



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات
بهداشتی درمانی کاشان

برنامه

حاکمیت بالینی در بخش های زایمان جهت ارتقای سلامت مادران

تهیه و تنظیم :

معاونت درمان - واحد مامایی با همکاری مدیر محترم گروه زنان و زایمان



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی ۱ Risk management (مدیریت خطر و حفظ و ارتقای ایمنی بیمار)						
استراتژی ۱-۲ حمایت و رهبری پرسنل درگیر با مادر باردار تا ۴۲ روز بعد از زایمان در مسیر مدیریت خطر						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
تهیه لیست آنکال دوم و ارسال آن به معاونت درمان توسط گروه زنان و زایمان ، به منظور کمک به آنکال زنان وزایمان بیمارستانهای دارای بخش زایمان و در شرایط بحرانی	مدیر گروه زنان	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت	طبق تعرفه	
تعیین یک آنکال معین برای هر شهر جهت درخواست مشاوره در شرایط ویژه توسط سایر همکاران و لحاظ نمودن شرایط مناسب (امتیازات آموزشی ، مالی،.....) جهت ایجاد انگیزه برای پذیرش آنکالی معین	مدیر گروه زنان، معاونت درمان بیمارستان	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت	اختصاص اعتبار لازم	
اجرای مانورهای آموزشی شرایط ویژه مثل خونریزی پس از زایمان اکلامپسی ، بیماران unstable در بخش ها حداقل سالی یکبار به منظور چک تجهیزات و آمادگی افراد درگیر درمان	معاونت آموزشی	سالانه	سالانه	ارتقای سلامت		
تشویق و درج در پرونده پرسنلی کارکنانی 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 ، شراکت با کمیته های مرگ و میر و عفونت های بیمارستانی و ...)	سرپرست بیمارستان کارگزینی	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت	اختصاص اعتبار لازم	
فراهم کردن شرایط حضور کارکنان در برنامه های آموزشی خارج سازمانی در خصوص مدیریت خطر	سرپرست بیمارستان	سالانه	سالانه	ارتقای سلامت		
ایجاد سیستم نظر سنجی از کارکنان در خصوص ایمنی بیمار	سرپرست بیمارستان	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		
تسهیل دسترسی ملاقات های حضوری کارکنان با مسئول ایمنی بیمار در بیمارستان برای ارائه نظرات و پیشنهادات	سرپرست بیمارستان	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		
تشویق بخش هایی که فعالانه در گزارش خطا ها مشارکت داشته اند (اعلام عمومی در گزارشات صبحگاهی ، در تابلوی اعلانات ، دادن تسهیلات رفاهی و ...)	کارگزینی	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت	اختصاص اعتبار لازم	
ارائه بازخورد به کارکنان در خصوص عملی کردن نظرات و پیشنهادات آنان	سرپرست بیمارستان	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		
انجام walk round توسط مدیریت بیمارستان به منظور تثبیت اهمیت مدیریت خطر و ایمنی بیمار	مدیریت بیمارستان	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی ۱ Risk management (مدیریت خطر و حفظ و ارتقای ایمنی بیمار)						
استراتژی ۱-۲ فرهنگ سازی و بستر سازی مناسب						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
اجرای سیستم آنکالی در تمام بیمارستان های حوزه دانشگاه	مدیر گروه زنان، معاونت آموزشی، درمان	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		
اجرای مقیم بودن متخصص زنان یا دستیار در تمام ساعات شبانه روز در بیمارستان (دارای بخش زنان و زایمان) و یا حضور بر بالین بیمار حداکثر ۱۵ دقیقه پس از اولین تماس	مدیر گروه زنان، مدیر گروه زنان، معاونت آموزشی، درمان	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		
برگزاری کلاس توسط معاونت آموزشی، درمان در جهت دادن آگاهی به پرسنل مامایی، پرستاران، پزشکان در اداره مادران پرخطر	معاونت آموزشی، درمان	سالانه	سالانه	ارتقای سلامت		
تهیه پمفلت یا برنامه های آموزشی نرم افزاری جهت اجرای صحیح اداره و management مادران پر خطر (خونریزی پس از زایمان - پراکلامپسی - اکلامپسی - حاملگی اکتویپیک - حاملگی مولار) و ارسال آن به پرسنل مربوطه (دستیاران، پرستاران و ماماها)	معاونت آموزشی، درمان	سالانه	سالانه	ارتقای سلامت		
ارسال برنامه های آموزشی بصورت جداگانه برای هر کدام از گروههای درگیر با مادران باردار بصورت کتبی و علاوه بر آن به صورت بولوتوس به تلفن های همراه آنان ارسال گردد تا هر زمان قابل دسترسی باشد (این قسمت با درگیری اعضا هیئت علمی و بر طبق آخرین شواهد علمی موجود تهیه گردیده و بازبینی دوره های روی آن انجام خواهد شد)	گروه زنان و زایمان، معاونت درمان	سالانه	سالانه	ارتقای سلامت		
وجود یک خط ارتباطی بین بیماران و بیمارستان بصورت شبانه روزی جهت پاسخگویی و ارائه راهنمایی های لازم بیماران در طی دوران بارداری و ۴۲ روز پس از زایمان و ثبت این مکالمات جهت امکان دستیابی بعدی به این مکالمات	سرپرست بیمارستان	شبانه روزی	شبانه روزی	ارتقای سلامت		
انتخاب فردی به عنوان patient safety officer و risk management	بیمارستانها	طبق ابلاغ		وجود مستندات		
نیازسنجی آموزشی	بیمارستانها	طبق دستورالعمل		وجود مستندات		
طراحی برنامه آموزشی مناسب (در خصوص فرهنگ، عدم سرزنش، یادگیری مستمر سازمانی و...)	سوپروایزر آموزشی	طبق دستورالعمل				
ثبت و نگهداری مستندات و ورود اطلاعات مربوطه در شناسنامه پرسنلی	بیمارستانها	روزانه		وجود مستندات		
درج اهمیت مدیریت خطر و ایمنی بیمار در برنامه ریزی استراتژیک بیمارستان	بیمارستانها	طبق دستورالعمل		وجود مستندات		
توزیع پمفلت ها و نصب پوسترها در معرض دید کارکنان	بیمارستانها	طبق برنامه نظمی		مشاهده پوسترها		
ذکر اهداف و چشم انداز بیمارستان در مسیر تحقق ایمنی بیمار در فیش های حقوقی پرسنل	بیمارستانها			وجود مستندات		



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران

هدف اختصاصی ۱ Risk management (مدیریت خطر و حفظ و ارتقای ایمنی مادر باردار تا ۴۲ روز بعد از زایمان)

استراتژی ۱-۳ ایجاد نظام مدیریت با رویکرد واکنشی (Reactive) و پیشگیرانه (proactive)

برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی

نام فعالیت	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
پیگیری مادران پرخطر توسط مراکز بهداشتی و دریافت پاسخ کتبی پزشکان در خصوص ارجاع و ضمیمه کردن حداقل کپی این پاسخ در پرونده بیمار و پیگیری اجرای دستورات پزشک از جمله آزمایشات بستری.....	معاونت بهداشتی، در مان (واحد مامایی)	در اولین فرصت		ارتقای سلامت		
استخراج علل منجر به مرگ در هر مورد مرگ مادری و تهیه راهکارهای مناسب و اجرای آن جهت پیشگیری از تکرار موارد مشابه	معاونت درمان	در موارد مرگ مادری		ارتقای سلامت		
فعال کردن کمیته های مرگ و میر و عفونت بیمارستانی و تشکیل تیم RCA در آنان	دفتر حاکمیت بالینی	ماهانه	ماهانه	وجود مستندات		
ارسال کلیه پرونده های مرگ و میر و عفونت های بیمارستانی به کمیته های مربوطه	ریاست بخش	ماهانه	ماهانه	بررسی چند پرونده به صورت تصادفی		
بررسی و تجزیه و تحلیل کلیه پرونده های مرگ و عفونت های بیمارستانی به روش RCA	مسئول کمیته	ماهانه	ماهانه	وجود مستندات		
انجام اقدامات اصلاحی بر اساس نتایج تحلیل در کمیته ها	مراکز درمانی و بهداشتی	در اولین فرصت		وجود مستندات		
انتشار تجربیات کسب شده در سطح بیمارستان ، دانشگاه	حاکمیت بالینی	در اولین فرصت		وجود مستندات		
شناسایی و تهیه لیست خطرات شایع در بخش	بیمارستانها	روزانه		وجود مستندات		
تشکیل کمیته مدیریت خطر و ایمنی بیمار جهت بستر سازی چرخه مدیریت	دفتر حاکمیت بالینی	ماهانه		طبق دستورالعمل		
ارزیابی خطرات شناسایی شده در بخش ها در کمیته ایمنی بیمار و تعیین اولویت از بین آنها	کمیته مدیریت خطرو ایمنی بیمار	ماهانه		وجود مستندات		
انجام اقدامات اصلاحی بر روی خطرات شناسایی شده ، بر اساس اولویت های تعیین شده در کمیته ایمنی بیمار	بیمارستانها	در اولین فرصت		طبق مصوبات		
ایجاد ارتباطات موثر و مشاوره با کارکنان برای دریافت نظرات و پیشنهادات و اطلاع رسانی به آنان در رابطه با نتایج حاصل از چرخه مدیریت خطر	بیمارستانها	ماهانه		وجود مستندات		
آموزش و توجیه فرایند نظام هموویژیلانس در بیمارستان برای کارکنان	معاونت درمان، بیمارستانها	در اولین فرصت		طبق دستورالعمل		
تهیه فرم ها و دستورالعمل های مربوط	بیمارستانها	ماهانه		طبق دستورالعمل		
اجرای نظام هموویژیلانس	بیمارستانها	در اولین فرصت		طبق دستورالعمل		
برقراری همکاری با سازمان انتقال خون جهت استقرار نظام هموویژیلانس	بیمارستانها	در اولین فرصت		طبق دستورالعمل		
تهیه لیست آنکال دوم و ارسال آن به معاونت درمان از طرف تمام گروههای آموزشی ، درمانی زنان ، به منظور کمک به آنکال اول در شرایط بحرانی	مدیر گروه زنان	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت	طبق تعرفه	
تعیین یک آنکال معین برای هر شهر جهت درخواست مشاوره در شرایط ویژه	مدیر گروه زنان، معاونت	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت	اعتبار لازم	



				ت درمان بیمارستان	توسط سایر همکاران و لحاظ نمودن شرایط مناسب (امتیازات آموزش مالی،.....) جهت ایجاد انگیزه برای پذیرش آنکالی معین)
	ارتقای سلامت	سالانه	سالانه	سرپرست بیمارستان	اجرای مانورهای آموزشی شرایط ویژه مثل خونریزی پس از زایمان اکلامپسی ، بیمار unstable در بخش ها حداقل سالی یکبار به منظور چک تجهیزات و آمادگی افراد درگیر درمان
	ارتقای سلامت		طبق برنامه تنظیمی آموزشی	سرپرست بیمارستان	فراهم کردن شرایط حضور کارکنان در برنامه های آموزشی خارج سازمانی در خصوص مدیریت خطر
			شش ماه یکبار	سرپرست بیمارستان	ایجاد سیستم نظر سنجی از کارکنان در خصوص ایمنی بیمار
	ارتقای سلامت		طبق برنامه	مدیریت بیمارستان	انجام walk round توسط مدیریت بیمارستان به منظور تثبیت اهمیت مدیریت خطر و ایمنی بیمار
			ماهانه	مدیر گروه زنان	اجرای سیستم آنکالی در تمام بیمارستان های حوزه دانشگاه
	ارتقای سلامت		طبق برنامه	مدیر گروه زنان	اجرای مقیم بودن متخصص زنان یا دستیار در تمام ساعات شبانه روز در بیمارستان (بخش زنان و زایمان) و یا حضور حداکثر ۱۵ دقیقه پس از اولین تماس
	ارتقای سلامت		طبق برنامه تنظیمی آموزشی	معاونت آموزشی	برگزاری کلاس توسط معاونت آموزشی ، درمان در جهت دادن آگاهی به پرسنل مامایی، پرستاران ، پزشکان در اداره مادران پرخطر
	ارتقای سلامت		در اولین فرصت	بیمارستانها	انتخاب فردی به عنوان patient safety و risk management officer
	وجود مستندات		در اولین فرصت	بیمارستانها	درج اهمیت مدیریت خطر و ایمنی بیمار در برنامه ریزی استراتژیک بیمارستان



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی ۱ Risk management (مدیریت خطر و حفظ و ارتقای ایمنی مادر باردار تا ۴۲ روز بعد از زایمان)						
استراتژی ۱-۴ ترویج گزارش دهی خطاها						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
تهیه فرم هایی در هر بخش برای ثبت خطایی هر کدام از پرسنل ، پرستاران ماماها و پزشکان توسط خود افراد و عواقب آن بدون ذکر نام افراد و تاریخ خطا به منظور تشویق افراد برای بیان خطاهای فردی و دستیابی به راهکارهای مناسب برای پیشگیری از تکرار خطاها	بیمارستانها	در اولین فرصت		ارتقای سلامت		
تسهیل دسترسی به فرم های گزارش دهی	بیمارستانها	در اولین فرصت		وجود فرم ها در تمامی بخش ها		
ابلاغ دستور العمل چگونگی ثبت و گزارش دهی به تمام کارکنان	بیمارستانها	در اولین فرصت		وجود ابلاغیه		
آموزش و توجیه کارکنان در خصوص اهمیت گزارش دهی وقایع ناخواسته	مسئول کمیته	در اولین فرصت		وجود مستندات		
جمع آوری فرم های تکمیل شده و تحلیل آنها به روش RCA در کمیته مدیریت خطر و ایمنی بیمار	بیمارستانها	در اولین فرصت		وجود مستندات		
انجام اقدامات اصلاحی بر اساس نتایج تحلیل در کمیته	مسئول کمیته	طبق زمان تعیین شده در مصوبات کمیته		وجود مستندات		
ارائه فیدبک به کارکنان در خصوص اقدامات اصلاحی انجام شده	مسئول کمیته	طبق زمان تعیین شده در مصوبات کمیته		ارتقای سلامت		
انتشار تجربیات کسب شده به سطح دفتر حاکمیت بالینی دانشگاه	مسئول کمیته	در اولین فرصت		ارتقای سلامت		
پایش و نظارت به منظور اطمینان از تداوم اجرای اقدامات اصلاحی	مسئول کمیته	هر شش ماه		ارتقای سلامت		
تشویق بخش هایی که فعالانه در گزارش خطاها مشارکت داشته اند (اعلام عمومی در گزارشات صبحگاهی ، در تابلوی اعلانات ، دادن تسهیلات رفاهی و ...)	سرپرست بیمارستانها کارگزینی	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی ۱ Risk management (مدیریت خطر و حفظ و ارتقای ایمنی مادر باردار تا ۴۲ روز بعد از زایمان)						
استراتژی ۵-۱ تعامل با مادر باردار تا ۴۲ روز بعد از زایمان و مردم و استفاده از نظرات آن در مدیریت خطر						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
تعیین مکانی برای اسکان مادران روستایی مراجعه کننده به مراکز درمانی که شرایط نه در جهت بستری و نه بازگشت به روستا مناسب می باشد در اینصورت امکان دستیابی آسان تر به مرکز درمانی جهت مادران مقدر می گردد	معاونت درمان، بیمارستانها	در اولین فرصت	-	ارتقای سلامت		
تدوین فرم های نظر سنجی (الکترونیک، کاغذی ...) در خصوص شناسایی خطرات موجود در بیمارستان از دیدگاه بیماران، همراهان و مردم	سوپروایزر آموزشی	در اولین فرصت	-	ارتقای سلامت		
دریافت نظرات آنان در طول بستری و زمان ترخیص	سوپروایزر آموزشی	در اولین فرصت	-	ارتقای سلامت		
جمع بندی و تحلیل نظرات و اولویت بندی آنان برای انجام مداخلات	سوپروایزر آموزشی	در اولین فرصت	-	ارتقای سلامت		
انجام مداخلات اصلاحی	سوپروایزر آموزشی	در اولین فرصت	-	ارتقای سلامت		
ارائه بازخورد به بیماران، همراهان و مردم در خصوص اجرایی نمودن نظرات و پیشنهادات آنان	سوپروایزر آموزشی	در اولین فرصت	-	ارتقای سلامت		
پیگیری مادران پرخطر توسط مراکز بهداشتی و دریافت پاسخ کتبی پزشکان در خصوص ارجاع و ضمیمه کردن حداقل کپی این پاسخ در پرونده بیمار و پیگیری اجرای دستورات پزشک از جمله آزمایشات بستری.....	معاونت بهداشتی، در مان (واحد مامایی)	در اولین فرصت	-	ارتقای سلامت		
وجود یک خط ارتباطی بین بیماران و بیمارستان بصورت شبانه روزی جهت پاسخگویی و ارائه راهنمایی های لازم بیماران در طی دوران بارداری و ۴۲ روز پس از زایمان و ثبت این مکالمات جهت امکان دستیابی بعدی به این مکالمات	بیمارستانها	در اولین فرصت	-	ارتقای سلامت		



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی ۱ Risk management (مدیریت خطر و حفظ و ارتقای ایمنی مادر باردار تا ۴۲ روز بعد از زایمان)						
استراتژی ۱-۶ یادگیری و به اشتراک گذاری درسهای آموخته شده						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
استخراج علل منجر به مرگ در هر مورد مرگ مادری و تهیه راهکارهای مناسب و اجرای آن جهت پیشگیری از تکرار موارد مشابه	معاونت درمان	شش ماه یکبار		ارتقای سلامت		
فعال کردن کمیته های مرگ و میر و عفونت بیمارستانی و تشکیل تیم RCA در آنان	دفتر حاکمیت بالینی	ماهانه	ماهانه	وجود مستندات		
ارسال کلیه پرونده های مرگ و میر و عفونت های بیمارستانی به کمیته های مربوطه	ریاست بخش	ماهانه	ماهانه	بررسی چند پرونده به صورت تصادفی		
بررسی و تجزیه و تحلیل کلیه پرونده های مرگ و عفونت های بیمارستانی به روش RCA	مسئول کمیته	ماهانه	ماهانه	وجود مستندات		
انجام اقدامات اصلاحی بر اساس نتایج تحلیل در کمیته ها	مراکز درمانی و بهداشتی	طبق زمان تعیین شده در مصوبات کمیته		وجود مستندات		
انتشار تجربیات کسب شده در سطح بیمارستان ، دانشگاه	کمیته حاکمیت بالینی	طبق زمان تعیین شده در مصوبات کمیته		وجود مستندات		
انجام اقدامات اصلاحی بر روی خطرات شناسایی شده ، بر اساس اولویت های تعیین شده در کمیته ایمنی بیمار	بیمارستانها	طبق زمان تعیین شده در مصوبات کمیته		طبق مصوبات		
ایجاد ارتباطات موثر و مشاوره با کارکنان برای دریافت نظرات و پیشنهادات و اطلاع رسانی به آنان در رابطه با نتایج حاصل از چرخه مدیریت خطر	بیمارستانها	بر حسب نیاز		وجود مستندات		
آموزش و توجیه فرایند نظام هموویژیلانس در بیمارستان برای کارکنان	معاونت درمان، بیمارستانها			طبق دستورالعمل		
برگزاری کلاس توسط معاونت آموزشی ، درمان در جهت دادن آگاهی به پرسنل مامایی، پرستاران ، پزشکان در اداره مادران پرخطر	معاونت آموزشی، درمان	سالانه	سالانه	ارتقای سلامت		
تهیه پمفلت یا برنامه های آموزشی نرم افزاری جهت اجرای صحیح اداره و mangement مادران پر خطر (خونریزی پس از زایمان - پراکلامپسی - اکلامپسی - حاملگی اکتوپیک - حاملگی مولار)) و ارسال آن به پرسنل مربوطه (دستیاران ، پرستاران و ماماها)	معاونت آموزشی زنان زایمان، معاونت درمان	سالانه	سالانه	ارتقای سلامت		
ارسال برنامه های آموزشی بصورت جداگانه برای هر کدام از گروههای درگیر با مادران باردار بصورت کتبی و علاوه بر آن به صورت بولوتوس به تلفن های همراه آنان ارسال گردد تا هر زمان قابل دسترسی باشد (این قسمت با درگیری اعضا هیئت علمی و بر طبق آخرین شواهد علمی موجود تهیه گردیده و بازبینی دوره های روی آن انجام خواهد شد)	گروه زنان و زایمان ، معاونت درمان	سالانه	سالانه	ارتقای سلامت		
اجرای مانورهای آموزشی شرایط ویژه مثل خونریزی پس از زایمان اکلامپسی ، بیماران unstable در بخش ها حداقل سالی یکبار به منظور چک تجهیزات و آمادگی افراد درگیر درمان	معاونت آموزشی	سالانه	سالانه	ارتقای سلامت		



		ارتقای سلامت	ماهانه	ماهانه	مدیریت بیمارستان	انجام walk round توسط مدیریت بیمارستان به منظور تثبیت اهمیت مدیریت خطر و ایمنی بیمار
		ارتقای سلامت		طبق برنامه تنظیمی آموزشی	سوپروایزر آموزشی	طراحی برنامه آموزشی مناسب (در خصوص فرهنگ، عدم سرزنش، یادگیری مستمر سازمانی و..)
		مشاهده پوسترها		طبق برنامه تنظیمی آموزشی	بیمارستانها	توزیع پمفلت ها و نصب پوسترها در معرض دید کارکنان



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی ۱ Risk management (مدیریت خطر و حفظ و ارتقای ایمنی مادر باردار تا ۴۲ روز بعد از زایمان)						
استراتژی ۱-۷ نهادینه کردن و اجرایی نمودن درسهای آموخته شده از خطاها						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
تهیه فرم هایی در هر بخش برای ثبت خطایی هر کدام از پرسنل ، پرستاران ، ماماها و پزشکان توسط خود افراد و عواقب آن بدون ذکر نام افراد و تاریخ خطا به منظور تشویق افراد برای بیان خطاهای فردی و دستیابی به راهکارهای مناسب برای پیشگیری از تکرار خطاها	بیمارستانها	در اولین فرصت		ارتقای سلامت		
تسهیل دسترسی به فرم های گزارش دهی	بیمارستانها	در اولین فرصت		وجود فرم ها در تمامی بخش ها		
ابلاغ دستور العمل چگونگی ثبت و گزارش دهی به تمام کارکنان	بیمارستانها	در اولین فرصت		وجود ابلاغیه		
آموزش و توجیه کارکنان در خصوص اهمیت گزارش دهی وقایع ناخواسته	مسئول کمیته	طبق برنامه تنظیمی آموزشی		وجود مستندات		
جمع اوری فرم های تکمیل شده و تحلیل آنها به روش RCA در کمیته مدیریت خطر و ایمنی بیمار	بیمارستانها	ماهانه		وجود مستندات		
انجام اقدامات اصلاحی بر اساس نتایج تحلیل در کمیته	مسئول کمیته	طبق زمان تعیین شده در مصوبات کمیته				
ارائه فیدبک به کارکنان در خصوص اقدامات اصلاحی انجام شده	مسئول کمیته	طبق زمان تعیین شده در مصوبات کمیته				
انتشار تجربیات کسب شده به سطح دفتر حاکمیت بالینی دانشگاه	مسئول کمیته	شش ماهه				
پایش و نظارت به منظور اطمینان از تداوم اجرای اقدامات اصلاحی	مسئول کمیته	شش ماهه				
تشویق بخش هایی که فعالانه در گزارش خطاها مشارکت داشته اند • اعلام عمومی در گزارشات صبحگاهی ، در تابلوی اعلانات ، دادن تسهیلات رفاهی و ...)	سرپرست بیمارستانها کارگزینی	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی ۲ use of information (ایجاد فرهنگ استفاده از اطلاعات و مدیریت آن)						
استراتژی ۱- آموزش اهمیت استفاده از اطلاعات و لزوم ورود به هنگام داده ها						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
ثبت دقیق ورود بیمار به بیمارستان، به بخش، ساعات دستورات پزشکی	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ممهور شدن تمام دستورات پزشک به مهر و امضای پزشک	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ثبت شرح حال دقیق بیمار توسط پزشک متخصص یا دستیار زنان(در مورد گروههای آموزش شرح حال دستیار زنان می بایستی با مهر پزشک آنکال تایید گردد	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ثبت ساعات دقیق درخواست و انجام و ارسال آزمایشات در پرونده بیمار	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
وجود یک دفترچه ثبت آزمایشات در بخش که ساعات ارسال آزمایش و تحویل آن به آزمایشگاه ثبت و مورد تایید تکنسین آزمایشگاه قرار گیرد.		روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ثبت دقیق ساعات اجرای دستورات پزشک توسط پرستار یا ماما در برگ گزارش پرستاری	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
کنترل متناوب دراندم پرونده ها در هر بخش توسط مسئولین بخش ها و ارسال گزارش کتبی به مدیر گروه	رئیس بخش	هفتگی	هفتگی	ارتقای سلامت		
ثبت وضعیت دقیق روزانه بیمار در برگه پیشرفت معالجات توسط پزشک معالج یا دستیار بخش (در مورد بیماران پرخطر تناوب، ثبت بسته به شرایط بیمار می باشد)	پزشک یا دستیار پزشک	روزانه	روزانه	وجود مستندات		



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی ۲ use of information (ایجاد فرهنگ استفاده از اطلاعات و مدیریت آن)						
استراتژی ۱-۲ پشتیبانی سیستم HIS						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
عقد قرارداد برای استقرار سیستم HIS	پشتیبانی	در حال اجرا		ارتقای سلامت		
آموزش و توجیه پرسنل مرتبط برای کار با سیستم HIS در همه بیمارستان های دارای بخش زایمان	معاونت آموزشی	در حال اجرا		ارتقای سلامت		
آموزش و توجیه کارکنان در خصوص اهمیت ورود داده ها به صورت بهنگام و روزانه	رئیس بخش	در حال اجرا		ارتقای سلامت		
استفاده از اطلاعات ثبت شده در سیستم به منظور ارتقای کیفی خدمات	دفتر حاکمیت بالینی	در حال اجرا		ارتقای سلامت		
تشویق و درج در پرونده پرسنلی کارکنانی که فعالانه در تکمیل سیستم HIS نقش داشته اند	کارگزینی	در حال اجرا		ارتقای سلامت		
نظارت بر سیستم HIS به صورت روزانه توسط رئیس بخش	رئیس بخش	در حال اجرا		ارتقای سلامت		
نظر سنجی از کارکنان در مورد نحوه ی اجرای سیستم HIS	سوپرآموزشی	شش ماه یک بار		ارتقای سلامت		



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی ۲ use of information (ایجاد فرهنگ استفاده از اطلاعات و مدیریت آن)						
استراتژی ۱-۳ حفاظت از اطلاعات						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
ثبت دقیق ورود بیمار به بیمارستان، به بخش، ساعات دستورات پزشکی	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ممههور شدن تمام دستورات پزشک به مهر و امضای پزشک	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ثبت شرح حال دقیق بیمار توسط پزشک متخصص یا دستیار زنان(در مورد گروههای آموزش شرح حال دستیار زنان می بایستی با مهر پزشک آنکال تایید گردد	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ثبت ساعات دقیق درخواست و انجام و ارسال آزمایشات در پرونده بیمار	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
وجود یک دفترچه ثبت آزمایشات در بخش که ساعات ارسال آزمایش و تحویل آن به آزمایشگاه ثبت و مورد تایید تکنیسین آزمایشگاه قرار گیرد .	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ثبت دقیق ساعات اجرای دستورات پزشک توسط پرستار یا ماما در برگ گزارش پرستاری	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
کنترل متناوب دراندم پرونده ها در هر بخش توسط مسئولین بخش ها و ارسال گزارش کتبی به مدیر گروه	رئیس بخش	هفتگی	هفتگی	ارتقای سلامت		
آموزش و توجیه پرسنل مرتبط برای کار با سیستم HIS	معاونت آموزشی	طبق برنامه	تنظیمی آموزشی	ارتقای سلامت		
آموزش و توجیه کارکنان در خصوص اهمیت ورود داده ها به صورت بهنگام و روزانه	رئیس بخش	طبق برنامه	تنظیمی آموزشی	ارتقای سلامت		
ثبت وضعیت دقیق روزانه بیمار در برگه پیشرفت معالجات توسط پزشک معالج یا دستیار بخش (در مورد بیماران پرخطر تناوب، ثبت بسته به شرایط بیمار می باشد)	پزشک یا دستیار پزشک	روزانه	روزانه	وجود مستندات		



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی ۲ use of information (ایجاد فرهنگ استفاده از اطلاعات و مدیریت آن)						
استراتژی ۴-۱ بهبود ارتباطات داخلی به منظور تبادل صحیح اطلاعات						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
ارائه بازخورد به کارکنان در خصوص عملی کردن نظرات و پیشنهادات آنان	سرپرست بیمارستان	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		
کنترل متناوب دراندم پرونده ها در هر بخش توسط مسئولین بخش ها و ارسال گزارش کتبی به مدیر گروه	رئیس بخش	هفتگی	هفتگی	ارتقای سلامت		
آموزش و توجیه پرسنل مرتبط برای کار با سیستم HIS	معاونت آموزشی	طبق برنامه تنظیمی آموزشی		ارتقای سلامت		
آموزش و توجیه کارکنان در خصوص اهمیت ورود داده ها به صورت بهنگام و روزانه	رئیس بخش	طبق برنامه تنظیمی آموزشی		ارتقای سلامت		
تدوین فرم نظر سنجی (الکترونیک، کاغذی و ...) در خصوص شناسایی راهکارهای جدید به منظور تبادل صحیح اطلاعات	سوپر آموزشی	در اولین فرصت		ارتقای سلامت		
تدوین فرم علت واقعی سزارین توسط معاونت درمان و تایید توسط رئیس بخش و گزارش آن ماهانه به معاونت و تایید توسط رئیس بخش به منظور تبادل صحیح اطلاعات	معاونت درمان	ماهانه	ماهانه	وجود مستندات		
تشویق و درج در پرونده پرسنلی کارکنانی که فعالانه در تکمیل سیستم HIS نقش داشته اند	کارگزینی	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		
نظر سنجی از کارکنان در مورد نحوه ی اجرای سیستم HIS	سوپر آموزشی	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی ۱ use of information (ایجاد فرهنگ استفاده از اطلاعات و مدیریت آن)						
استراتژی ۱- ارتقا و بهبود مستندسازی به صورت دقیق و کامل						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
تهیه فرم هایی در هر بخش برای ثبت خطایی هر کدام از پرسنل ، پرستاران ماماها و پزشکان توسط خود افراد و عواقب آن بدون ذکر نام افراد و تاریخ خطا به منظور تشویق افراد برای بیان خطاهای فردی و دستیابی به راهکارهای مناسب برای پیشگیری از تکرار خطاها	پرسنل	روزانه	روزانه	ارتقای سلامت		
ثبت دقیق ورود بیمار به بیمارستان- به بخش ، ساعات دستورات پزشکی	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ممههور شدن تمام دستورات پزشک به مهر و امضای پزشک	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ثبت شرح حال دقیق بیمار توسط پزشک متخصص یا دستیار زنان(در مورد گروههای آموزش شرح حال دستیار زنان می بایستی با مهر پزشک آنکال تایید گردد)	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ثبت ساعات دقیق درخواست و انجام و ارسال آزمایشات در پرونده بیمار	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
وجود یک دفترچه ثبت آزمایشات در بخش که ساعات ارسال آزمایش و تحویل آن به آزمایشگاه ثبت و مورد تایید تکنسین آزمایشگاه قرار گیرد .	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ثبت دقیق ساعات اجرای دستورات پزشک توسط پرستار یا ماما در برگ گزارش پرستاری	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
کنترل متناوب دراندم پرونده ها در هر بخش توسط مسئولین بخش ها و ارسال گزارش کتبی به مدیر گروه	رئیس بخش	هفتگی	هفتگی	ارتقای سلامت		
ثبت وضعیت دقیق روزانه بیمار در برگه پیشرفت معالجات توسط پزشک معالج یا دستیار بخش (در مورد بیماران پرخطر تناوب ، ثبت بسته به شرایط بیمار می باشد)	پزشک یا دستیار پزشک	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
آموزش و توجیه پرسنل مرتبط برای کار با سیستم HIS	معاونت آموزشی	طبق برنامه تنظیمی آموزشی		ارتقای سلامت		
آموزش و توجیه کارکنان در خصوص اهمیت ورود داده ها به صورت بهنگام و روزانه	رئیس بخش	برحسب مورد		ارتقای سلامت		
استفاده از اطلاعات ثبت شده در سیستم به منظور ارتقای کیفی خدمات	دفتر حاکمیت بالینی	دراولین فرصت		ارتقای سلامت		



هدف کلی : ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی use of information (ایجاد فرهنگ استفاده از اطلاعات و مدیریت آن)						
استراتژی استقرار / ارتقای سیستم HIS						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
ثبت دقیق ورود بیمار به بیمارستان، به بخش ، ساعات دستورات پزشکی	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ممهور شدن تمام دستورات پزشک به مهر و امضای پزشک	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ثبت شرح حال دقیق بیمار توسط پزشک متخصص یا دستیار زنان(در مورد گروههای آموزش شرح حال دستیار زنان می بایستی با مهر پزشک آنکال تایید گردد)	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ثبت ساعات دقیق درخواست و انجام و ارسال آزمایشات در پرونده بیمار	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
وجود یک دفترچه ثبت آزمایشات در بخش که ساعات ارسال آزمایش و تحویل آن به آزمایشگاه ثبت و مورد تایید تکنسین آزمایشگاه قرار گیرد .	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ثبت دقیق ساعات اجرای دستورات پزشک توسط پرستار یا ماما در برگ گزارش پرستاری	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
کنترل متناوب دراندم پرونده ها در هر بخش توسط مسئولین بخش ها و ارسال گزارش کتبی به مدیر گروه	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ثبت وضعیت دقیق روزانه بیمار در برگه پیشرفت معالجات توسط پزشک معالج یا دستیار بخش (در مورد بیماران پرخطر تناوب ، ثبت بسته به شرایط بیمار می باشد	پزشک یا دستیار پزشک	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
عقد قرارداد برای استقرار سیستم HIS	پشتیبانی	در حال اجرا		ارتقای سلامت		
آموزش و توجیه پرسنل مرتبط برای کار با سیستم HIS	معاونت آموزشی	در حال اجرا		ارتقای سلامت		
آموزش و توجیه کارکنان در خصوص اهمیت ورود داده ها به صورت بهنگام و روزانه	رئیس بخش	در حال اجرا		ارتقای سلامت		
استفاده از اطلاعات ثبت شده در سیستم به منظور ارتقای کیفی خدمات	دفتر حاکمیت بالینی	در حال اجرا		ارتقای سلامت		



هدف کلی : ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی use of information (ایجاد فرهنگ استفاده از اطلاعات و مدیریت آن)						
استراتژی تدوین شاخص های عملکردی Key performance indicator						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
عقد قرارداد برای استقرار سیستم HIS	پشتیبانی	در حال اجرا		ارتقای سلامت		
آموزش و توجیه پرسنل مرتبط برای کار با سیستم HIS	معاونت آموزشی	در حال اجرا		ارتقای سلامت		
آموزش و توجیه کارکنان در خصوص اهمیت ورود داده ها به صورت بهنگام و روزانه	رئیس بخش	در حال اجرا		ارتقای سلامت		
استفاده از اطلاعات ثبت شده در سیستم به منظور ارتقای کیفی خدمات	دفتر حاکمیت بالینی	در حال اجرا		ارتقای سلامت		
انتخاب فردی به عنوان PATIENT و RISK MANAGMENT و SAFTY	سرپرست بیمارستان	طبق ابلاغ		ارتقای سلامت		
تدوین فرم علت واقعی سزارین توسط معاونت درمان و تایید توسط رئیس بخش و گزارش آن ماهانه به معاونت و تایید توسط رئیس بخش به منظور تبادل صحیح اطلاعات	معاونت درمان، رئیس بخش	در حال اجرا		وجود مستندات		



هدف کلی : ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی : clinical audit (استقرار نظام ممیزی بالینی)						
استراتژی (آموزش ممیزی بالینی)						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
تشکیل کمیته ممیزی بالینی	سرپرست بیمارستان	در اولین فرصت		ارتقای سلامت		
انتخاب و صدور ابلاغ برای اعضای کمیته	کارشناس مسئول کمیته	طبق دستور عمل ظرف یک ماه		ارتقای سلامت		
بررسی وضعیت موجود	اعضای کمیته	یک ماه		وجود مستندات		
تعیین استانداردها	اعضای کمیته	یک ماه		ارتقای سلامت		
مقایسه وضعیت با استاندارد	اعضای کمیته	یک ماه		وجود مستندات		
طراحی و انجام مداخله	اعضای کمیته	یک ماه		ارتقای سلامت		
ممیزی مجدد	اعضای کمیته	سه ماه		ارتقای سلامت		
آموزش و توجیه پرسنل مرتبط برای کار با سیستم HIS	معاونت آموزشی	در حال اجرا		ارتقای سلامت		
آموزش و توجیه کارکنان در خصوص اهمیت ورود داده ها به صورت بهنگام و روزانه	رئیس بخش	در حال اجرا		ارتقای سلامت		
آموزش و توجیه کارکنان در خصوص اهمیت گزارش دهی وقایع ناخواسته	رئیس بخش	در حال اجرا		ارتقای سلامت		



هدف کلی : ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران

هدف اختصاصی : clinical audit (استقرار نظام ممیزی بالینی)

استراتژی (انجام ممیزی بر اساس استانداردها و گاید لاین های موجود و در دسترس)

برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی

نام فعالیت	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
تشکیل کمیته ممیزی بالینی	سرپرست بیمارستان	دو ماه		ارتقای سلامت		
انتخاب و صدور ابلاغ برای اعضای کمیته	کارشناس مسئول کمیته	یک ماه		ارتقای سلامت		
بررسی وضعیت موجود	اعضای کمیته	یک ماه		وجود مستندات		
تعیین استانداردها	اعضای کمیته	یک ماه		ارتقای سلامت		
مقایسه وضعیت با استاندارد	اعضای کمیته	دو ماه		وجود مستندات		
طراحی و انجام مداخله	اعضای کمیته	شش ماه		ارتقای سلامت		
ممیزی مجدد	اعضای کمیته	سالانه		ارتقای سلامت		



هدف کلی : ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران

هدف اختصاصی : clinical audit (استقرار نظام ممیزی بالینی)

استراتژی ایجاد ارتباط سیستم تشویقی به نتایج ممیزی در حد امکان

برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی

نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
تشویق بخش هایی که فعالانه در گزارش خطاها مشارکت داشته اند (اعلام عمومی در گزارشات صبحگاهی ، در تابلوی اعلانات ، دادن تسهیلات رفاهی و ...)	سرپرست بیمارستانها کارگزینی	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		
تهیه فرم هایی در هر بخش برای ثبت خطایی هر کدام از پرسنل ، پرستاران ، ماماها و پزشکان توسط خود افراد و عواقب آن بدون ذکر نام افراد و تاریخ خطا به منظور تشویق افراد برای بیان خطاهای فردی و دستیابی به راهکارهای مناسب برای پیشگیری از تکرار خطاها	بیمارستانها	در اولین فرصت		ارتقای سلامت		
تشویق و درج در پرونده پرسنلی کارکنانی که فعالانه در مدیریت خطر نقش داشته اند (مانند ارائه نظرات و پیشنهادات در مسیر ایمنی بیمار ، شنتاسایی و تهیه لیست خطرات موجود در بخش ، مشارکت در گزارش دهی عفونت های بیمارستانی ، شراکت با کمیته های مرگ و میر و عفونت های بیمارستانی و ...)	سرپرست بیمارستانها	وجود تقدیر نامه		ارتقای سلامت		
تشویق و درج در پرونده پرسنلی کارکنانی که فعالانه در تکمیل سیستم HIS نقش داشته اند	سرپرست بیمارستانها	وجود تقدیر نامه		ارتقای سلامت		
تشویق بخش هایی که فعالانه در تکمیل سیستم HIS نقش داشته اند	سرپرست بیمارستانها	وجود تقدیر نامه		ارتقای سلامت		
اسکان طرح پزشک خانواده (پزشک - ماما) در روستاها و تخصیص مزایای مالی به آنها	معاونت درمان، بهداشتی	طبق دستور عمل		ارتقای سلامت		



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی patient & public involvement (ارتقا و بهبود فرآیند تعامل با مادر باردار تا ۴۲ روز بعد از زایمان و همراهان و جامعه) (مشارکت عمومی و بیماران)						
استراتژی عملیاتی نمودن منشور حقوق مادر باردار تا ۴۲ روز بعد از زایمان						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
وجود یک خط ارتباطی بین بیماران و بیمارستان بصورت شبانه روزی جهت پاسخگویی و ارائه راهنمایی های لازم بیماران در طی دوران بارداری و ۴۲ روز پس از زایمان و ثبت این مکالمات جهت امکان دستیابی بعدی به این مکالمات	بیمارستانها	شبانه روزی	شبانه روزی	ارتقای سلامت		
تعیین مکانی برای اسکان مادران روستایی مراجعه کننده به مراکز درمانی که شرایط نه در جهت بستری و نه بازگشت به روستا مناسب می باشد در اینصورت امکان دستیابی آسان تر به مرکز درمانی جهت مادران مقدر می گردد	معاونت درمان، بیمارستانها	در دست اقدام		ارتقای سلامت		
پیگیری مادران پرخطر توسط مراکز بهداشتی و دریافت پاسخ کتبی پزشکان در خصوص ارجاع و ضمیمه کردن حداقل کپی این پاسخ در پرونده بیمار و پیگیری اجرای دستورات پزشک از جمله آزمایشات بستری.....	معاونت درمان، معاونت بهداشتی	روزانه	روزانه	ارتقای سلامت		
تدوین فرم های نظر سنجی (الکترونیک، کاغذی ...) در خصوص شناسایی خطرات موجود در بیمارستان از دیدگاه بیماران، همراهان و مردم	سوپرآموزشی	در دست اقدام		ارتقای سلامت		
تشکیل کمیته بررسی به شکایات بیماران یا ارزیابی میزان رضایت مندی بیماران در هنگام ترخیص و تعیین ریز مشکلات یا نقاط قوت	کارشناس مسئول کمیته	در دست اقدام		ارتقای سلامت		
آموزش موثر به افراد دخیل در شکایات بیماران	سوپروایزر آموزشی	در دست اقدام		ارتقای سلامت		
تهیه فرم رسیدگی به شکایات (فرم الکترونیک، کاغذی، ...)	مسئول رسیدگی به شکایات	در دست اقدام		ارتقای سلامت		
در دسترس قرار دادن فرم های ثبت شکایات برای عموم	پرسنل بخش	در دست اقدام		ارتقای سلامت		
جمع آوری و ثبت فرم های شکایات دریافت شده	پرسنل مربوطه	در دست اقدام		ارتقای سلامت		
ارائه رسید دریافت شکایات به شاکی و کد گذاری ان ها	پرسنل مربوطه	در اولین فرصت		وجود مستندات		
بررسی فرم های شکایات و تعیین اولویت موارد	مسئول رسیدگی به شکایات	ماهانه		ارتقای سلامت		
تحلیل و تعیین علت شکایات	مسئول رسیدگی به شکایات	ماهانه		ارتقای سلامت		
انجام اقدامات اصلاحی	اعضای کمیته	ماهانه		ارتقای سلامت		
ارائه فیدبک به شاکی	مسئول رسیدگی به شکایات	ماهانه		ارتقای سلامت		
بررسی اثرات اقدامات اصلاحی در رضایت مردم	اعضای کمیته	ماهانه		ارتقای سلامت		



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی patient & public involvement (ارتقا و بهبود فرآیند تعامل با مادر باردار تا ۴۲ روز بعد از زایمان و همراهان و جامعه (مشارکت عمومی و بیماران)						
استراتژی ایجاد/ارتقای سیستم رسیدگی به شکایات						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
تشکیل کمیته بررسی به شکایات بیماران یا ارزیابی میزان رضایت مندی بیماران در هنگام ترخیص و تعیین ریز مشکلات یا نقاط قوت	کارشناس مسئول کمیته	دوماه		ارتقای سلامت		
آموزش موثر به افراد دخیل در شکایات بیماران	سوپروایزر آموزشی	شش ماه		ارتقای سلامت		
تهیه فرم رسیدگی به شکایات (فرم الکترونیک، کاغذی، ...)	مسئول رسیدگی به شکایات	یک ماه		ارتقای سلامت		
در دسترس قرار دادن فرم های ثبت شکایات برای عموم	پرسنل بخش	روزانه		ارتقای سلامت		
جمع آوری و ثبت فرم های شکایات دریافت شده	پرسنل مربوطه	ماهانه		ارتقای سلامت		
ارائه رسید دریافت شکایات به شاکی و کد گذاری آن ها	پرسنل مربوطه	روزانه		وجود مستندات		
بررسی فرم های شکایات و تعیین اولویت موارد	مسئول رسیدگی به شکایات	یک ماه		ارتقای سلامت		
تحلیل و تعیین علت شکایات	مسئول رسیدگی به شکایات	یک ماه		ارتقای سلامت		
انجام اقدامات اصلاحی	اعضای کمیته	دو ماه		ارتقای سلامت		
ارائه فیدبک به شاکی	مسئول رسیدگی به شکایات	دوماه		ارتقای سلامت		
بررسی اثرات اقدامات اصلاحی در رضایت مردم	اعضای کمیته	شش ماه		ارتقای سلامت		



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی patient & public involvement (ارتقا و بهبود فرآیند تعامل با مادر باردار تا ۴۲ روز بعد از زایمان و همراهان و جامعه) (مشارکت عمومی و بیماران)						
استراتژی سیاست گذاری در خصوص تعامل با مادر باردار تا ۴۲ روز بعد از زایمان در بدو بستری						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
توزیع پمفلت های آموزشی بین بیماران و همراهان از بدو بستری	سوپروایزر آموزشی	روزانه (تهیه ظرف یک ماه)		ارتقای سلامت		
آموزش به مادران باردار در خصوص (آموزش چهره به چهره، فیلم ...)	پرسنل مربوطه	روزانه		ارتقای سلامت		
داشتن برخورد مناسب با مادر باردار از بدو ورود به پذیرش	پرسنل بخش	روزانه		ارتقای سلامت		



هدف کلی : ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی patient & public involvement (ارتقا و بهبود فرآیند تعامل با مادر باردار تا ۴۲ روز بعد از زایمان و همراهان و جامعه) (مشارکت عمومی و بیماران)						
استراتژی سیاست گذاری در خصوص تعامل مادر باردار تا ۴۲ روز بعد از زایمان در حین درمان						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
اجرای ارزیابی های درونی متناوب از بخش ها بخصوص در مادران پرخطر	معاونت درمان	دو ماهه		ارتقای سلامت		
تقویت کلاس های آمادگی برای زایمان و شرکت همراهان در این کلاس و به مشارکت گرفتن آنان در آموزش مادران	معاونت درمان، بیمارستانها	در حال اجرا		ارتقای سلامت		
توزیع پمفلت های آموزشی در بیماریهای شایع در خصوص نحوه مراقبت از خود ، مصرف دارو ، فعالیت فیزیکی ، تغذیه ، نحوه مراجعات بعدی ، پیش آگهی و ...	کارشناس سنول حاکمیت بالینی	روزانه (در حال اجرا)		ارتقای سلامت		
توزیع پمفلت های آموزشی بین مادران باردار و همراهان حین درمان	پرسنل بخش	روزانه (در حال اجرا)		ارتقای سلامت		
آموزش به بیماران در خصوص (آموزش چهره به چهره، فیلم ،...)	پزشک معالج/سرپرستار بخش	روزانه (در حال اجرا)		ارتقای سلامت		
فراهم کردن امکاناتی مانند موسیقی ، فیلم در هر اتاق درد برای کاهش استرس مادران باردار	پشتیبانی	روزانه (در حال اجرا)		ارتقای سلامت		
آموزش شیردهی و توصیه های لازم به مادران بعد از زایمان	کارشناس بهداشت	روزانه (در حال اجرا)	روزانه	ارتقای سلامت		



هدف کلی : ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی patient & public involvement (ارتقا و بهبود فرآیند تعامل با مادر باردار تا ۴۲ روز بعد از زایمان و همراهان و جامعه) (مشارکت عمومی و بیماران)						
استراتژی سیاست گذاری در خصوص تعامل مادر باردار تا ۴۲ روز بعد از زایمان در زمان ترخیص و بعد از آن						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
بهبود کیفیت مراقبت مادران در مراکز بهداشتی از نظر سلامت مادران بخصوص مادران پرخطر و ارجاع به موقع آنان	معاونت بهداشتی	روزانه (در حال اجرا)		ارتقای سلامت		
آموزش صحیح بیماران بخصوص بیماران پرخطر هنگام ترخیص از بیمارستان به صورت پمفلت فیلم ، آموزش حضوری در جهت آگاهی از شرایط ویژه و مراجعه بموقع به بیمارستان در طی ۴۲ روز پس از زایمان	پرسنل مربوطه	روزانه (در حال اجرا)		ارتقای سلامت		
ترغیب بیماران به مراجعات منظم کنترلی پس از ترخیص	پرسنل مربوطه	روزانه (در حال اجرا)		ارتقای سلامت		
توزیع پمفلت های آموزشی بین بیماران و همراهان زمان ترخیص و بعد از آن	پرسنل مربوطه	روزانه (در حال اجرا)		ارتقای سلامت		
آموزش به بیماران در خصوص (آموزش چهره به چهره، فیلم ،...)	پزشک معالج/سرپرستار بخش	روزانه (در حال اجرا)				
آموزش به مادران باردار در هنگام ترخیص از بیمارستان به منظور مراجعات منظم به مراکز بهداشتی برای مراقبت های بارداری و پس از زایمان و نوزاد	پرسنل مربوطه	روزانه (در حال اجرا)		ارتقای سلامت		



هدف کلی : ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی Education & training (ارتقا و بهبود فرآیند آموزش و مهارت آموزی)						
استراتژی آموزشی به کارکنان و توانمند سازی آنان						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
اجرای مانورهای آموزشی شرایط ویژه مثل خونریزی پس از زایمان اکلامپسی ، بیماران unstable در بخش ها حداقل سالی یکبار به منظور چک تجهیزات و آمادگی افراد درگیر درمان	سرپرست بیمارستان	سالانه	سالانه	ارتقای سلامت		
فراهم کردن شرایط حضور کارکنان در برنامه های آموزشی خارج سازمانی در خصوص مدیریت خطر	سرپرست بیمارستان	هر ۶ ماه یکبار	هر ۶ ماه یکبار	ارتقای سلامت		
تسهیل دسترسی ملاقات های حضوری کارکنان با مسئول ایمنی بیمار در بیمارستان برای ارائه نظرات و پیشنهادات	سرپرست بیمارستان	طبق برنامه	طبق برنامه	ارتقای سلامت		
ارائه بازخورد به کارکنان در خصوص عملی کردن نظرات و پیشنهادات آنان	پرسنل مربوطه	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		
انجام walk round توسط مدیریت بیمارستان به منظور تثبیت اهمیت مدیریت خطر و ایمنی بیمار	مدیریت بیمارستان	طبق برنامه	طبق برنامه	ارتقای سلامت		
برگزاری کلاس توسط معاونت آموزشی ، درمان در جهت دادن آگاهی به پرسنل مامایی، پرستاران ، پزشکان در اداره مادران پرخطر	معاونت آموزشی	طبق برنامه	طبق برنامه	ارتقای سلامت		
تهیه پمفلت یا برنامه های آموزشی نرم افزاری جهت اجرای صحیح اداره و mangement مادران پرخطر (خونریزی پس از زایمان - پراکلامپسی - اکلامپسی - حاملگی اکتویک - حاملگی مولار) و ارسال آن به پرسنل مربوطه (دستیاران ، پرستاران و ماماها)	معاونت آموزشی	طبق دستورالعمل مل وزارت متبوع	طبق دستورالعمل مل وزارت متبوع	ارتقای سلامت		
ارسال برنامه های آموزشی بصورت جداگانه برای هر کدام از گروههای درگیر با مادران باردار بصورت کتبی و علاوه بر آن به صورت بولوتوس به تلفن های همراه آنان ارسال گردد تا هر زمان قابل دسترسی باشد (این قسمت با درگیری اعضا هیئت علمی و بر طبق آخرین شواهد علمی موجود تهیه گردیده و بازبینی دوره های روی آن انجام خواهد شد)	گروه زنان و زایمان ،معاونت در مان			ارتقای سلامت		
نیازسنجی آموزشی	بیمارستانها			وجود مستندات		
طراحی برنامه آموزشی مناسب (در خصوص فرهنگ، عدم سرزنش، یادگیری مستمر سازمانی و..)	سوپروایزر آموزشی			ارتقای سلامت		
توزیع پمفلت ها و نصب پوسترها در معرض دید کارکنان	معاونت آموزشی			مشاهده پوسترها		
آموزش و توجیه کارکنان در خصوص اهمیت گزارش دهی وقایع ناخواسته	مسئول کمیته			وجود مستندات		
آموزش و توجیه پرسنل مرتبط برای کار با سیستم HIS	معاونت آموزشی			ارتقای سلامت		
آموزش و توجیه کارکنان در خصوص اهمیت ورود داده ها به صورت بهنگام و روزانه	رئیس بخش			وجود مستندات		



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی Education & training (ارتقا و بهبود فرآیند آموزش و مهارت آموزی)						
استراتژی آموزش به بیماران و همراهان در حین درمان						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
اجرای ارزیابی های درونی متناوب از بخش ها بخصوص در مادران پرخطر	معاونت درمان	طبق دستورالعمل	طبق دستورالعمل	ارتقای سلامت		
تقویت کلاس های آموزش بیماران و شرکت همراهان در این کلاس و به مشارکت گرفتن آنان در آموزش مادران	معاونت درمان	طبق برنامه تنظیمی	طبق برنامه تنظیمی	ارتقای سلامت		
توزیع پمفلت های آموزشی در بیماریهای شایع در خصوص نحوه مراقبت از خود ، مصرف دارو ، فعالیت فیزیکی ، تغذیه ،نحوه مراجعات بعدی ،پیش آگهی و ...	کارشناس مسئول حاکمیت بالینی	طبق برنامه تنظیمی	طبق برنامه تنظیمی	ارتقای سلامت		
توزیع پمفلت های آموزشی بین بیماران و همراهان حین درمان	معاونت آموزشی	روزانه	روزانه	ارتقای سلامت		
آموزش به بیماران در خصوص(آموزش چهره به چهره، فیلم ،...)	پزشک معالج/سرپرستار بخش	طبق برنامه تنظیمی	طبق برنامه تنظیمی	ارتقای سلامت		



هدف کلی : ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی Education & training (ارتقا و بهبود فرآیند آموزش و مهارت آموزی)						
استراتژی آموزشی به بیماران و همراهان در زمان ترخیص و پس از آن						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
آموزش صحیح بیماران بخصوص بیماران پرخطر هنگام ترخیص از بیمارستان به صورت پمفلت فیلم ، آموزش حضوری در جهت آگاهی از شرایط ویژه و مراجعه بموقع به بیمارستان در طی ۴۲ روز پس از زایمان	پزشک معالج/سرپرستار بخش	طبق برنامه تنظیمی	طبق برنامه تنظیمی	ارتقای سلامت		
ترغیب بیماران به مراجعات منظم کنترلی پس از ترخیص	پزشک معالج	در اولین فرصت	در اولین فرصت	ارتقای سلامت		
توزیع پمفلت های آموزشی بین بیماران و همراهان زمان ترخیص و بعد از آن	معاونت آموزشی	روزانه	روزانه	ارتقای سلامت		
آموزش به بیماران در خصوص (آموزش چهره به چهره، فیلم ،...)	پزشک معالج/سرپرستار بخش	طبق برنامه تنظیمی	طبق برنامه تنظیمی	ارتقای سلامت		



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی Education & training (ارتقا و بهبود فرآیند آموزش و مهارت آموزی)						
استراتژی تدوین PDP و تاثیردهی آن در امر آموزش کارکنان						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
تخصیص زمان آموزش جهت کارکنان	کارشناس مسئول حاکمیت بالینی	طبق برنامه تنظیمی	طبق برنامه تنظیمی	ارتقای سلامت		
استراتژی و برنامه عملی مشخص	کارشناس مسئول حاکمیت بالینی	طبق دستورالعمل	طبق دستورالعمل	ارتقای سلامت		
دسترسی مناسب و مرتبط	کارشناس مسئول حاکمیت بالینی	طبق دستورالعمل	طبق دستورالعمل	ارتقای سلامت		
مدیریت آموزش	کارشناس مسئول حاکمیت بالینی	طبق برنامه تنظیمی	طبق برنامه تنظیمی	ارتقای سلامت		
استفاده از نتایج PDP جهت برنامه ریزی آموزشی	کارشناس مسئول حاکمیت بالینی	طبق برنامه تنظیمی	طبق برنامه تنظیمی	ارتقای سلامت		



هدف کلی : ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی staff management (ارتقا و بهبود فرآیند مدیریت کارکنان)						
استراتژی برقراری مصاحبه های حضوری با کارکنان در پایان هر شش ماه و هر سال و ارائه فیدبک						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
فراهم کردن شرایط حضور کارکنان در برنامه های آموزشی خارج سازمانی در خصوص مدیریت خطر	سرپرست بیمارستان	طبق برنامه تنظیمی	طبق برنامه تنظیمی	ارتقای سلامت		
تسهیل دسترسی ملاقات های حضوری کارکنان با مسئول ایمنی بیمار در بیمارستان برای ارائه نظرات و پیشنهادات	سرپرست بیمارستان	طبق برنامه	طبق برنامه	ارتقای سلامت		
ارائه بازخورد به کارکنان در خصوص عملی کردن نظرات و پیشنهادات آنان	پرسنل مربوطه	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		
ایجاد ارتباطات موثر و مشاوره با کارکنان برای دریافت نظرات و پیشنهادات و اطلاع رسانی به آنان در رابطه با نتایج حاصل از چرخه مدیریت خطر	سرپرست بیمارستان	طبق برنامه	طبق برنامه	ارتقای سلامت		
انجام WALK ROUND توسط مدیریت بیمارستان به منظور تثبیت اهمیت مدیریت خطر و ایمنی مادر	سرپرست بیمارستان	طبق برنامه	طبق برنامه	ارتقای سلامت		



هدف کلی : ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی staff management (ارتقا و بهبود فرآیند مدیریت کارکنان)						
استراتژی ایجاد ارتباط بین سیستم تشویقی و تدوین PDP						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
تشویق و درج در پرونده پرسنلی کارکنانی 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 ، شارکت با کمیته های مرگ و میر و عفونت های بیمارستانی و ...)	کارگزینی	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		
تشویق بخش هایی که فعالانه در گزارش خطاها مشارکت داشته اند . اعلام عمومی در گزارشات صبحگاهی ، در تابلوی اعلانات ، دادن تسهیلات رفاهی و ...)	سرپرست بیمارستانها کارگزینی	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		
تهیه فرم هایی در هر بخش برای ثبت خطای هر کدام از پرسنل ، پرستاران ماماها و پزشکان توسط خود افراد و عواقب آن بدون ذکر نام افراد و تاریخ خطا به منظور تشویق افراد برای بیان خطاهای فردی و دستیابی به راهکارهای مناسب برای پیشگیری از تکرار خطاها	کارگزینی	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		
تشویق و درج در پرونده پرسنلی کارکنانی که فعالانه در تکمیل سیستم HIS نقش داشته اند	کارگزینی	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		
تشویق بخش هایی که فعالانه در تکمیل سیستم HIS نقش داشته اند	کارگزینی	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی staff management (ارتقا و بهبود فرآیند مدیریت کارکنان)						
استراتژی ایجاد شناسنامه برای پرسنل بخش زایمان						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
ثبت و نگهداری مستندات و ورود اطلاعات مربوطه در شناسنامه پرسنلی	کارگزینی	ماهانه	ماهانه	وجود مستندات		
تشویق و درج در پرونده پرسنلی کارکنانی 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، شراکت با کمیته های مرگ و میر و عفونت های بیمارستانی و ...)	کارگزینی	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		
تشویق و درج در پرونده پرسنلی کارکنانی که فعالانه در تکمیل سیستم HIS نقش داشته اند	کارگزینی	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		
درج ارزیابی های دوره ای از کارکنان در خصوص مانور های آموزشی و باز آموزی ها	معاون آموزشی	۶ ماه یکبار	۶ ماه یکبار	ارتقای سلامت		
ثبت ورود و خروج و اطلاعات مربوطه	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی staff management (ارتقا و بهبود فرآیند مدیریت کارکنان)						
استراتژی تدوین شرح وظایف کارکنان						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
اجرای سیستم آنکالی در تمام بیمارستان های حوزه دانشگاه	مدیر گروه زنان	طبق برنامه	طبق برنامه	ارتقای سلامت		
اجرای مقیم بودن متخصص زنان یا دستیار در تمام ساعات شبانه روز در بیمارستان (بخش زنان و زایمان) و یا حضور حداکثر ۱۵ دقیقه پس از اولین تماس	مدیر گروه زنان	طبق برنامه	طبق برنامه	ارتقای سلامت		
تهیه لیست آنکال دوم و ارسال آن به معاونت درمان از طرف تمام گروههای آموزشی، درمانی زنان، به منظور کمک به آنکال اول در شرایط بحرانی	مدیر گروه زنان	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت	طبق تعرفه	
تعیین یک آنکال معین برای هر شهر جهت درخواست مشاوره در شرایط ویژه توسط سایر همکاران و لحاظ نمودن شرایط مناسب (امتیازات آموزش مالی،.....) جهت ایجاد انگیزه برای پذیرش آنکالی معین)	مدیر گروه زنان، معاونت درمان، بیمارستان	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت	اختصاص اعتبار لازم	
تسهیل دسترسی ملاقات های حضوری کارکنان با مسئول ایمنی بیمار در بیمارستان برای ارائه نظرات و پیشنهادات	سرپرست بیمارستان	طبق برنامه	طبق برنامه	ارتقای سلامت		
انتخاب فردی به عنوان patient safety و risk management officer	سرپرست بیمارستان	طبق دستور العمل	طبق دستور العمل	ارتقای سلامت		
آموزش و توجیه کارکنان در خصوص اهمیت گزارش دهی وقایع ناخواسته	سرپرست بیمارستان	سالانه	سالانه	ارتقای سلامت		



هدف کلی : ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی staff management (ارتقا و بهبود فرآیند مدیریت کارکنان)						
استراتژی انجام ارزیابی های عملکردی دوره ای از پرسنل بخش زایمان						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
چک تجهیزات اورژانس در هر شیفت توسط سرپرستار هر بخش و تحویل به سرپرستار شیفت بعد و ثبت آن	سرپرستار	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
اجرای مانورهای آموزشی شرایط ویژه مثل خونریزی پس از زایمان اکلامپسی ، بیماران unstable در بخش ها حداقل سالی یکبار به منظور چک تجهیزات و آمادگی افراد درگیر درمان	سرپرست بیمارستان	۶ ماه یکبار	۶ ماه یکبار	ارتقای سلامت		
ارائه بازخورد به کارکنان در خصوص عملی کردن نظرات و پیشنهادات آنان	پرسنل مربوطه	ماهانه	ماهانه	ارتقای سلامت		
برگزاری کلاس های باز آموزی به صورت دوره ای (هر ۶ ماه) و قرار دادن امتیاز برای پرسنل	سرپرست بیمارستان	طبق برنامه	طبق برنامه	ارتقای سلامت		
برگزاری کلاس مهارت آموزی و توجیهی برای کارمندان جدید ورود	سرپرست بیمارستان	طبق برنامه	طبق برنامه	ارتقای سلامت		



هدف کلی : ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی staff management (ارتقا و بهبود فرآیند مدیریت کارکنان)						
استراتژی ایجاد نظامی برای آشنایی توجیهی به پرسنل بخش زایمان جدیدالورود						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
ایجاد مسئولیت در جهت آموزش پرسنل جدیدالورود و قبل از شروع کار موظف	مسئول بخش مربوطه	بحسب نیاز	بحسب نیاز	ارتقای سلامت		
انتخاب فردی برای خوشامدگویی به کارکنان جدیدالورود	مسئول بخش مربوطه	بحسب نیاز	بحسب نیاز	ارتقای سلامت		
بیان اهداف، خط مشی و چشم اندازهای سازمان	مسئول بخش مربوطه	سالانه	سالانه	ارتقای سلامت		
تدوین متن راهنمای آشنایی با بیمارستان (چشم انداز، سیاست ها ،قوانین ، ...)	مسئول بخش مربوطه	سالانه	سالانه	ارتقای سلامت		
آشناسازی کارکنان جدیدالورود با محیط کاری	مسئول بخش مربوطه	بحسب نیاز	بحسب نیاز	ارتقای سلامت		
در اختیار گذاشتن وسایل و تجهیزات لازم	مسئول بخش مربوطه	طبق دستورالعمل	طبق دستورالعمل	ارتقای سلامت		
معرفی کارمند جدیدالورود با همکاران	مسئول بخش مربوطه	در دست اقدام	در دست اقدام	ارتقای سلامت		
امکان ملاقات حضوری با ریاست واحد مربوطه	مسئول بخش مربوطه	طبق برنامه	طبق برنامه	ارتقای سلامت		
معرفی فردی به کارمند جدیدالورود برای پاسخ گویی و رفع ابهامات	مسئول بخش مربوطه	طبق برنامه	طبق برنامه	ارتقای سلامت		



هدف کلی: ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی staff management (ارتقا و بهبود فرآیند مدیریت کارکنان)						
استراتژی تدوین شرایط احراز پرسنل بخش زایمان						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
برگزاری آزمون های استخدامی به صورت هر چند سال یکبار	ستاد مرکزی	طبق دستور العمل موجود	طبق دستور العمل موجود	ارتقای سلامت		
قرار دادن افراد در مانور های آموزشی برای ارزیابی عملی و علمی آنها	سرپرست بیمارستان	برحسب نیاز	برحسب نیاز	ارتقای سلامت		
توجه به چینش پرسنل و دستور وزارت خانه در رابطه با قرار دادن افراد با توجه به مهارتهای آنها در هر بخش	سرپرست بیمارستانها	طبق دستور العمل	طبق دستور العمل	ارتقای سلامت		



هدف کلی : ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف اختصاصی clinical effectiveness (استقرار نظام طبابت مبتنی بر شواهد) (اثر بخشی بالینی)						
استراتژی درگیر نمودن اعضای هیئت علمی						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسئول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
تشکیل کمیته اثر بخشی در بیمارستان	مسئول حاکمیت بالینی	فصلی	فصلی	ارتقای سلامت		
اولویت بندی مشکلات شایع هر بخش بر اساس نتایج به دست آمده از کمیته های مرگ و میر و کنترل عفونت و کمیته مدیریت خطر و ایمنی بیمار	کارشناس مسئول حاکمیت بالینی	طبق کمیته مصوبات	طبق کمیته مصوبات	ارتقای سلامت		
انتخاب موضوعات بر اساس اولویت مشخص شده برای انتخاب گاید لاین های موجود	کارشناس مسئول حاکمیت بالینی	طبق کمیته مصوبات	طبق کمیته مصوبات	ارتقای سلامت		
جستجوی گاید لاین های موجود و معتبر در موضوعات مشخص شده	کارشناس مسئول حاکمیت بالینی	برحسب نیاز	برحسب نیاز	ارتقای سلامت		
تکثیر و توزیع و تسهیل به گاید لاین های موجود (از جمله گاید لاین های پرستاری موجود و ...)	کارشناس مسئول حاکمیت بالینی	برحسب نیاز	برحسب نیاز	ارتقای سلامت		
ممیزی و نظارت بر استفاده از گاید لاین های موجود در زمان ارائه خدمت	کارشناس مسئول حاکمیت بالینی	پایش هر ۳ ماهه	پایش هر ۳ ماهه	ارتقای سلامت		
پیشنهاد تدوین گاید لاین به سطح بالاتر	کارشناس مسئول حاکمیت بالینی	برحسب نیاز	برحسب نیاز	ارتقای سلامت		



هدف کلی : ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف clinical effectiveness (استقرار نظام طبابت مبتنی بر شواهد) (اثر بخشی بالینی)						
استراتژی استفاده از گاید لاین های موجود						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
ثبت دقیق ورود بیمار به بیمارستان، به بخش ، ساعات دستورات پزشکی	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ممهور شدن تمام دستورات پزشک به مهر و امضای پزشک	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ثبت شرح حال دقیق بیمار توسط پزشک متخصص یا دستیار زنان(در مورد گروههای آموزش شرح حال دستیار زنان می بایستی با مهر پزشک آنکال تایید گردد	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ثبت ساعات دقیق درخواست و انجام و ارسال آزمایشات در پرونده بیمار	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
وجود یک دفترچه ثبت آزمایشات در بخش که ساعات ارسال آزمایش و تحویل آن به آزمایشگاه ثبت و مورد تایید تکنسین آزمایشگاه قرار گیرد .	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ثبت دقیق ساعات اجرای دستورات پزشک توسط پرستار یا ماما در برگ گزارش پرستاری	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
کنترل متناوب دراندم پرونده ها در هر بخش توسط مسئولین بخش ها و ارسال گزارش کتبی به مدیر گروه	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
آموزش و توجیه پرسنل مرتبط برای کار با سیستم HIS	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
آموزش و توجیه کارکنان در خصوص اهمیت ورود داده ها به صورت بهنگام و روزانه	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		
ثبت وضعیت دقیق روزانه بیمار در برگه پیشرفت معالجات توسط پزشک معالج یا دستیار بخش (در مورد بیماران پرخطر تناوب ، ثبت بسته به شرایط بیمار می باشد)	پرسنل مربوطه	روزانه	روزانه	وجود مستندات		



هدف کلی : ارتقای کیفیت ارائه خدمات سلامت مادران						
هدف clinical effectiveness (استقرار نظام طبابت مبتنی بر شواهد) (اثر بخشی بالینی)						
استراتژی درگیر نمودن معاونت آموزشی						
برنامه عملیاتی مربوط به استراتژی						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
برگزاری کلاس توسط معاونت آموزشی ، درمان در جهت دادن آگاهی به پرسنل مامایی، پرستاران ، پزشکان در اداره مادران پرخطر	معاونت آموزشی	طبق برنامه تنظیمی آموزشی	طبق برنامه تنظیمی آموزشی	ارتقای سلامت		
تهیه پمفلت یا برنامه های آموزشی نرم افزاری جهت اجرای صحیح اداره و mangement مادران پر خطر (خونریزی پس از زایمان – پراکلامپسی – اکلامپسی – حاملگی اکتوییک – حاملگی مولار)) و ارسال آن به پرسنل مربوطه (دستیاران ، پرستاران و ماماها)	معاونت آموزشی	طبق دستورالعمل های وزارت متبوع	طبق دستورالعمل های وزارت متبوع	ارتقای سلامت		
طراحی برنامه آموزشی مناسب (در خصوص فرهنگ، عدم سرزنش ، یادگیری مستمر سازمانی و..)	معاونت آموزشی	طبق برنامه تنظیمی آموزشی	طبق برنامه تنظیمی آموزشی	ارتقای سلامت		
توزیع پمفلت های آموزشی بین بیماران و همراهان از بدو بستری	معاونت آموزشی	روزانه	روزانه	ارتقای سلامت		