

گزارش عملکرد واحد بهبود کیفیت و نظارت

مرکز حوادث و فوریت های پزشکی

1400



اهم فعالیت های واحد بهبود کیفیت و نظارت

✓ شرکت در جلسات درون بخشی و بین بخشی



برنامه بازدید از پایگاههای استان

برنامه بازدید مدیریتی مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه در سال ۱۴۰۰						
ردیف	تاریخ	ساعت	روز	شهرستان	پایگاه	همکاران بازدید کننده
۱	۱۴۰۰/۱/۳	۱۹:۱۵	سه شنبه	سردرود	۲۱۶۳	آقای دکتر رحمانی-آقای شادی نیا
۲	۱۴۰۰/۱/۳	۲۰:۳۰	سه شنبه	تبریز	۲۱۸۳	آقای دکتر رحمانی-آقای شادی نیا
۳	۱۴۰۰/۱/۳	۲۱:۰۰	سه شنبه	تبریز	۲۰۸۳	آقای دکتر رحمانی-آقای شادی نیا
۴	۱۴۰۰/۱/۱۸	۱۸:۰۰	چهارشنبه	اسکو	خرخر-۳۵۸۳	آقای دکتر رحمانی-آقای نویدی-آقای محرم زاده-آقای الهیاری
۵	۱۴۰۰/۱/۱۸	۱۷:۰۰	چهارشنبه	اسکو	جزیره اسلامی-۳۵۹۳	آقای دکتر رحمانی-آقای نویدی-آقای محرم زاده-آقای الهیاری
۶	۱۴۰۰/۱/۱۸	۱۸:۵۰	چهارشنبه	اسکو	ایلخچی-۳۵۷۳	آقای دکتر رحمانی-آقای نویدی-آقای محرم زاده-آقای الهیاری
۷	۱۴۰۰/۱/۱۸	۱۲:۵۰	چهارشنبه	شبستر	تسوج	آقای دکتر رحمانی-آقای نویدی-آقای محرم زاده-آقای الهیاری
۸	۱۴۰۰/۱/۱۸	۱۰:۴۰	چهارشنبه	شبستر	سیس-۳۴۷۳	آقای دکتر رحمانی-آقای نویدی-آقای محرم زاده-آقای الهیاری
۹	۱۴۰۰/۱/۱۸	۱۱:۲۰	چهارشنبه	شبستر	شبستر-۳۴۵۳	آقای دکتر رحمانی-آقای نویدی-آقای محرم زاده-آقای الهیاری
۱۰	۱۴۰۰/۱/۱۸	۱۲:۰۰	چهارشنبه	شبستر	شرفخانه-۳۴۸۳	آقای دکتر رحمانی-آقای نویدی-آقای محرم زاده-آقای الهیاری
۱۱	۱۴۰۰/۱/۱۸	۱۳:۴۰	چهارشنبه	شبستر	قرلجه	آقای دکتر رحمانی-آقای نویدی-آقای محرم زاده-آقای الهیاری
۱۲	۱۴۰۰/۴/۵	۹:۳۰	شنبه	هشترود	قویون قتلاقی	آقای دکتر رحمانی-آقای محرم زاده-آقای الهیاری
۱۳	۱۴۰۰/۴/۵	۱۰:۳۰	شنبه	هشترود	قویون قتلاقی	آقای دکتر رحمانی-آقای محرم زاده-آقای الهیاری
برنامه ممیزی بازدید مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه از پایگاههای استان در سال ۱۴۰۰						
ردیف	تاریخ	روز	پایگاه	واحد های بازدید کننده		
۱	۱۴۰۰/۳/۳۱	دوشنبه	۲۰۴۳	خانم قصابی-آقای پورعادل-آقای ده کیا		
۲	۱۴۰۰/۴/۷	دوشنبه	۲۰۲۳-۲۳۰۳-۲۳۳۳	خانم امینی-آقای محرم زاده-آقای ده کیا		
۳	۱۴۰۰/۴/۱۴	دوشنبه	۲۰۶۳-۲۱۷۳-۲۱۸۳	خانم قصابی-آقای صادقی-آقای پورعادل-آقای ابراهیم فام		
۴	۱۴۰۰/۴/۲۱	دوشنبه	۲۰۱۳-۲۰۳۳-۲۳۳۳-۲۳۹۳	خانم امینی-آقای صادقی-آقای محرم زاده-آقای ده کیا		
۵	۱۴۰۰/۴/۲۸	دوشنبه	۲۱۵۳-۲۱۶۳-۲۱۴۳	بهبود کیفیت-امور پایگاه ها-آموزش-نقلیه		
۶	۱۴۰۰/۵/۴	دوشنبه	۲۰۸۳-۲۱۳۳-۲۱۹۳	بهبود کیفیت-امور پایگاه ها-تجهیزات-نقلیه		
۷	۱۴۰۰/۵/۱۱	دوشنبه	۲۲۴۳-۲۲۳۳-۲۲۵۳	بهبود کیفیت-امور پایگاه ها-آموزش-نقلیه		
۸	۱۴۰۰/۵/۱۸	دوشنبه	۲۲۱۳-۲۱۰۳-۲۰۹۳	بهبود کیفیت-امور پایگاه ها-تجهیزات-نقلیه		
۹	۱۴۰۰/۵/۲۵	دوشنبه	۲۲۷۳-۲۱۱۳-۲۲۰۳	بهبود کیفیت-امور پایگاه ها-آموزش-نقلیه		
۱۰	۱۴۰۰/۶/۱	دوشنبه	۲۲۸۳-۲۰۵۳-۲۱۲۳	بهبود کیفیت-امور پایگاه ها-تجهیزات-نقلیه		
۱۱	۱۴۰۰/۶/۱۸	دوشنبه	سیس-صوفیان-۲۰۷۳	بهبود کیفیت-امور پایگاه ها-آموزش-نقلیه		
۱۲	۱۴۰۰/۶/۱۵	دوشنبه	سه راهی زنوز-یامچی	بهبود کیفیت-امور پایگاه ها-تجهیزات-نقلیه		

بازدید از پایگاههای استان

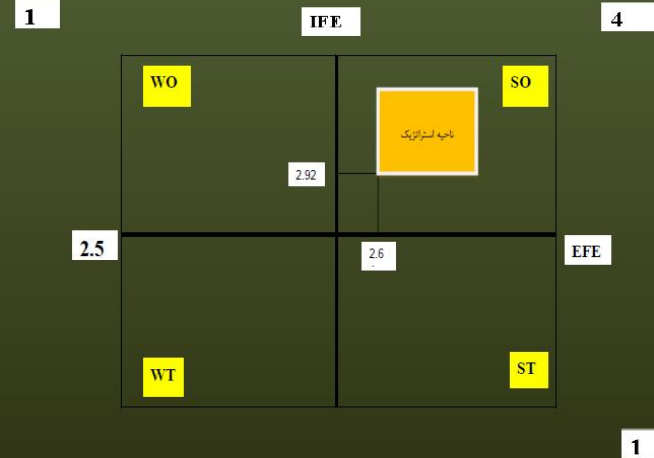


✓ تهیه، آماده سازی و بازنگری در برنامه های استراتژیک و عملیاتی مرکز

ماتریس ارزیابی عوامل داخلی و عوامل خارجی

استراتژی های کلی و اهداف کلی:

- توسعه پایگاه های اورژانس پیش بیمارستانی
- تامین و ارتقا ایمنی ارائه دهندگان و گیرندگان خدمات درمانی
- دسترسی عادلانه و همگانی به خدمات اورژانس پیش بیمارستانی
- ارتقا دسترسی به موقع بیماران به خدمات فوریت های پزشکی
- توسعه و ارتقا داده ها و اطلاعات مصدومین ترومایی
- گسترش و ارتقاء بهره وری از فن آوری اطلاعات در حوادث ترافیکی
- توسعه شبکه رادیویی و ارتباطات
- فراهم نمودن ثبت الکترونیکی آمارها
- ساماندهی و توسعه خدمات اورژانس پیش بیمارستانی
- ارتقا پاسخ به حوادث غیر مترقبه
- ارتقای سطح آمادگی حوزه سلامت استان در برابر حوادث و بلایا
- ساماندهی نیروی انسانی
- برنامه ریزی جهت جذب و تامین نیروی انسانی
- برنامه ریزی جهت توانمندسازی نیروی موجود



فرمت پیشنهادی برنامه عملیاتی (میان و بلند مدت)

پیوست شماره یک

هدف کمی	عنوان برنامه	فعالیت	کارشناس مسئول برنامه	تاریخ شروع و پایان	شاخص عملکردی برنامه	توضیحات
افزایش بهره‌وری منابع مالی- فیزیکی و انسانی	ساماندهی وضعیت نیروی انسانی سازمان اورژانس	جمع آوری اطلاعات نیروی انسانی کل شهرستان های استان طراحی فرم ثبت اطلاعات در نرم افزار اکسل			تعداد شهرستان هایی که اطلاعاتشان جمع آوری شده	منابع مورد نیاز جهت جمع آوری اطلاعات: یک نفر نیرو جهت جمع آوری- احکام کارگزینی- مکاتبات لازم جهت ارسال احکام کارگزینی نیروهای شهرستان
		ثبت اطلاعات در فرم طراحی شده			نرم افزار طراحی شده	یک نفر نیروی آشنا به کامپیوتر- یک دستگاه کامپیوتر- نصب نرم افزارهای مورد نیاز
		بارگذاری اطلاعات نیروی انسانی در سامانه پورتال استخراج کمبود ها و نیروهای مورد نیاز جهت برنامه ریزی جذب نیروی انسانی			تعداد شهرستان هایی که اطلاعاتش بارگذاری شده	یک نفر جهت استخراج اطلاعات مورد نیاز از احکام- یک نفر جهت وارد کردن اطلاعات در نرم افزار طراحی شده
					تعداد نیروی مورد نیاز	یک نفر جهت بارگذاری اطلاعات در سامانه پورتال- یک کامپیوتر- اینترنت

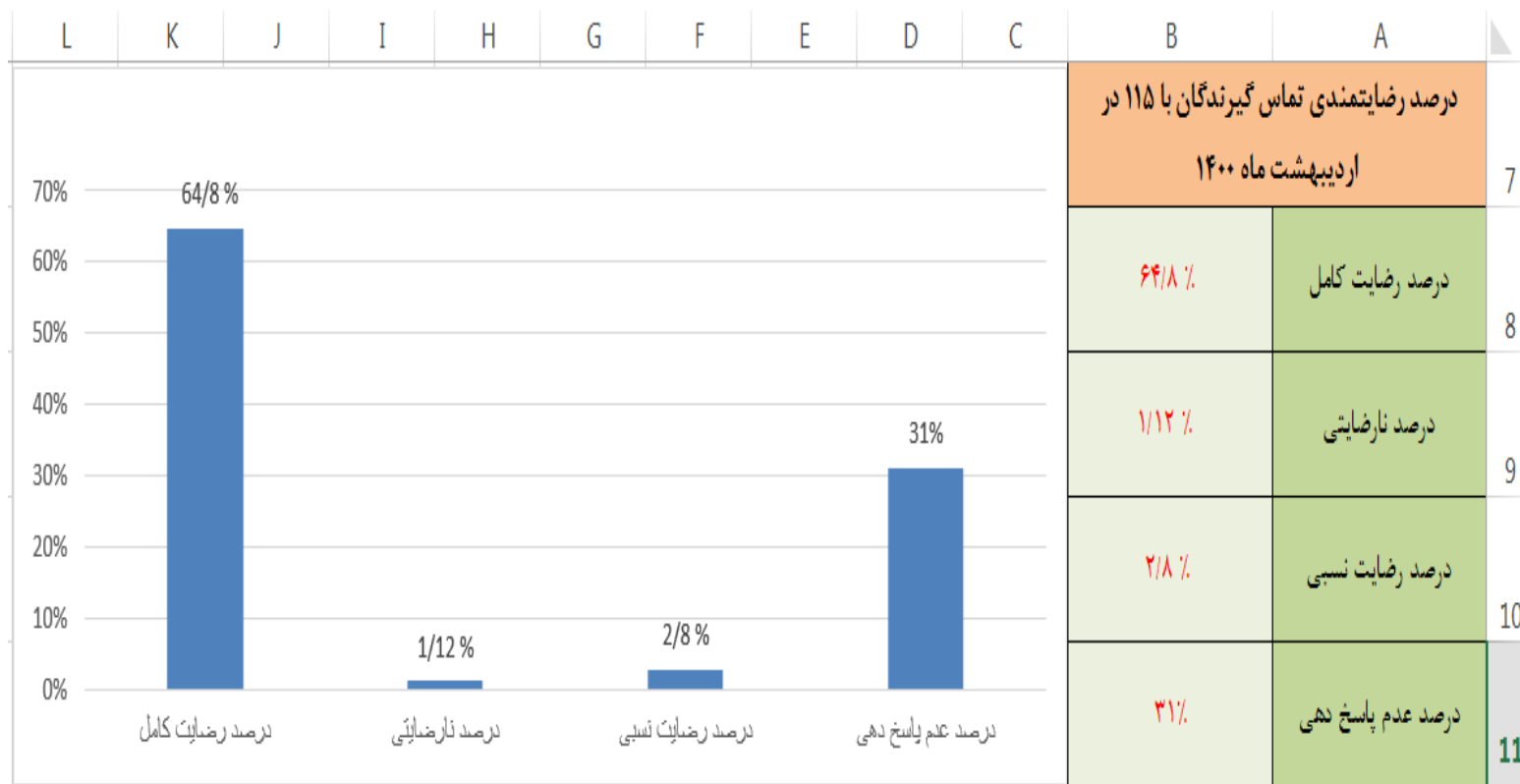
این برنامه در راستای استراتژی کلی ساماندهی نیروی انسانی و هدف کلی برنامه ریزی جهت جذب و تامین نیروی انسانی تدوین و اجرا شده است. گزارش ارزشیابی پیشرفت اول: ارزشیابی پیشرفت اول در 15 خرداد انجام شد که 3 فعالیت اول به 100 انجام شده و فعالیت چهارم 90 درصد انجام شده است. گزارش ارزشیابی پیشرفت دوم: ارزشیابی پیشرفت دوم در 15 مرداد انجام خواهد شد.

جمع آوری، تحلیل و بررسی آمار ماموریت ها و فعالیت های نیرو های دیسپچ و عملیاتی

فرم جمع بندی و ارزیابی از شنیده های واحد ارتباطات مرکز در واحد نظارت و ارزیابی (بهیود کیفیت) اردیبهشت ۱۴۰۰										تغییرات کارانه واحد ارتباطات مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث در خرداد ماه سال ۱۴۰۰						
انکال	مطرحه	در ارزیابی از اخذ ماموریت ها	تاریخ تماس	زمان تماس	شماره تماس	همکار پاسخگو	ردیف	اخذ شرح حال مناسب	تاریخ تماس	زمان تماس	شماره تماس	همکار پاسخگو	ردیف	شرح حال کامل/رضامتی	ماه فاجعه	
۱	شرح حال طولانی عدم مدیریت تماس توسط خاتم امداد خدمت رانندگی	۱۱:۱۸	۱۴۰۰/۱۲/۲۲	۲۴۱۶۸۵۷۷	مريم امدادی با کارآموز	۱	شرح حال کامل/رضامتی	۱۴۰۰/۱۲/۲۱	۱۱:۵۱	۹۱۴۱۲۰۴۹۱۲	ماه فاجعه					
۲	شرح حال طولانی دقیقه	۱۰:۲۶	۱۴۰۰/۱۲/۲۱	۹۱۶۸۸۷۶۸۰	سمانه عبدلی	۲	مدیریت تماس بررسی وضعیت بیمار تعالافی و رضامتی	۱۴۰۰/۱۲/۲۱	۱۲:۵۴	۹۱۴۲۰۷۴۱۲۰	ماه فاجعه با کارآموز					
۳	عدم تجویز اسپرین در صورت امکان اگر داشته باشند (احتمال MI)	۸:۰۹	۱۴۰۰/۱۲/۱۹	۹۱۴۹۱۲۴۶۸۸	نازیلا محمدیان	۳	شرح حال کامل/رضامتی و اعلام اورژانس تبریز	۱۴۰۰/۱۲/۲۵	۸:۴۲	۵۱۲۱	مهاجر سرفتی زاده					
۴	خنده خاتم لیلای پورآقایی چرخش در تماس خاتم معدهپور	۱۰:۱۱	۱۴۰۰/۱۲/۱۸	۲۳۳۵۰۰۲۲	لیلا پورآقایی	۴	شرح حال کامل/رضامتی	۱۴۰۰/۱۲/۲۵	۱۰:۵۷	۲۴۹۱۲۲۱۲	مهاجر سرفتی زاده					
۵	شرح حال ناقص عدم بررسی وضعیت نفس	۱۱:۱۴	۱۴۰۰/۱۲/۱۸	۹۱۶۸۰۶۶۴۰۳	مرضیه فرید ملتجایی	۵	شرح حال کامل/رضامتی و اعلام اورژانس تبریز	۱۴۰۰/۱۲/۲۱	۱۰:۴۷	۹۱۴۵۶۶۱۶۵	معیده فرحمند					
۶	اخذ آدرس طولانی عدم بررسی دقیق وضعیت بیمار	۷:۴۱	۱۴۰۰/۱۲/۱۷	۹۱۴۴۱۰۱۶۱۷۷	آرزو نظری	۶	شرح حال کامل/رضامتی و اعلام اورژانس تبریز	۱۴۰۰/۱۲/۲۱	۱۴:۰۳	۳۵۵۱۴۲۲۴	سمانه عبدلی					
۷	شرح حال طولانی عدم رضامتی	۱۴:۲۰	۱۴۰۰/۱۲/۱۷	۲۲۶۶۸۶۶۷	معیده فرحمند	۷	رضامتی بیمار با ساپورتیشن ۷:۶۵	۱۴۰۰/۱۲/۲۱	۲۱:۵۹	۹۱۴۱۰۳۸۱۵۸	دللیا خوشنایم					
۸	عدم رضامتی بیمار قلبی	۹:۲۲	۱۴۰۰/۱۲/۱۶	۳۵۵۱۴۹۱۲	مرضیه فرید ملتجایی	۸	رضامتی کامل	۱۴۰۰/۱۲/۳۰	۲۰:۳۵	۹۱۴۱۶۵۷۱۹۹	دللیا خوشنایم					
۹	عدم بررسی وضعیت نفسی	۱۱:۱۹	۱۴۰۰/۱۲/۱۶	۲۲۸۸۰۵۸۲	مرضیه فرید ملتجایی	۹	شرح حال کامل/رضامتی منوط غیر همساز	۱۴۰۰/۱۲/۱۲	۱۲:۴۸	۹۱۴۵۰۱۹۹	معیده فرحمند					
۱۰	عدم بررسی دقیق وضعیت نفسی در بیمار با کاهش هوشیاری	۹:۵۱	۱۴۰۰/۱۲/۲۴	۲۲۴۰۲۱۰۴	لیلا لاریجانی	۱۰										

ردیف	تاریخ	شبهت ساعت	نام و نام خانوادگی	عنوان	توضیحات
۱	۱۴۰۰/۱۲/۲۱		لیلا لاریجانی	مدیریت و هماهنگی در ارسال ماموریتها با ترافیک بالا در واحد ۸۰۰ طبق گزارش سپروایزر	
۲	۱۴۰۰/۱۲/۲۱		حمیده خانی نژاد	مدیریت و هماهنگی در ارسال ماموریتها با ترافیک بالا در واحد ۸۰۰ طبق گزارش سپروایزر	
۳					
۱	۱۴۰۰/۱۲/۲		معصومه صنیعی	DND	۶۰ دقیقه
۲	۱۴۰۰/۱۲/۳		عصرکاری	DND	۴۸ دقیقه

✓ تنظیم نمودار درصد رضایتمندی گیرندگان خدمات سلامت



✓ مقایسه متوسط زمان رسیدن اورژانس بر بالین بیمار سال ۱۴۰۰

متوسط زمان رسیدن بر بالین بیمار



پیشنهادات

- ✓ افزایش نیروی انسانی واحد بهبود کیفیت و نظارت
- ✓ اجرای طرح نظر سنجی بصورت پیامکی
- ✓ اجرای ارزشیابی ماهانه مستمر و طرح خود ارزیابی ماهانه
- ✓ اعتبار بخشی
- ✓ اجرایی نمودن شیوه نامه جدید (فرایندهای پیش بیمارستانی)
- ✓ اصلاح فرایندهای مرکز (هرسه ماه شش فرایند)
- ✓ ارزیابی و رتبه بندی پایگاه ها
- ✓ برنامه اصلاحی پزشکان دیسپیچ
- ✓ برنامه ریزی برای کاهش زمان رسیدن بر بالین بیمار
- ✓ تهیه، تدوین و ابلاغ جدول گانت برای فعالیت های روزانه پایگاه ها