

## بسمه تعالی

"رمز بقاء و تمایز مراکز ارائه دهنده خدمت، در ارائه خدمات با کیفیت برتر می باشد."

### ابزار بررسی کیفیت ارائه خدمات در بخش زایمان :

ارتقاء سلامت مادران و نوزادان بخشی از اهداف توسعه هزاره به شمار می رود و از جمله تعهدات ملی و بین المللی جمهوری اسلامی ایران به شمار می رود. به علاوه تعالی کیفیت و ایمنی خدمات، ارائه مراقبت جامع و یکپارچه سلامت و ارتقای کیفیت در بیمارستان های سراسر کشور براساس استانداردهای جهانی و فرهنگ اسلامی- ایرانی از جمله اهداف بیان شده در چشم انداز نقشه تحول نظام سلامت می باشد. در این راستا و به منظور ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده به مادران و نوزادان، دستورالعمل های کشوری جامعی در خصوص مراقبت از مادران و نوزادان در ادارات فنی مربوطه تدوین گردیده است. نظارت بر حسن اجرای دقیق این دستورالعمل ها در بیمارستان ها، ضامن ارائه خدمات مطلوب می باشد.

بر اساس تجربیات موجود، استفاده از یک ابزار معتبر و یکسان جهت بررسی کیفیت ارائه خدمات در بخش زایمان به تفکیک فرایندهای مختلف خدمت لازمه نظارت مناسب است. لذا با یاری باری تعالی اداره مامایی معاونت درمان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی اقدام به طراحی "ابزار بررسی کیفیت ارائه خدمات در بخش زایمان" مبتنی بر دستورالعمل های کشوری موجود نمود. با استفاده از این ابزار، آشنایی کلیه ارائه دهندگان خدمات سلامت مادر و نوزاد با راهنماهای کشوری خدمات مادر و نوزاد و لزوم ارائه خدمات مبتنی بر این شواهد مورد تاکید قرار می گیرد. بدیهی است هدف غایی استفاده از این ابزار، شناسایی نقاط ضعف موجود، برنامه ریزی جهت ارتقای وضعیت و در نهایت بهبود کیفیت خدمات ارائه شده می باشد.

### راهنمای استفاده از ابزار بررسی کیفیت ارائه خدمات در بخش زایمان :

ابزار بررسی کیفیت خدمات در بخش زایمان که در قالب فایل اکسل طراحی شده از ۱۶ کاربرگ (Sheet) تشکیل شده است. کاربرگ های نخستین شامل راهنمای تکمیل، مشخصات مرکز، سپس کاربرگ های مربوط به پنج قسمت کلی بررسی شامل **آمار و اطلاعات**، **منابع**، **مراقبت های مادران**، **مراقبت های نوزادان و آموزش مادر** و در نهایت کاربرگ جدول امتیازات می باشد. جهت دسترسی به هریک از قسمت های مذکور لازم است تا روی کاربرگ مربوطه که در قسمت پایین صفحه اکسل نمایش داده می شود، کلیک نمایند. توجه فرمایند که به علت محدودیت فضای صفحه اکسل، تنها تعداد معدودی کاربرگ قابل مشاهده است لذا لازم است تا با استفاده از فلش های سمت راست پایین صفحه، کاربرگ های مورد نیاز را آشکار سازند و تمامی ۱۶ کاربرگ را تکمیل نمایند.

توجه داشته باشند که در جداول موجود در هر کاربرگ، دو ردیف سبز و زرد رنگ مشاهده می شود. در ردیف سبز رنگ، "نحوه امتیاز دهی" و در ردیف زرد رنگ، "نحوه سنجش" شرح داده شده است. به عنوان مثال در زمینه نحوه امتیازدهی "ساختار فیزیکی و شرایط بهداشتی بخش" ذکر شده است که در صورت تطابق وضعیت با استاندارد درج شده در هر ردیف امتیاز یک و در صورت عدم تطابق امتیاز صفر منظور گردد. مشاهده نیز به عنوان نحوه سنجش در نظر گرفته شده است. لذا لازم است تا قبل از تکمیل جداول به ردیف های سبز و زرد رنگ توجه شود.

لازم به ذکر است که تنها خانه های سفید جداول قابل پر کردن می باشند و خانه های آبی رنگ به طور خودبخود کامل می شوند. نکته قابل توجه این است که تمامی خانه ها باید امتیازدهی (۰ و ۱ و در موارد نادر غیر قابل ارزیابی "غ") شوند و نباید هیچ خانه ای خالی باقی بماند.

در بخش های سوم، چهارم و پنجم، ستون هایی با عناوین ۱، ۲، ۳، ۴ مشاهده می شود. در قسمت نحوه سنجش (قسمت زرد رنگ) این بخش ها ذکر شده که چهار مورد به عنوان مثال چهار مورد پذیرش مشاهده شود. هریک از این ستون ها با شماره های یک تا چهار مربوط به یک مورد مشاهده است. به عنوان مثال اگر زایمان خانم مرادی مشاهده می شود، ایشان مورد شماره یک محسوب شده و ردیف های ذیل ستون یک برای امتیازدهی می شود. لذا لازم است تا با استفاده از راهنمای نحوه امتیاز دهی (قسمت سبز رنگ) هر کاربرگ، امتیازدهی ذیل هر مورد انجام شود.

### **قسمت های مختلف ابزار بررسی کیفیت ارائه خدمات در بخش زایمان :**

#### **• راهنمای تکمیل**

در این قسمت به طور اجمالی ابزار معرفی شده و به نحوه تکمیل آن اشاره شده است.

#### **• مشخصات مرکز**

در این قسمت مشخصات مرکز و مسئولین آن درج می گردد.

#### **• بخش اول: آمار و اطلاعات**

این قسمت شامل دو بخش شاخص های زایمان/تولد و شایعترین علل مراجعه و بستری مادران می باشد. جهت تکمیل جداول مربوطه از آمار سال گذشته بیمارستان استفاده شود. در صورتی که آمار مربوط به دوره زمانی کمتر از یک سال در دسترس است، مدت زمان مربوطه در بالای جدول قید گردد. در مواردی که برخی از

اطلاعات در خواستی تاکنون جمع آوری نمی شده است ، برنامه ریزی جهت جمع آوری آن اطلاعات انجام گیرد .  
استفاده از این اطلاعات جهت برنامه ریزی آموزشی کارکنان و ارتقای کیفیت خدمات بسیار مفید است.

#### • بخش دوم: منابع

این قسمت شامل هفت بخش با عناوین ساختار فیزیکی و شرایط بخش، تجهیزات بخش زایمان، تجهیزات اتاق معاینه، داروها، آزمایشات و نیروی انسانی می باشد. هریک از این بخش ها در کاربرگ های جداگانه ای آمده اند که با کلیک روی آنها، قابل مشاهده خواهند بود.

#### • بخش سوم: مراقبت های مادران

این قسمت شامل سه بخش با عناوین پذیرش و انتقال، تکریم مادر باردار و اداره زایمان مادر کم خطر می باشد. هریک از این بخش ها در کاربرگ های جداگانه ای آمده اند که با کلیک روی آنها، قابل مشاهده خواهند بود.

#### • بخش چهارم: مراقبت های نوزادان

این قسمت شامل دو بخش با عناوین مراقبت های روتین نوزادان و احیا نوزاد می باشد. هریک از این بخش ها در کاربرگ های جداگانه ای آمده اند که با کلیک روی آنها، قابل مشاهده خواهند بود .

#### • بخش پنجم: آموزش مادر

در این قسمت تشکیل کلاس های آمادگی برای زایمان و آموزش های پس از زایمان مورد بررسی قرار می گیرد که در یک کاربرگ قابل مشاهده خواهند بود.

#### • جدول امتیازات:

در کاربرگ خلاصه امتیازات ردیف هایی شامل عنوان (عناوین قسمت های مختلف مربوط به بخش های دوم تا پنجم ابزار)، امتیاز کسب شده، سقف امتیاز، درصد امتیاز کسب شده، طراحی مداخلات و توضیحات دیده می شود. لازم به ذکر است که نیازی به تکمیل جداول این کاربرگ نیست و بر اساس امتیازاتی که در بخش های مختلف وارد شده است، این جدول به طور خودبخود تکمیل می شود. ردیف "طراحی مداخلات" ، خود دارای چهار زیر گروه با عناوین "نیاز به اقدام فوری" (ستون قرمز رنگ)، "نیاز به اصلاحات اساسی" (ستون زرد رنگ)، "نیاز به بهبود و ارتقای مستمر فرایند" (ستون نارنجی رنگ) و "نگه داری استانداردها در سطح مطلوب" (ستون سبز رنگ) می باشد که پس از تکمیل بخش های مختلف، وضعیت مرکز در زمینه های مختلف، با درج کلمه "yes" در ستون های رنگی تعیین می شود. این امر فوریت نیاز به مداخلات جهت بهبود کیفیت خدمات را مشخص می نماید.

من الله توفیق