



برنامه عملیاتی حاکمیت بالینی

تهیه و تنظیم: دکتر حاکمیت بالینی دانشگاه

خرداد ۱۳۹۰

برنامه عملیاتی حاکمیت بالینی دانشگاه علوم پزشکی مشهد

سال ۱۳۹۰

هدف کلی Goal: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت

اهداف اختصاصی Objectives:

- ۱- مدیریت خطر و حفظ و ارتقای ایمنی بیمار
- ۲- استقرار نظام طبابت مبتنی بر شواهد
- ۳- استقرار نظام ممیزی بالینی
- ۴- ارتقا و بهبود فرایند تعامل با بیمار و همراهان و جامعه
- ۵- ارتقا و بهبود فرایند آموزش و مهارت آموزی
- ۶- ارتقا و بهبود فرایند مدیریت کارکنان
- ۷- ایجاد فرهنگ استفاده از اطلاعات و مدیریت آن

Strategies استراتژی های هدف اختصاصی اول (مدیریت خطر و حفظ و ارتقای ایمنی بیمار):

- ۱-۱- فرهنگ سازی و بستر سازی مناسب
- ۱-۲- حمایت و رهبری کارکنان در مسیر مدیریت خطر
- ۱-۳- ایجاد نظام مدیریت خطر با رویکرد واکنشی (reactive) و پیشگیرانه (proactive)
- ۱-۴- ترویج گزارش دهی خطاها
- ۱-۵- تعامل با بیمار و مردم و استفاده از نظرات آن ها در مدیریت خطر
- ۱-۶- یادگیری و به اشتراک گذاری درس های آموخته شده
- ۱-۷- نهادینه کردن و اجرایی نمودن درس های آموخته شده از خطاها

Strategies استراتژی های هدف اختصاصی دوم (استقرار نظام طبابت مبتنی بر شواهد):

- ۲-۱- استفاده از گاید لاین های موجود
- ۲-۲- درگیر نمودن اعضای هیات علمی
- ۲-۳- درگیر نمودن معاونت آموزشی

Strategies استراتژی های هدف اختصاصی سوم (استقرار نظام ممیزی بالینی):

- ۳-۱- آموزش ممیزی بالینی
- ۳-۲- انجام ممیزی براساس استاندارد ها و گاید لاین های موجود و در دسترس
- ۳-۳- ایجاد ارتباط سیستم تشویقی به نتایج ممیزی در حد امکان

Strategies استراتژی های هدف اختصاصی چهارم (ارتقا و بهبود فرایند تعامل با بیمار و همراهان و جامعه):

- ۴-۱- عملیاتی نمودن منشور حقوق بیمار
- ۴-۲- ایجاد / ارتقای سیستم رسیدگی به شکایات
- ۴-۳- ایجاد / ارتقای سیستم رضایت سنجی ، نظر سنجی و دریافت پیشنهادات از بیماران، همراهان و مردم
- ۴-۴- سیاست گزاری در خصوص تعامل با بیمار در بدو بستری
- ۴-۵- سیاست گزاری در خصوص تعامل با بیمار در حین درمان
- ۴-۶- سیاست گزاری در خصوص تعامل با بیمار در زمان ترخیص و بعد از آن

Strategies استراتژی های هدف اختصاصی پنجم (ارتقا و بهبود فرایند آموزش و مهارت آموزی):

- ۵-۱- آموزش به کارکنان و توانمند سازی آنان
- ۵-۲- آموزش به بیماران و همراهان در بدو بستری
- ۵-۳- آموزش به بیماران و همراهان در حین درمان
- ۵-۴- آموزش به بیماران و همراهان در زمان ترخیص و پس از آن
- ۵-۵- تدوین PDP و تأثیر دهی آن در امر آموزش کارکنان

Strategies استراتژی های هدف اختصاصی ششم (ارتقا و بهبود فرایند مدیریت کارکنان):

- ۶-۱- برقراری مصاحبه های حضوری با کارکنان در پایان هر شش ماه و هر سال و ارائه فیدبک
- ۶-۲- ایجاد ارتباط بین سیستم تشویقی و تدوین PDP
- ۶-۳- ایجاد شناسنامه کارکنان
- ۶-۴- تدوین شرح وظایف کارکنان
- ۶-۵- انجام ارزیابی های عملکردی دوره ای از کارکنان
- ۶-۶- ایجاد نظامی برای آشنایی توجیهی به کارکنان جدید الورد
- ۶-۷- تدوین شرایط احراز کارکنان

Strategies استراتژی های هدف اختصاصی هفتم (ایجاد فرهنگ استفاده از اطلاعات و مدیریت آن):

- ۷-۱- تدوین شاخص های عملکردی Key Performance Indicator
- ۷-۲- استقرار / ارتقای سیستم HIS
- ۷-۳- آموزش اهمیت استفاده از اطلاعات و لزوم ورود به هنگام داده ها
- ۷-۴- پشتیبانی سیستم HIS
- ۷-۵- حفاظت از اطلاعات
- ۷-۶- بهبود ارتباطات داخلی به منظور تبادل صحیح اطلاعات
- ۷-۷- ارتقا و بهبود مستند سازی به صورت دقیق و کامل

هدف کلی						
ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت در بخش اورژانس مرکزی بیمارستان امام رضا (ع) مشهد						
هدف اختصاصی ۱						
ارتقای ایمنی بیمار به میزان ۱۰ درصد از وضعیت موجود						
استراتژی ۱-۱						
فرهنگ سازی و بسترسازی مناسب						
عنوان فعالیت	گروه هدف	مسئول اجرا	زمان اجرا		تجهیزات مورد نیاز	اعتبار مورد نیاز
			شروع	پایان		
طراحی برنامه آموزشی (تهیه محتوا، روش آموزش، انتخاب مدرس، تعیین مکان و زمان برگزاری، تعیین بودجه مربوطه)	کلیه کارکنان بیمارستان	دفتر حاکمیت بالینی	۱۳۹۰/۲/۱۹	۱۳۹۰/۲/۲۹	اتاق جلسات	
ارسال نامه به مدیریت بیمارستان در خصوص معرفی رابط واحدهای ذیربط واحدهای اداری و مالی	دفتر خدمات پرستاری - بخش ها - واحدهای اداری و مالی	دفتر حاکمیت بالینی	۱۳۹۰/۲/۲۷		مکاتبه	
برنامه ریزی و هماهنگی تشکیل کارگروه بخشها (تشکیل جلسات، صدور ابلاغ، تدوین شرح وظایف)	بخش	دفتر حاکمیت بالینی			برگزاری جلسات - مکاتبه	کامپیوتر پذیرایی سالن کنفرانس
تعیین لیست خطرات شایع و ترتیب آن ها براساس اولویت و شدت	کلیه کارکنان بیمارستان	دفتر حاکمیت بالینی	بطور مستمر		مستندات مشاهده مصاحبه	اینترنت - کاغذ - دوربین
برگزاری جلسات هم اندیشی، توجیهی و آموزشی با پرسنل در خصوص فرهنگسازی، ایمنی بیمار	کلیه کارکنان بیمارستان	دفتر حاکمیت بالینی	بطور مستمر	۱۳۹۰/۱/۲۰	جلسات	پذیرایی سالن کنفرانس مدرس
تهیه فصلنامه	کلیه سیستم نظام سلامت کشور	دفتر حاکمیت بالینی		۱۳۹۰/۲/۲۴	مکاتبات (اخذ مجوز، تدوین، چاپ و نشر)	کامپیوتر - چاپ و تکثیر
تدوین و توزیع پمفلت آموزشی مدیریت خطر	بیمارستان امام رضا (ع)	دفتر حاکمیت بالینی		۱۳۹۰/۲/۲۵	طراحی - چاپ	چاپ و تکثیر
راه اندازی سایت	جامعه	دفتر حاکمیت بالینی		۱۳۹۰/۱/۲۰	الکترونیکی	اینترنت طراح آشنا به مدیریت محتوا
تدوین فرایند اطلاع رسانی از طریق سایت					تعیین فرد مسئول	

هدف کلی ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت در بخش اورژانس مرکزی بیمارستان امام رضا (ع) مشهد						
هدف اختصاصی ۱ ارتقای ایمنی بیمار به میزان ۱۰ درصد از وضعیت موجود						
استراتژی ۱-۲ حمایت و رهبری کارکنان در مسیر مدیریت خطر						
عنوان فعالیت	گروه هدف	مسئول اجرا	زمان اجرا		چگونگی اجرا	تجهیزات مورد نیاز
			شروع	پایان		
تدوین منشور حقوق کارکنان	کارکنان بیمارستان	دفتر حاکمیت بالینی			بحث گروهی - هماهنگی با مسئولین مربوطه	لوازم تحریر - پذیرایی -
تدوین و هماهنگی جهت برنامه نظارت مدون (انجام walk round)	مدیران، سوپروایزر، سرپرستار بیمارستان امام رضا (ع)	دفتر حاکمیت بالینی			تعیین زمان نظارت	
هماهنگی با معاونت توسعه جهت تخصیص امتیاز آموزش ضمن خدمت (دوره‌های کددار)	معاونت توسعه مدیریت و منابع	دفتر حاکمیت بالینی	۱۳۹۰/۳/۹		مکاتبات	
هماهنگی جهت صدور مجوز شرکت کارکنان در دوره‌های آموزشی خارج از سازمان	مسئولین و کارشناسان بیمارستان	دفتر حاکمیت بالینی			ارتباط تلفنی مکاتبات	
نظر سنجی از کارکنان در خصوص افزایش ایمنی بیمار (تدوین چک لیست مربوطه، گردآوری داده‌ها، تحلیل، تدوین گزارش، ارائه بازخورد به کارکنان و تشویق آنان، اعمال پیشنهادات در فرآیندهای کاری)	کارکنان بیمارستان	دفتر حاکمیت بالینی			چک لیست بحث گروهی نرم افزار آماری هماهنگی با صاحبان فرآیند	اینترنت - تایپ و تکثیر کارشناس آماری نرم افزار آماری کامپیوتر
ارزیابی عملکرد بخش در زمینه ایمنی بیمار (تدوین و تکمیل چک لیست، تجزیه و تحلیل، تشویق بخش هایی که فعالانه در گزارش خطاها مشارکت داشته اند)	بخش های بیمارستان	دفتر حاکمیت بالینی			چک لیست بازدید	اینترنت تایپ و تکثیر
نظارت بر عملکرد کارکنان بخش در زمینه ایمنی بیمار (تدوین و تکمیل چک لیست، تجزیه و تحلیل، تهیه	بخش های بیمارستان	دفتر حاکمیت بالینی			چک لیست بازدید از بخش	لوازم تحریر

						گزارش، معرفی کارمند (نمونه)
		تشویق مادی یا معنوی بحث گروهی هماهنگی با مسئولین مربوطه			دفتر حاکمیت بالینی	کارکنان بخش اورژانس مرکزی بیمارستان امام رضا (ع) تشویق و درج در پرونده پرسنلی کارکنان بخش که فعالانه در مدیریت خطر نقش داشته اند (مانند ارائه نظرات و پیشنهادات در مسیر ایمنی بیمار، شناسایی و تهیه لیست خطرات موجود در بخش، مشارکت در گزارش دهی عفونت های بیمارستانی، مشارکت با کمیته های مرگ و میر و عفونت بیمارستانی، و ...)
	کامپیوتر نرم افزار اتوماسیون اداری	مصاحبه مکاتبه بحث گروهی		۱۳۹۰/۲/۳۱	دفتر حاکمیت بالینی	کمیته های بیمارستان بررسی عملکرد کمیته های بیمارستانی (جمع آوری اطلاعات، بررسی شکایات مرتبط با عملکرد کمیته ها، ارائه گزارش به دبیر کمیته های بیمارستانی)

هدف کلی						
ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت در بخش اورژانس مرکزی بیمارستان امام رضا (ع) مشهد						
هدف اختصاصی ۱						
ارتقای ایمنی بیمار به میزان ۱۰ درصد از وضعیت موجود						
استراتژی ۱-۳						
استقرار و ارتقاء سیستم گزارش دهی وقایع ناخواسته						
عنوان فعالیت	گروه هدف	مکان اجرا	زمان اجرا		تجهیزات مورد نیاز	اعتبار مورد نیاز
			شروع	پایان		
تدوین سیستم ارائه گزارش وقایع ناخواسته	بیمارستان	بیمارستان امام رضا (ع)			کامپیوتر اینترنت پسورد مدیریت محتوا سالن کنفرانس وسيله اياب و ذهاب نرم افزار اتوماسیون اداری تخته وایت برد سالن کنفرانس کامپیوتر تشریفات پذیرایی	تدوین فرم کاغذی، الکترونیکی مصاحبه- پست ،سایت بیمارستان سایت دانشگاه پرسشنامه دوره ای (فصلی)، Morning (Report) - بحث گروهی مکاتبات
بررسی امکان تدوین فرم ثبت وقایع ناخواسته در سیستم HIS	سیستم HIS	دفتر حاکمیت بالینی			نرم افزار اتوماسیون اداری	مکاتبات
آموزش کارکنان (چگونگی ثبت و گزارش وقایع ناخواسته	کارکنان بیمارستان	دفتر حاکمیت بالینی			Deta کامپیوتر پذیرایی سالن کنفرانس مدرس	برگزاری کلاس
جمع آوری و ثبت وقایع ناخواسته گزارش شده در Data Bank	کارکنان بیمارستان	دفتر حاکمیت بالینی			تایپیست	الکترونیکی
تشکیل کمیته مدیریت خطر و ایمنی بیمار و کمیته بررسی گزارش وقایع ناخواسته در بخش (برگزاری جلسات هم اندیشی و هماهنگی مبنی بر امکان تشکیل، تدوین شرح وظایف و دستورالعمل ، انتخاب و صدور ابلاغ اعضاء)	بیمارستان امام رضا (ع) بخش اورژانس مرکزی	دفتر حاکمیت بالینی			Deta کامپیوتر پذیرایی سالن کنفرانس مدرس نرم افزار اتوماسیون اداری	جلسات هماهنگی با مسئولین مکاتبات
نظارت بر عملکرد کمیته مدیریت خطر و ایمنی بیمار (جمع آوری فرم های تکمیل شده، پیگیری تحلیل گزارشات به روش RCA ، انجام اقدامات اصلاحی بر اساس نتایج تحلیل، ارائه فیدبک به کارکنان)	بیماران	دفتر حاکمیت بالینی			متناسب با اقدام اصلاحی اینترنت قرداد با واحد تایپ و تکثیر کامپیوتر تابلو اعلانات	مصاحبه جلسات مداخلات سایت پمفلت پوستر تابلو اعلانات
انتقال تجربیات کسب شده به سطح دفتر حاکمیت بالینی دانشگاه	دانشگاه	دفتر حاکمیت بالینی			نرم افزار اتوماسیون اداری	ارائه گزارش

هدف کلی						
ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت در بخش اورژانس مرکزی بیمارستان امام رضا (ع) مشهد						
هدف اختصاصی ۱						
ارتقای ایمنی بیمار به میزان ۱۰ درصد از وضعیت موجود						
استراتژی ۱-۴						
یادگیری و به اشتراک گذاری درس های آموخته شده						
عنوان فعالیت	گروه هدف	مکان اجرا	زمان اجرا		اعتبار مورد نیاز	تجهیزات مورد نیاز
			شروع	پایان		
تدوین کتاب مرجع (مشارکت در ترجمه کتابچه وزارتخانه، تدوین دست نامه راهنمای استقرار نظام حاکمیت بالینی	کارکنان	دفتر حاکمیت بالینی				کتاب آموزشی اینترنت مترجم
برگزاری جلسه هم اندیشی و توجه به گزارش وقایع ناخواسته به عنوان فرصتی برای یادگیری و جلوگیری از وقوع مجدد اشتباه و بررسی ریشه ای وقایع، اظهار نظر و بحث گروهی	کارکنان	دفتر حاکمیت بالینی				Deta کامپیوتر پذیرایی سالن کنفرانس
اطلاع رسانی در جلسات صبحگاهی، کنفرانس هفتگی...	کارکنان	دفتر حاکمیت بالینی				گزارش کیس
گرفتن تصویر از خطرات (hazard ها) موجود در بخش	کارکنان	دفتر حاکمیت بالینی				دوربین عکاسی چاپ عکس

هدف کلی						
ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت در بخش اورژانس مرکزی بیمارستان امام رضا (ع) مشهد						
هدف اختصاصی ۱						
ارتقای ایمنی بیمار به میزان ۱۰ درصد از وضعیت موجود						
استراتژی ۱-۶						
کنترل تجهیزات و مواد مصرفی جهت ارائه سرویس ها						
عنوان فعالیت	گروه هدف	مکان اجرا	زمان اجرا		اعتبار مورد نیاز	تجهیزات مورد نیاز
			شروع	پایان		
بررسی وضع موجود تجهیزات بخش (وجود شناسنامه، دستورالعمل استفاده از تجهیزات، رعایت دستورالعمل، سالم بودن تجهیزات، نصب هشدارهای لازم، شکایات مرتبط با کمبود یا نقص تجهیزات، بازه های کالیبره تجهیزات،)	بخش اورژانس مرکزی	دفتر حاکمیت بالینی	۱۳۹۰/۳/۵			مصاحبه اینترنت بازدید تهیه گزارش کامپیوتر اینترنت
بررسی تجهیزات مورد نیاز بخش بر اساس استانداردهای موجود (تهیه فهرست، ارائه گزارش مربوط به کمبود	کارکنان	دفتر حاکمیت بالینی				مصاحبه اینترنت ارائه گزارش

						تجهیزات و رابطه آن با میزان شکایات به مسئول مربوطه (
کامپیوتر	لیست مواد مصرفی روزانه			دفتر حاکمیت بالینی	بخش اورژانس مرکزی	بررسی وضع موجود مواد مصرفی بخش از نظر تاریخ مصرف
اینترنت قرداد با واحد تایپ و تکثیر کامپیوتر LCD	بروشور پخش فیلم مصاحبه			دفتر حاکمیت بالینی	بخش اورژانس مرکزی	آگاهی دادن به پرسنل بخش در خصوص کار با دستگاهها و تجهیزات (ارائه بروشور، فیلم آموزشی)
متناسب با مداخلات	متناسب با مداخلات			دفتر حاکمیت بالینی	بخش اورژانس مرکزی	انجام مداخلات و نظارت بر روند مداخلات حاکمیت بالینی در خصوص بهینه سازی کاربرد تجهیزات بخش

هدف کلی ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت در بخش اورژانس مرکزی بیمارستان امام رضا (ع) مشهد						
هدف اختصاصی ۱ ارتقای ایمنی بیمار به میزان ۱۰ درصد از وضعیت موجود						
استراتژی ۱-۷ استاندارد سازی ارائه خدمات و پروسیجرها						
عنوان فعالیت	گروه هدف	مکان اجرا	زمان اجرا		تجهیزات مورد نیاز	اعتبار مورد نیاز
			شروع	پایان		
استانداردسازی ارائه خدمات با استفاده از گایدلاین ها(جستجوی های گایدلاین موجود و معتبر، تکثیر و توزیع و تسهیل دسترسی به گایدلاین ها ، نظارت، ممیزی ، توسعه)	کارکنان	دفتر حاکمیت بالینی			کامپیوتر اینترنت کتاب قرداد با واحد تایپ و تکثیر	
نظارت و آموزش طریقه صحیح انجام پروسیجر به کارکنان	کارکنان	دفتر حاکمیت بالینی			کامپیوتر اینترنت	

هدف کلی							
ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت در بخش اورژانس مرکزی بیمارستان امام رضا (ع) مشهد							
هدف اختصاصی ۱							
ارتقای ایمنی بیمار به میزان ۱۰ درصد از وضعیت موجود							
استراتژی ۱-۸							
عنوان فعالیت	گروه هدف	مکان اجرا	زمان اجرا		تجهیزات مورد نیاز	اعتبار مورد نیاز	
			شروع	پایان			
تهیه و نظارت بر اجرای کامل توصیه های سازمان بهداشت جهانی در زمینه ارتقای سیستم کاهش ریسک عفونتهای بیمارستانی	کارکنان	دفتر حاکمیت بالینی			الکترونیکی	کامپیوتر اینترنت	
پایش و نظارت بر نحوه عملکرد شستن دست ها (تدوین دستورالعمل جدید، آموزش و توجیه کارکنان)	کارکنان	دفتر حاکمیت بالینی			الکترونیکی برگزاری جلسات مصاحبه پمفلت پوستر	کامپیوتر اینترنت قرداد با واحد تایپ و تکثیر	
نظارت بر فعالیت کمیته های مرگ و میر و عفونت بیمارستانی در زمینه ارتقای سیستم کاهش ریسک عفونتهای بیمارستانی (تهیه فرآیند بررسی پرونده های مرگ و میر و عفونت ها، اصلاح، تدوین و نظارت فرآیند جدید، تجزیه و تحلیل کلیه پرونده های مرگ و میر و عفونت ها، انجام اقدامات اصلاحی)	بیماران	دفتر حاکمیت بالینی			مصاحبه برگزاری جلسات شرکت در جلسات کمیته ها	کامپیوتر اینترنت	
استفاده از پیشنهادات کارکنان جهت ارتقای سیستم کاهش ریسک عفونتهای بیمارستانی و افزایش سیستم ایمنی داروهای مصرفی (تدوین راهکاری برای دریافت پیشنهادات، دریافت پیشنهادات، انتشار تجربیات کسب شده)	بیماران	دفتر حاکمیت بالینی			فصلنامه پمفلت سایت دانشگاه و بیمارستان	کامپیوتر اینترنت قرداد با واحد تایپ و تکثیر یوزر و پسورد سایت	
بهبود فرآیند ارائه دارو به بیمار (بررسی مشکلات فرآیند، ارائه راه حلهای مناسب، نظارت بر فرآیند)	بیماران	دفتر حاکمیت بالینی			مصاحبه برگزاری جلسات	کامپیوتر	
استقرار نظام هموویژیلانس (برقراری همکاری با سازمان)	بیماران	بیمارستان امام رضا (ع)			مکاتبات مصاحبه	کامپیوتر نرم افزار	

	اتوماسیون اداری Data	برگزاری جلسات					انتقال خون ، آموزش و توجیه فرایند نظام هموویژیلانس، تهیه فرم‌ها و دستورالعمل‌های مربوطه، استقرار نظام هموویژیلانس در بخش، پایش و نظارت)
	کامپیوتر اینترنت	مصاحبه بازدید			بیمارستان امام رضا (ع)	بیماران	ارتقای ایمنی دفع زباله (تهیه چک لیست، شناسایی نقاط قوت و ضعف، ارائه راهکار، انجام اقدامات اصلاحی)
	کامپیوتر اینترنت	مصاحبه بازدید			بیمارستان امام رضا (ع)	بیماران	بررسی فضای فیزیکی (تهیه گزارش از وضع موجود، تهیه و تکمیل چک لیست، تجزیه و تحلیل، ارائه راهکارهای جدید، انجام مداخلات)
	کامپیوتر نرم افزار اتوماسیون اداری	ارائه گزارش			دفتر حاکمیت بالینی	بیماران	ارائه گزارش از نتیجه مداخلات حاکمیت بالینی

هدف کلی							ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت
هدف اختصاصی ۴							ارتقا و بهبود فرایند تعامل با بیمار و همراهان و جامعه به میزان ۱۰ درصد از وضعیت موجود
استراتژی ۴-۱							عملیاتی نمودن منشور حقوق بیمار
عنوان فعالیت	گروه هدف	مکان اجرا	زمان اجرا		تجهیزات مورد نیاز	اعتبار مورد نیاز	
			شروع	پایان			
فرم نظرسنجی ارائه خدمات و رعایت حقوق بیمار (تدوین فرم، توزیع، جمع آوری، تجزیه و تحلیل، ارائه گزارش)	بیماران	بیمارستان امام رضا(ع)			کامپیوتر نرم افزار آماری	میدانی	
بررسی شکایات در زمینه عدم رعایت حقوق بیمار (هماهنگی جهت ارسال رونوشت گزارش شکایات واصله به دفتر حاکمیت بالینی، تهیه فرآیند رسیدگی به شکایات، بررسی شکایات و دسته بندی، تحلیل و ریشه یابی، ارائه گزارش)	بیماران	بیمارستان امام رضا(ع)			کامپیوتر نرم افزار آماری نرم افزار اتوماسیون اداری	مصاحبه تجزیه و تحلیل	
نصب تابلوها، خطوط راهنما و منشور حقوق بیمار و پلان بخش در راهروهای بخشهای بیمارستان	بیماران	بیمارستان امام رضا(ع)			قرداد با واحد تایپ و تکثیر	نصبی	

هدف کلی							ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت
هدف اختصاصی ۴							ارتقا و بهبود فرایند تعامل با بیمار و همراهان و جامعه به میزان ۱۰ درصد از وضعیت موجود
استراتژی ۴-۲							ایجاد/ ارتقای سیستم رسیدگی به شکایات
عنوان فعالیت	گروه هدف	مکان اجرا	زمان اجرا		تجهیزات مورد نیاز	اعتبار مورد نیاز	
			شروع	پایان			
بررسی و ارتقاء سیستم های رسیدگی به شکایات (بررسی و ارتقاء فرم کاغذی و الکترونیکی، سیستم ثبت شکایات شفاهی و اینترنتی، فرم شکایات روزانه بیمار توسط سرپرستار، تشکیل کمیته بررسی شکایات، تابلو اعلانات)	بیماران	دفتر حاکمیت بالینی			کامپیوتر نرم افزار اتوماسیون اداری		
اطلاع رسانی در خصوص سیستم ثبت شکایات (پوستر و پمفلت، سایت)	جامعه	بیمارستان امام رضا(ع)			پوستر و پمفلت، سایت	دریافت تنخواه از کارپردازی کامپیوتر قرداد با واحد تایپ و تکثیر یوزر و پسورد سایت	
تسهیل دسترسی فرم های ثبت شکایات برای عموم	جامعه	بیمارستان امام رضا(ع)			صندوق دریافت شکایات	دریافت تنخواه از کارپردازی	
بررسی شکایات (تهیه و ارتقاء فرآیند رسیدگی به شکایات، زمان سنجی رسیدگی به شکایات، توزیع فرم رسیدگی به شکایات، ارائه رسید دریافت شکایات به شاکی و کد گذاری آن ها، جمع آوری و ثبت در Data Bank شکایات دریافت شده، دسته بندی داده ها، تحلیل به روش RCA، ارائه فیدبک به شاکی و پرسنل)	جامعه	بیمارستان امام رضا(ع)			میدانی الکترونیکی Face To Face	کامپیوتر قرداد با واحد تایپ و تکثیر	
تدوین راههای پاسخگویی به شکایات (کتبی، SMS)	جامعه	بیمارستان امام رضا(ع)			کتبی مخابراتی	کامپیوتر نرم افزار اتوماسیون اداری یوزر و پسورد سیستم SMS	
نظرسنجی در خصوص رضایت مردم از رسیدگی به شکایات و اقدامات اصلاحی (تدوین، توزیع، جمع آوری، تحلیل و ارائه گزارش)	جامعه	بیمارستان امام رضا(ع)			کتبی	کامپیوتر نرم افزار آماری	

هدف کلی						
ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت						
هدف اختصاصی ۴						
ارتقا و بهبود فرایند تعامل با بیمار و همراهان و جامعه به میزان ۱۰ درصد از وضعیت موجود						
استراتژی ۳-۴						
ایجاد/ ارتقای سیستم رضایت سنجی، نظر سنجی و دریافت پیشنهادات از بیماران، همراهان و مردم						
عنوان فعالیت	گروه هدف	مکان اجرا	زمان اجرا		تجهیزات مورد نیاز	اعتبار مورد نیاز
			شروع	پایان		
نظرسنجی در خصوص ارائه خدمات از دیدگاه بیماران، همراهان و مردم (بررسی و ارتقاء فرم های نظر سنجی، توزیع و جمع آوری فرم ها، تجزیه و تحلیل، ارائه گزارش و بازخورد نتایج به بخش، انجام مداخلات اصلاحی)	جامعه	بیمارستان امام رضا(ع)			کامپیوتر نرم افزار آماری قرداد با واحد تایپ و تکثیر	

هدف کلی						
ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت						
هدف اختصاصی ۴						
ارتقا و بهبود فرایند تعامل با بیمار و همراهان و جامعه به میزان ۱۰ درصد از وضعیت موجود						
استراتژی ۴-۴						
سیاست گذاری در خصوص تعامل با بیمار در بدو بستری، حین درمان و زمان ترخیص و بعد از آن						
عنوان فعالیت	گروه هدف	مکان اجرا	زمان اجرا		تجهیزات مورد نیاز	اعتبار مورد نیاز
			شروع	پایان		
بررسی وضع موجود پذیرش و ترخیص (بررسی و ارتقاء فرآیند موجود، تهیه چک لیست زمان سنجی فرآیند پذیرش و ترخیص بیمار در حال حاضر، بکارگیری افراد و آموزش جهت تکمیل چک لیست زمان سنجی، جمع آوری داده ها، تجزیه و تحلیل، تنظیم گزارش، برگزاری جلسه با مسئولین بخش جهت ارائه گزارش وضع موجود و ارائه پیشنهادات جهت کاهش زمان انتظار بیمار)	بیماران	بیمارستان امام رضا(ع)			کامپیوتر نرم افزار آماری قرداد با واحد تایپ و تکثیر سالن کنفرانس Data تشریفات پذیرایی	
تهیه و توزیع پمفلت آشنایی بیمار با بخش و آگاهی های اولیه در زمینه ارائه خدمات	بیماران	بیمارستان امام رضا(ع)			کامپیوتر قرداد با واحد تایپ و تکثیر	
تهیه و نصب پوستر جهت آشنایی بیمار با فرآیند پذیرش و ترخیص	بیماران	بیمارستان امام رضا(ع)			کامپیوتر قرداد با واحد تایپ و تکثیر	