهداری شود.

۵-۷ یک خط مشی توسعه و ارزیابی باید ایجاد شود و تمام کارکنان کلیدی در راستای اجرای خط مشی ، آموزش های لازم را طی کنند. باید توسعه و تقویت توانمندی ها برای تمام کارکنان تسهیل شود.

۵-۸ عملکرد تمام کارکنان باید مورد پایش و ارزیابی قرارگیرد و اقدام مناسب در جهت اصلاح موارد ، هنگام لزوم صورت گیرد.

۵-۹ شکایت از هریک از کارکنان باید مورد توجه و رسیدگی قرار گیرد و هر مورد شکایت در پرونده ای محرمانه ثبت شود.