

## فرایند انجام بررسی کیفیت خدمات در بخش زایمان

به منظور انجام بررسی کیفیت خدمات در بخش زایمان، ابتدا لازم است تا ابزار مربوطه به ارائه دهندگان خدمات سلامت در بخش زایمان معرفی شود. این کار در دوسطح دانشگاه و بیمارستان به ترتیبی که در قسمت "یک" شرح داده شده است، انجام می گیرد. سپس بررسی کیفیت خدمات به صورت خودارزیابی، ارزیابی توسط مامامسئول و رئیس بخش زایمان و در نهایت کارشناسان امور مامایی دانشگاه علوم پزشکی مربوطه به صورتی که در قسمت "دو" آمده است، صورت می گیرد. گزارش مربوط به اقدامات انجام شده همانگونه که در ذیل آمده است به سطوح بالاتر مدیریتی ارسال می گردد.

### ۱- معرفی ابزار

#### الف- معرفی ابزار در سطح دانشگاه (دی ماه ۱۳۹۲):

- ۱) برگزاری جلسه معرفی ابزار بررسی کیفیت خدمات در بخش زایمان با حضور ماما مسئولین بلوک زایمان بیمارستان ها توسط اداره مامایی دانشگاه
- ۲) ارسال صورتجلسه معرفی ابزار بررسی کیفیت خدمات در بخش زایمان توسط اداره مامایی دانشگاه به اداره مامایی وزارت بهداشت

#### ب- معرفی ابزار در سطح بیمارستان (از بهمن ماه ۱۳۹۲ تا پایان فروردین ۱۳۹۳):

- ۱) برگزاری جلسه جهت معرفی ابزار بررسی کیفیت خدمات در بخش زایمان با حضور رئیس، مدیر، مدیر پرستاری، رئیس بخش زایمان، رئیس بخش نوزادان و مسئول مدارک پزشکی در بیمارستان توسط ماما مسئول بلوک زایمان
- ۲) برگزاری جلسه معرفی ابزار بررسی کیفیت خدمات در بخش زایمان جهت ماما ها، مربیان مامایی شاغل در بیمارستان توسط ماما مسئول بلوک زایمان
- ۳) آشنا سازی دانشجویان مامایی با ابزار بررسی کیفیت خدمات در بخش زایمان توسط مربی ایشان (مسئولیت نظارت بر عهده ماما مسئول بلوک زایمان می باشد).
- ۴) برگزاری جلسه معرفی ابزار بررسی کیفیت خدمات در بخش زایمان جهت متخصصین، دستیاران در بیمارستان توسط رئیس بخش زایمان
- ۵) آشنا سازی دانشجویان پزشکی با ابزار بررسی کیفیت خدمات در بخش زایمان توسط دستیاران (مسئولیت نظارت بر عهده رئیس بخش زایمان می باشد).
- ۶) قرار دادن فایل ابزار توسط ماما مسئول بلوک زایمان بر روی دسک تاپ کامپیوتر بلوک زایمان به منظور در دسترس بودن ابزار جهت آشنایی کارکنان با آن
- ۷) ارسال صورتجلسات مربوطه به معاونت درمان دانشگاه

### ۲- بررسی کیفیت خدمات در بخش زایمان

- ۱) انجام خودارزیابی ارائه دهندگان خدمت در بخش زایمان (توسط ماماها، پزشکان متخصص، دستیاران، دانشجویان، مربیان) (اردیبهشت و خرداد ۱۳۹۳)

- ۲) بررسی کیفیت ارائه خدمات در بخش زایمان با استفاده از ابزار توسط ماما مسئول بلوک زایمان یا مسئولین شیفت و روسای بخش زایمان (تیر و مرداد ۱۳۹۳)
- ۳) تشکیل جلسه درون بخشی جهت بررسی نقاط ضعف و قوت توسط کارکنان با مدیریت رییس بخش، ماما مسئول بلوک زایمان و تدوین برنامه اصلاحی جهت ارتقای وضع موجود
- ۴) تشکیل جلسه بیمارستانی با حضور رییس، مدیر پرستاری، ماما مسئول بلوک زایمان و رییس بخش زایمان جهت بررسی نقاط ضعف و برنامه ریزی عملیاتی جهت مداخلات مورد نیاز
- ۵) تهیه صورتجلسه مربوط به جلسه بررسی نقاط ضعف و برنامه ریزی عملیاتی جهت مداخلات مورد نیاز توسط ماما مسئول بلوک زایمان
- ۶) انجام مداخلات بر اساس برنامه تدوین شده
- ۷) پایش تاثیر مداخلات بر بهبود کیفیت خدمات در بخش زایمان
- ۸) ارسال گزارش بررسی ها و مداخلات انجام شده به اداره مامایی دانشگاه ها (مرداد ۱۳۹۳)
- ۹) بررسی کیفیت ارائه خدمات در بخش زایمان با استفاده از ابزار توسط مسئول امور مامایی دانشگاه (شهریور و مهر ۱۳۹۳)
- ۱۰) ارسال گزارش بررسی های انجام شده به اداره مامایی وزارت بهداشت (آبان ۱۳۹۳)