

اهم فعالیت ها:

واحد نظارت و ارزیابی (بهبود کیفیت) در جهت ارزیابی کمی و کیفی فرایندهای اورژانس پیش بیمارستانی

با هدف دسترسی عادلانه و همگانی به خدمات سلامت با کیفیت ، فعالیت می کند.

۱. ارزیابی عملکرد کلان منطقه امایشی ۲ کشور

۲. ارزیابی عملکرد مراکز استان ها در قالب تیم نظارتی سازمان اورژانس کشور

۳. هماهنگی با واحد آموزش جهت برگزاری مجدد کلاسهای آموزشی برای پرسنل عملیاتی و دیسپچ

۴. پیگیری و اجرایی نمودن صورتجلسات کمیته خطا و مکاتبات لازم با واحدهای مرتبط

۵. تهیه و آماده سازی مستندات برنامه عملیاتی و بارگذاری در سایت پورتال سازمان

۶. نظارت بر ثبت آمار روزانه ماموریت ها توسط واحد آمار در سایت EMS HEALTH

۷. بازدید از پایگاههای استان و شمالغرب کشور

۸. جمع آوری و تحلیل خود ارزیابی ها از پایگاه های استان

۹. پاسخ به مکاتبات سازمانی و برون سازمانی

۱۰. نظارت و همکاری در خصوص موارد متفرقه (المپیاد و تجهیزات پزشکی - نقلیه - اورژانس هوایی)

۱۱. بررسی روزانه زمان DND پرسنل دیسپیچ و اطلاع به سرپرست واحد دیسپیچ جهت بررسی و اطلاع رسانی به پرسنل - ارسال لیست ماهانه DND به واحد پیش

بیمارستانی جهت اخذ توضیح از پرسنل و ارائه گزارش به واحد نظارت - با پرسنلی که زمان و تعداد DND بالا داشته باشند حضوری تذکر داده شده و در کارانه لحاظ می‌شود. در صورت صلاحدید مسئول واحد به استناد کمیته RCA تذکر کتبی با درج در پرونده لحاظ می‌گردد.

۱۲. بررسی روزانه تعداد کاربران حاضر در کابین‌های ۱۱۵ در طول ۲۴ ساعت و بررسی مدیریت کاربران جهت حضور در سیستم ۱۱۵ موقع ترک دیسپیچ برای مدت کوتاه توسط یک یا دو نفر از کاربران

۱۳. بررسی تماس‌هایی که تعیین وضعیت نشده اند یعنی کاربر سیستم را در حالت اتوماتیک قرار داده که منجر به تماس از دست رفته شده و سیستم به حالت DND تغییر وضعیت داده که جهت اطلاع فرایند پیش بیمارستانی و اطلاع رسانی به پرسنل دیسپیچ جهت ممنوعیت استفاده از حالت اتوماتیک، با واحد پیش بیمارستانی مکاتبه گردید.

۱۴. بررسی روزانه تماس‌های بی پاسخ واحد دیسپیچ و ارسال ماهانه آمار تماس‌های بی پاسخ کاربران به واحد پیش بیمارستانی جهت بررسی و اخذ گزارش و ارائه کردن به واحد نظارت - اگر کاربری تعداد تماس بی پاسخ بیشتر داشته باشند، حضوری تذکر داده می‌شود و در کارانه لحاظ می‌گردد.

۱۵. بررسی روزانه گزارشات سوپروایزری دریافت شده از طرف مسئول واحد، اقدامات صورت گرفته و ارسال آن به ایشان جهت بررسی مجدد و ارسال آن به ریاست محترم مرکز

۱۶. بررسی شنوهای کاربران تریاژ تلفنی و در صورت تکرار در خصوص عدم شرح حال گیری طبق پروتکل گام به گام حضوری با کاربران صحبت می‌شود و در خصوص نحوه شرح حال گیری توضیحات لازم داده شده و جهت برگزاری مجدد کلاس آموزشی نحوه شرح حال گیری برای کاربران دیسپیچ با مسئول واحد آموزش هماهنگی صورت می‌گیرد.

۱۷. بررسی شنوهای مشکل‌دار از طریق بی‌سیم

۱۸. بررسی نحوه‌ی مشاوره پرسنل عملیاتی با پزشک دیسپیچ - تشکیل جلسه با حضور پزشکان و مسئولین واحدهای مرتبط در خصوص اطلاع‌رسانی مشاوره پزشکی

۱۹. جمع‌آوری مستندات مطرح شده در کمیته RCA - بعد از اتمام جلسه پیگیری مصوبات جلسه و تنظیم صورت جلسه و ثبت آن به عنوان نامه داخلی

۲۰. جمع‌آوری مستندات مربوط به جلسه **case study** با حضور پرسنل عملیاتی، دیسپیچ و مسئولین ستادی با آموزش ریاست محترم مرکز در خصوص موضوع تعیین

شده

۲۱. تنظیم تمام صور تجلسه‌های مربوط به واحد نظارت و ثبت آن بصورت نامه داخلی

۲۲. بررسی گزارشات ارائه شده توسط پرسنل عملیاتی، دیسپیچ به واحد نظارت در خصوص خطاهای پرسنل

۲۳. ثبت خطاها و تشویقی‌های پرسنل عملیاتی و دیسپیچ در پرونده پرسنلی الکترونیکی

۲۴. مکاتبه با واحدها، دانشگاه و سازمان اورژانس کشور در صورت لزوم

۲۵. جمع‌بندی مستندات پرسنل جهت ارسال به تخلفات دانشگاه توسط واحد کارگزینی

۲۶. بررسی روزانه سیستم تله‌مدیسن ۸۰۵ جهت دریافت ECG و پیگیری از پرسنل مرکز درمانی مدنی خانم علیزاده در خصوص فعال‌بودن تله‌مدیسن و ECG های

دریافتی و در صورت وجود مشکل گزارش به مسئول واحد آمار جهت بررسی و برطرف کردن مشکل

۲۷. بررسی تماس‌های پرسنل عملیاتی با واحد ۸۰۰ در خصوص اطلاع از پایگاه همجوار جهت اعزام به ماموریت که جهت اصلاح فرایند پیش بیمارستانی و اطلاع‌رسانی

ممنوعیت تماس با ۸۰۰ در این خصوص با واحد پیش بیمارستانی مکاتبه شده است.

۲۸. مکاتبه با مراکز درمانی در خصوص مشکلات مربوط به عدم پذیرش بیمار

۲۹. بررسی تعداد ماموریت‌های کدهای موتوری

۳۰. تشویق پرسنل در زمینه انجام احیای موفق و فعالیت‌های برجسته دیگر

۳۱. ارجاع شکایات مددجویان طی نظرسنجی به عمل آمده به واحد رسیدگی به شکایات

۳۲. انجام مکاتبات لازم با مدیران شبکه‌ها و مسئولین نواحی و مسئولین واحدها در خصوص رفع مشکلات و نواقصات پایگاه‌ها با همکاری شبکه‌ها و کارشناسان ستادی

اورژانس ۱۱۵ استان

۳۳. حضور کارشناس واحد نظارت در دیسپچ در خصوص نظارت بر نحوه شرح حال‌گیری پرسنل و توضیحات و راهنمایی‌های لازم در این خصوص

۳۴. بررسی تعداد ماموریت‌های پایگاه‌های مهجوار و نزدیک بهم

۳۵. پیگیری مصوبات کمیته‌های مرکز

۳۶. نظارت بر روند ماموریت‌های در حال انجام و صورت گرفته

۳۷. نظرسنجی روزانه از مددجویان و بررسی میزان رضایتمندی و پیگیری علت نارضایتی از خدمات اورژانس ۱۱۵

۳۸. ثبت ماهانه تعداد رضایتمندی مددجویان از خدمات سلامت اورژانس ۱۱۵ و ثبت آمار فعال شدن کدهای ۲۴۷-۷۲۴ در پرتال سازمان اورژانس کشور

۳۹. ثبت امتیاز بر اساس خطاهای سرزده از پرسنل و تشویقی در چک لیست کار

۴۰. جلسه توجیهی با مسئولین شهرستان در خصوص بررسی مشکلات و کمبودها

۴۱. تشکیل جلسه بررسی تایمکس‌های استان

۴۲. پیگیری ارسال مستندات مربوط به خود ارزیابی واحدها

۴۳. بررسی تجهیزات کدهای دیو

۴۴. بررسی مشکلات و کمبودهای شهرستان‌ها طی بازدید مدیریتی و پیگیری نتایج عملکرد مسئولین در جهت رفع کمبودها طی جلسات برگزار شده

