

فرایند انجام بررسی کیفیت خدمات در بخش بلوک 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 دو سطح دانشگاه و بیمارستان به ترتیبی که در قسمت (الف) شرح داده شده است انجام می گیرد. سپس بررسی کیفیت خدمات به صورت خود ارزیابی، ارزیابی توسط ماما مسئول و رئیس بخش زایمان و در نهایت کارشناسان امور مامایی دانشگاه علوم پزشکی مربوطه به صورتی که در قسمت (ب) آمده است، صورت می گیرد. گزارش مربوط به اقدامات انجام شده همان گونه که در ذیل آمده است به سطوح بالاتر مدیریتی ارسال می گردد.

الف - معرفی ابزار در سطح بیمارستان:

بدین منظور لازم است مطابق با مراحل ذیل اقدام گردد:

- 1) 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.
- 2) برگزاری جلسه معرفی ابزار بررسی کیفیت خدمات در بخش زایمان جهت ماماها، مربیان مامایی شاغل در بیمارستان توسط ماما مسئول بلوک زایمان.
- 3) 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).
- 4) برگزاری جلسه معرفی ابزار بررسی کیفیت خدمات در بخش زایمان جهت متخصصین، دستیاران در بیمارستان توسط رئیس بخش زایمان.
- 5) آشنا سازی دانشجویان پزشکی با ابزار بررسی کیفیت خدمات در بخش زایمان توسط دستیاران (مسئولیت نظارت بر عهده رئیس بخش زایمان می باشد).
- 6) 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.
- 7) ارسال صورتجلسات مربوطه به معاونت درمان دانشگاه.

ب - بررسی کیفیت خدمات در بخش:

- 1) انجام خود ارزیابی ارائه دهندگان خدمت در بخش زایمان (توسط ماماها، پزشکان متخصص، دستیاران، دانشجویان، مربیان) (شهریور 93)
- 2) بررسی کیفیت ارائه خدمات در بخش زایمان با استفاده از ابزار توسط ماما مسئول بلوک زایمان یا مسئولین شیفت و رؤسای بخش زایمان (شهریور 93)
- 3) تشکیل جلسه درون بخشی جهت بررسی نقاط ضعف و قوت توسط کارکنان با مدیریت رئیس بخش، ماما مسئول بلوک زایمان و تدوین برنامه اصلاحی جهت ارتقای وضع موجود.

- 4) 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.
- 5) تهیه صورتجلسه مربوط به جلسه بررسی نقاط ضعف و برنامه ریزی عملیاتی جهت مداخلات مورد نیاز توسط ماما مسئول بلوک زایمان.
- 6) انجام مداخلات بر اساس برنامه تدوین شده.
- 7) پایش تاثیر مداخلات بر بهبود کیفیت خدمات در بخش زایمان.
- 8) ارسال گزارش بررسی ها و مداخلات انجام شده به اداره مامایی دانشگاه (مهر 93)