

برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده  
مطابق با اعتبار بخشی و حاکمیت بالینی



دفتر بهبود کیفیت و تعالی خدمات بالینی شهرستان آباده



*Operation*  
*plan*

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> ارتقاء کیفیت خدمات بر مبنای محور ایمنی بیمار در راستای حاکمیت بالینی						S
<b>هدف اختصاصی:</b> افزایش ۳۰ درصد انجام ممیزی های داخلی توسط مسئولین بیمارستان						O
<b>استراتژی:</b> تشکیل کمیته walk round مدیریتی ایمنی بیمار						
گزارش پیشرفت	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	A کد فعالیت
	مشاهده صورت جلسات	فروردین ۹۱	فروردین ۹۱	اسدی (کارشناس امور بیمارستانی)	تشکیل گروه مدیریتی جهت راند	۱
	مشاهده برنامه ریزی	اردیبهشت ۹۱	فروردین ۹۱	جعفری (سوپروایزور کنترل عفونت) اسدی (کارشناس امور بیمارستانی)	مشخص کردن تاریخ راندها طبق جدول گانت	۲
	مستندات	اردیبهشت ۹۱	اردیبهشت ۹۱	اسدی (کارشناس امور بیمارستانی)	تهیه چک لیست	۳
	مشاهده صورت جلسات	اسفند ۹۱	خرداد ۹۱	گروه ایمنی	تجزیه و تحلیل بازدیدها بعد از هر راند	۴
	مشاهده صورت جلسات	اسفند ۹۱	خرداد ۹۱	اسدی (کارشناس امور بیمارستانی)	گزارش به کمیته ایمنی	۵
	مشاهده گزارشات	اسفند ۹۱	خرداد ۹۱	گروه ایمنی	گزارش به دفتر ریاست	۶

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> ارتقاء کیفیت خدمات بر مبنای محور ایمنی بیمار در راستای حاکمیت بالینی						S
<b>هدف اختصاصی:</b> ارتقاء وضعیت ساختاری اورژانس بیمارستان به میزان ۵ درصد در سال ۹۱						O
<b>استراتژی:</b> تعویض station پرستاری بخش فوریت ها						
گزارش پیشرفت	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	A کد فعالیت
	مشاهده صورت جلسات	اردیبهشت ۹۱	اردیبهشت ۹۱	اسدی (کارشناس امور بیمارستانی)	تشکیل کمیته بهبود کیفیت	۱
	مشاهده صورت جلسات	اردیبهشت ۹۱	اردیبهشت ۹۱	اعضای کمیته بهبود کیفیت	بررسی هزینه تعویض station پرستاری	۲
	مشاهده	خرداد ۹۱	خرداد ۹۱	آقای شبان(تاسیسات)	هماهنگی با بنا و تهیه وسایل لازم	۳
	مشاهده	تیر ۹۱	تیر ۹۱	آقای شبان(تاسیسات)	تعویض station پرستاری	

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> ارتقاء کیفیت خدمات بر مبنای محور ایمنی بیمار در راستای حاکمیت بالینی <b>هدف اختصاصی:</b> ارتقاء وضعیت اورژانس بیمارستان به میزان ۱۰ درصد <b>استراتژی:</b> بررسی میزان بستری بیماران کمتر از ۶ ساعت						
S						
O						
A	شرح فعالیت	مسئول پیگیری	زمان شروع	زمان پایان	نحوه پایش	گزارش پیشرفت
کد فعالیت						
۱	تشکیل کمیته تعیین تکلیف بیماران	اسدی (کارشناس امور بیمارستانی)	مرداد ۹۱	مرداد ۹۱	مشاهده صورت جلسات	
۲	تعیین شرح وظایف کمیته	اسدی (کارشناس امور بیمارستانی)	مرداد ۹۱	مرداد ۹۱	مشاهده شرح وظایف تعیین شده	
۳	تعیین آمار ماهیانه بیماران بستری شده کمتر از ۶ ساعت به صورت ماهانه	خانم جنتی (مسئول اتفاقات)	مرداد ۹۱	اسفند ۹۱	مشاهده آمار	
	تجزیه و تحلیل آمار در کمیته	اعضای کمیته	شهریور ۹۱	اسفند ۹۱	مشاهده مداخلات	

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> ارتقاء کیفیت خدمات بر مبنای محور ایمنی بیمار در راستای حاکمیت بالینی						S
<b>هدف اختصاصی:</b> ارتقاء وضعیت اورژانس بیمارستان به میزان ۱۰ درصد						O
<b>استراتژی:</b> راه اندازی واحد تریاژ						
گزارش پیشرفت	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	A کد فعالیت
	مشاهده صورتجلسه	تیر ۹۱	تیر ۹۱	خانم جنتی (مسئول اتفاقات)	بررسی دستورالعمل راه اندازی تریاژ در کمیته	۱
	مشاهده اسامی	مرداد ۹۱	مرداد ۹۱	خانم جعفری (سوپروایزر آموزشی)	آموزش پرسنل اورژانس در خصوص تریاژ	۲
	مشاهده فرم	شهریور ۹۱	شهریور ۹۱	خانم جنتی (مسئول اتفاقات)	تهیه فرم تریاژ	۳

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> بهبود مستمر فرآیند ها و روش های انجام کار						S
<b>هدف اختصاصی:</b> مستند سازی ۵۰ درصد فرآیند های اصلی بیمارستان تا پایان سال ۹۱						O
<b>استراتژی:</b> تهیه فلوجارت فرآیند ها با استفاده از نرم افزار visio						
گزارش پیشرفت	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	A کد فعالیت
		اردیبهشت ۹۱	اردیبهشت ۹۱	مسئول مستند سازی(خانم اسدی)	تهیه برنامه عملیاتی مستند سازی فرآیند ها	۱
		خرداد ۹۱	خرداد ۹۱	آقای یزدانشناس(مسئول فناوری اطلاعات)	برگزاری کلاس آموزشی نرم افزار visio جهت کلیه پرسنل	۲
		خرداد ۹۱	خرداد ۹۱	رابطین آموزشی و مسئول مستند سازی(خانم اسدی)	احصاء کلیه فرآیندهای بیمارستان و ارائه به رابط مستند سازی	۳
		مرداد ۹۱	مرداد ۹۱	مسئول مستند سازی(خانم اسدی)	تهیه لیست نهایی فرآیند ها و شاخص های مورد بررسی و ارائه به رابطین آموزش	۴
		آبان ۹۱	آبان ۹۱	رابطین آموزشی	مستند سازی فرآیند های اصلی در هر بخش	۵

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> بهبود مستمر فرآیند ها و روش های انجام کار <b>هدف اختصاصی:</b> اصلاح حد اقل ۲۵ درصد فرآیند های مهم و اصلی در بخش ها <b>استراتژی:</b> ارتقاء فرآیند ها به روش FOCUS PDCA						S
						O
						A
گزارش پیشرفت	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	کد فعالیت
	مستندات	آذر ۹۱	آذر ۹۱	مسئول مستند سازی (خانم اسدی)	آموزش FOCUS PDCA به مسئولین بخش ها	۱
	مستندات	دی ۹۱	آذر ۹۱	مسئول مستند سازی (خانم اسدی)	تشکیل کمیته ارتقاء فرآیند و بررسی فرآیند های مستند شده	۲
	مستندات	بهمن ۹۱	دی ۹۱	رابطین آموزشی و مسئول مستند سازی (خانم اسدی)	ارتقاء ۵ درصد فرآیندها	۳
	مستندات	بهمن ۹۱	بهمن ۹۱	مسئول مستند سازی (خانم اسدی)	درج فرآیند های اصلاح شده در سایت	۴

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> ارتقاء کیفیت خدمات بر مبنای محور ایمنی بیمار در راستای حاکمیت بالینی						<b>S</b>
<b>هدف اختصاصی:</b> استقرار استاندارد های اعتبار بخشی به میزان ۲۰ درصد در بخش های بیمارستان در سال ۹۱						<b>O</b>
<b>استراتژی:</b> استفاده از زنگ خطر در بخش ها						
گزارش پیشرفت	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	A کد فعالیت
	مشاهده صورتجلسه	خرداد ۹۱	خرداد ۹۱	خانم اسدی و مدیر بیمارستان	تشکیل جلسه در خصوص تعیین اولویت بخش ها جهت نصب زنگ خطر	۱
	مشاهده	مهر ۹۱	تیر ۹۱	آقای شبان(تاسیسات)	کابل کشی جهت بخش مربوطه	۲
	مشاهده	آبان ۹۱	شهریور ۹۱	آقای شبان(تاسیسات)	نصب زنگ خطر	۳
	مشاهده اسامی	آبان ۹۱	آبان ۹۱	خانم جعفری(سوپروایزر آموزشی)	آموزش به پرسنل	۴



## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> ارتقاء کیفیت خدمات بر مبنای محور ایمنی بیمار در راستای حاکمیت بالینی						S
<b>هدف اختصاصی:</b> استقرار استاندارد های اعتبار بخشی به میزان ۲۰ درصد در بخش های بیمارستان در سال ۹۱						O
<b>استراتژی:</b> تهیه خط مشی های بیمارستان						
گزارش پیشرفت	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	A کد فعالیت
	مشاهده ابلاغ	خرداد ۹۱	خرداد ۹۱	مدیر بیمارستان	تعیین رابط اعتبار بخشی	۱
	مشاهده اتاق	تیر ۹۱	تیر ۹۱	مدیر بیمارستان	تعیین محلی جهت دفتر بهبود کیفیت	
	مشاهده	مرداد ۹۱	تیر ۹۱	خانم اسدی)	آموزش به مسئولین بخش ها در خصوص نگارش خط مشی	۲
	مشاهده	آبان ۹۱	مرداد ۹۱	مسئولین بخش ها خانم اسدی	تهیه خط مشی بخش های درمانی	۳
	مشاهده کتابچه	آذر ۹۱	شهریور ۹۱	خانم جعفری	تهیه کتابچه خط مشی	۴

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> ارتقاء کیفیت خدمات بر مبنای محور ایمنی بیمار در راستای حاکمیت بالینی						S
<b>هدف اختصاصی:</b> استقرار استاندارد های اعتبار بخشی به میزان ۲۰ درصد در بخش های بیمارستان در سال ۹۱						O
<b>استراتژی:</b> تهیه کتابچه توجیهی بدو ورود و ایمنی						
گزارش پیشرفت	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	A کد فعالیت
	مشاهده مستندات	اردیبهشت ۹۱	اردیبهشت ۹۱	خانم جعفری (آموزشی) خانم عظیم پور(کارشناس بهداشت)	تهیه مطالب کتابچه توجیهی طبق استاندارد های اعتبار بخشی	۱
	مشاهده مستندات	خرداد ۹۱	خرداد ۹۱	خانم جعفری (آموزشی) خانم عظیم پور(کارشناس بهداشت)	تایپ مطالب جمع آوری شده	
	مشاهده	مرداد ۹۱	تیر ۹۱	خانم جعفری (آموزشی) خانم عظیم پور(کارشناس بهداشت)	تهیه کتابچه صحافی شده	۲
	مشاهده	تیر ۹۱	تیر ۹۱	خانم جعفری (آموزشی) خانم عظیم پور(کارشناس بهداشت)	توزیع کتابچه در بخش ها	۳
	مشاهده چک لیست	شهریور ۹۱	مرداد ۹۱	خانم جعفری (آموزشی)	گرفتن آزمون از کتابچه	۴

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> ارتقاء کیفیت خدمات بر مبنای محور ایمنی بیمار در راستای حاکمیت بالینی <b>هدف اختصاصی:</b> کاهش حداقل ۱٪ مرگ و میرها نسبت به سال گذشته در سال <b>استراتژی:</b> تجزیه و تحلیل کلیه مرگها و گزارش وقایع ناخواسته						S
						O
گزارش پیشرفت	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	A کد فعالیت
	مشاهده مستندات	اسفند ۹۱	اردیبهشت ۹۱	خانم نانی (سوپر وایزور بالینی)	تعیین علل مرگ و میر بر اساس سن و نوع خطا سال ۱۳۹۱	۱
	مشاهده مستندات	اسفند ۹۱	تیر ۹۱	جعفری (سوپروایزور کنترل عفونت) اسدی (کارشناس امور بیمارستانی)	انعکاس نتایج در داخل بیمارستان و برنامه ریزی جهت آموزش بر اساس علل و خطایا	۲
	مشاهده مستندات	تیر ۹۱	تیر ۹۱	جعفری (سوپروایزور کنترل عفونت) اسدی (کارشناس امور بیمارستانی)	مدون کردن سیستم گزارش دهی خطایا و مرگ و میر (تهیه فرآیند)	۳

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> ارتقاء کیفیت خدمات بر مبنای محور ایمنی بیمار در راستای حاکمیت بالینی <b>هدف اختصاصی:</b> کاهش پسماندهای عفونی و اشیاء تیز و برنده بیمارستان به میزان ۵ درصد در سال ۹۱ <b>استراتژی:</b> استفاده صحیح از Safety box						
						A
تواتر اجرا	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	کد فعالیت
		تیر ۹۱	تیر ۹۱	عظیم پور (کارشناس بهداشت محیط) جعفری (سوپروایزر کنترل عفونت)	آموزش به پرسنل درمانی و خدمات با برگزاری آموزش و ایجاد فرهنگ سازی بین بیمار و همراهیان وی با تهیه بروشور	۱
		شهریور ۹۱	شهریور ۹۱	آقای شبان (تاسیسات)	نصب Safety box جهت ترابلی دارو و پانسمان	۲
		اسفند ۹۱	شهریور ۹۱	عظیم پور (کارشناس بهداشت محیط) جعفری (سوپروایزر کنترل عفونت)	نظارت بر جمع آوری صحیح Safety box و دفع آن	۳
		اسفند ۹۱	شهریور ۹۱	عظیم پور (کارشناس بهداشت محیط)	پیگیری جهت خرید اتوکلاو زباله	۴

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

**هدف کلی:** ارتقاء کیفیت خدمات بر مبنای محور ایمنی بیمار در راستای حاکمیت بالینی

**هدف اختصاصی:** کاهش پسماندهای عفونی و اشیاء تیز و برنده بیمارستان به میزان ۵ درصد در سال ۹۱

**استراتژی:** کاهش وزن زباله های عفونی

						S
						O
						A
تواتر اجرا	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	کد فعالیت
		آبان ۹۱	مهر ۹۱	عظیم پور (کارشناس بهداشت محیط) جعفری (سوپروایزور کنترل عفونت)	آموزش پرسنل درمانی و خدماتی و فرهنگ سازی با تهیه بروشور جهت بیماران و همراهیان	۱
		اسفند ۹۱	مهر ۹۱	مسئول خدمات (آقای دهقان) عظیم پور (کارشناس بهداشت محیط) جعفری (سوپروایزور کنترل عفونت)	بررسی هر سه ماه وزن زباله	۲
		اسفند ۹۱	شهریور ۹۱	مسئول خدمات (آقای دهقان) عظیم پور (کارشناس بهداشت محیط) جعفری (سوپروایزور کنترل عفونت)	نظارت مداوم و روزانه از وضعیت زباله های بیمارستانی	۳

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> ارتقاء کیفیت خدمات بر مبنای محور ایمنی بیمار در راستای حاکمیت بالینی						
<b>هدف اختصاصی:</b> کاهش حداقل ۱۰٪ خطاها و اشتباهات بصورت ماهیانه در طول سال ۱۳۹۱						
<b>استراتژی:</b> تجزیه و تحلیل گزارشات ناخواسته به روش مدیریت خطر						
گزارش پیشرفت	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	A کد فعالیت
	مستندات	اسفند ۹۱	اردیبهشت ۹۱	خانم جعفری (سوپروایزور آموزشی و کنترل عفونت)	برگزاری حداقل ۲ جلسه در سال ۱۳۹۱ در رابطه با افزایش فرهنگ گزارش دهی	۱
	مستندات	اسفند ۹۱	اردیبهشت ۹۱	اسدی (کارشناس امور بیمارستانی)	جمع آوری فرم تکمیل شده گزارش حوادث ناخواسته در پایان هر ماه	۲
	مستندات	اسفند ۹۱	خرداد ۹۱	گروه ایمنی بیمارستان	تجزیه و تحلیل گزارشات به روش مدیریت خطر پنجم هر ماه در کمیته ایمنی بیمار	۳
	مستندات	اسفند ۹۱	تیر ۹۱	اسدی (کارشناس امور بیمارستانی)	ارسال گزارشات و نتایج بررسی ها به بخش های بیمارستان	۴

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> ارتقاء کیفیت خدمات بر مبنای محور ایمنی بیمار در راستای حاکمیت بالینی <b>هدف اختصاصی:</b> کاهش حداقل ۱۰٪ خطاها و اشتباهات بصورت ماهیانه در طول سال ۱۳۹۱ <b>استراتژی:</b> راه اندازی سیستم عوارض داروها						
گزارش پیشرفت	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	A
						کد فعالیت
	مستندات	شهریور ۹۱	شهریور ۹۱	نعمت الهی (مسئول داروخانه)	آموزش به پرسنل واحدها در مورد نحوه گزارش	۱
	مستندات	اسفند ۹۱	مهر ۹۱	نعمت الهی (مسئول داروخانه)	بررسی عوارض گزارش شده	۲
	مستندات	اسفند ۹۱	مهر ۹۱	نعمت الهی (مسئول داروخانه)	انعکاس عوارض داروها به ADR	۳
	مستندات	اسفند ۹۱	مهر ۹۱	نعمت الهی (مسئول داروخانه)	پیگیری بازخورد گزارشات	۴

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> ارتقاء کیفیت خدمات بر مبنای محور ایمنی بیمار در راستای حاکمیت بالینی						
<b>هدف اختصاصی:</b> افزایش ایمنی تجهیزات با ضد عفونی کردن ۵۰ درصد آنها قبل از استفاده در سال ۹۱						
<b>استراتژی:</b> استریلیزاسیون مناسب کلیه تجهیزات						
<b>S</b>						
<b>O</b>						
<b>A</b>						
گزارش پیشرفت	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	کد فعالیت
	مستندات	خرداد ۹۱	خرداد ۹۱	جعفری (سوپروایزور کنترل عفونت)	تهیه لیست تجهیزات سالم ، وسایل حفاظت فردی و وسایل پیشگیری و کنترل عفونت فردی	۱
	مستندات	تیر ۹۱	تیر ۹۱	جعفری (سوپروایزور کنترل عفونت)	توزیع لیست ها به پرسنل در زمینه نحوه استفاده صحیح ، نگهداری ، ضدعفونی تجهیزات و ...	۲
	مستندات	تیر ۹۱	تیر ۹۱	جعفری (سوپروایزور کنترل عفونت) عظیم پور (کارشناس بهداشت)	تهیه لیست تجهیزات پزشکی حیاتی و نحوه ضد عفونی کردن آنها و توزیع در بخش	۳
	مشاهده چک لیست	خرداد ۹۱	خرداد ۹۱	خانم فروزان (risk manager) خانم طباطبایی (مترون)	نظارت بر نحوه استفاده از دستگاه ها در راند های مدیریتی	



## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> ارتقاء کیفیت خدمات بر مبنای محور ایمنی بیمار در راستای حاکمیت بالینی <b>هدف اختصاصی:</b> افزایش استفاده و اجرای گاید لاین های پرستاری به میزان حداقل ۵ درصد در سال ۹۱ <b>استراتژی:</b> اجرای راهنمای بالینی سازمان جهانی بهداشت در زمینه خون و فرآورده های خونی						
گزارش پیشرفت	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	A کد فعالیت
	مستندات	خرداد ۹۱	خرداد ۹۱	خانم مشرفی (مسئول آزمایشگاه)	برگزاری جلسه با مدیریت بیمارستان، و بررسی کمبود و تجهیزات و وسایل مورد نیاز بانک خون و برآورد هزینه	۱
	مستندات	تیر ۹۱	تیر ۹۱	خانم طباطبائی (مترون) خانم اسدی (امور بیمارستانی)	تعیین مسئول و رابط هموویژلانس جهت بخش ها و صدور ابلاغ	۲
	مستندات	مرداد ۹۱	مرداد ۹۱	خانم سلیمی (مسئول هموویژلانس)	آموزش پرسنل و رابطین هموویژلانس در راستای تجویز خون و فرآورده های آن به روش ایمن	۳
	مشاهده فرم های تکمیل شده	اسفند ۹۱	شهریور ۹۱	خانم مشرفی (مسئول آزمایشگاه) خانم سلیمی (مسئول هموویژلانس)	اجرای نظام هموویژلانس و پیگیری گزارش عوارض وصل خون و فرآورده های خونی	۴

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> ارتقاء سطح رضایتمندی بیماران و کارکنان						S
<b>هدف اختصاصی:</b> افزایش رضایتمندی بیماران به میزان ۳٪ نسبت به سال ۹۰ با تأکید بر منشور حقوقی بیمار در سال ۱۳۹۱						O
<b>استراتژی:</b> راهنمای بیماران در بدو ورود						A
گزارش پیشرفت	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	کد فعالیت
	مستندات	اردیبهشت ۹۱	اردیبهشت ۹۱	خانم اسدی	تهیه بروشور راهنمای بیمار	۱
	مستندات	خرداد ۹۱	خرداد ۹۱	خانم اسدی	تهیه منشور حقوق بیمار در یک صفحه	
	مستندات	مهر ۹۱	مهر ۹۱	خانم جعفری	برگزاری کلاس آموزش در رابطه با منشور حقوقی و رضایتمندی بیماران	۲
	مستندات	اسفند ۹۱	اردیبهشت ۹۱	کمیته بهبود کیفیت	تجزیه و تحلیل فرمهای رضایتمندی در پایان هر ماه و ارائه راهکار مناسب	۳
	مستندات	شهریور ۹۱	شهریور ۹۱	محسن فرخی (رابط تکریم ارباب رجوع)	تهیه فرم جانشین مرخصی جهت پرسنل اداری	

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> ارتقاء سطح رضایتمندی بیماران و کارکنان						<b>S</b>
<b>هدف اختصاصی:</b> افزایش رضایتمندی بیماران به میزان ۳٪ نسبت به سال ۹۰ با تأکید بر منشور حقوقی بیمار در سال ۱۳۹۱						<b>O</b>
<b>استراتژی:</b> استفاده از دستبند شناسایی						
گزارش پیشرفت	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	A کد فعالیت
	مستندات	اردیبهشت ۹۱	اردیبهشت ۹۱	خانم جعفری	هماهنگی با شرکت تولید کننده دستبند شناسایی	۱
	مستندات	اسفند ۹۱	خرداد ۹۱	مسئول بخش	استفاده دستبندهای رنگی جهت بیماران عادی، عفونی و حساسیت ها	۲
	مستندات	خرداد ۹۱	خرداد ۹۱	خانم جعفری	آموزش پرسنل و ایجاد فرهنگ سازی در بیمار در رابطه با اهمیت نگهداری دستبند	۳

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> ارتقاء سطح رضایتمندی بیماران و کارکنان						S
<b>هدف اختصاصی:</b> افزایش رضایتمندی بیماران به میزان ۳٪ نسبت به سال ۹۰ با تأکید بر منشور حقوقی بیمار در سال ۱۳۹۱						O
<b>استراتژی:</b> مشارکت بیمار در اتخاذ تصمیم صحیح در مورد نحوه درمان						A
گزارش پیشرفت	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	کد فعالیت
	مستندات	خرداد ۹۱	خرداد ۹۱	جعفری (سوپروایزور کنترل عفونت)	آموزش به پرسنل جهت افزایش آگاهی بیماران در رابطه با انجام پروسیجرها	۱
	مستندات	شهریور ۹۱	شهریور ۹۱	جعفری (سوپروایزور کنترل عفونت)	تهیه برد آموزشی مخصوص بیماران جهت افزایش اطلاعات و نظر سنجی	۲
	مستندات	خرداد ۹۱	تیر ۹۱	جعفری (سوپروایزور کنترل عفونت) اسدی (کارشناس امور بیمارستانی)	بررسی فرم های رضایت انجام پروسیجرها	۳
	مستندات	مرداد ۹۱	مرداد ۹۱	رابطین آموزش	بررسی آموزش های چهره به چهره و آموزش های پس از ترخیص ( امضاء و اثر انگشت بیمارداشته باشد)	۴

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

<b>هدف کلی:</b> ارتقاء سطح رضایتمندی بیماران و کارکنان						S
<b>هدف اختصاصی:</b> افزایش رضایتمندی پرسنل به میزان ۵٪ نسبت به سال ۹۰ با تأکید بر منشور حقوقی بیمار در سال ۱۳۹۱						O
<b>استراتژی:</b> پرداخت مطالبات پرسنلی						A
گزارش پیشرفت	نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول پیگیری	شرح فعالیت	کد فعالیت
	مستندات	اردیبهشت ۹۱	اردیبهشت ۹۱	مدیریت بیمارستان	تشکیل جلسه جهت بررسی میزان مطالبات پرسنل	۱
	مستندات	خرداد ۹۱	خرداد ۹۱	مدیریت بیمارستان	پرداخت مطالبات سال ۹۰	۲
						۳
						۴

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

### برنامه آشنایی پرسنل جدید الورد

ملاحظات	روز اول		
	آشنائی با مبانی کنترل عفونت و نحوه رفتار اجتماعی	آشنایی با مبانی ایمنی بیمار و فرآیندها	آشنایی با برنامه های آموزشی و ارزشیابی پرسنلی
	جعفری	جعفری	سوپروایزر آموزشی " جعفری "
ملاحظات	روز دوم		
	آشنائی با رادیولوژی ماموگرافی سونوگرافی سی تی اسکن	آشنائی با آزمایشگاه	- آشنایی با شاخص ها و مراقبت های مدیریت شده - برنامه عملیاتی - فوریت های پزشکی
	آقای شهریاری	خانم مشرفی	مترون " طباطبایی "

پرسنل جدید مؤظفند:

۱. ارائه گواهی پایان تحصیل و یا نامه مبنی بر مشخص نمودن مدرک تحصیلی
۲. شروع بکار منوط به گذراندن دوره های فوق می باشد و امضاء مسئولین مربوطه و گذراندن دوره های تخصصی ارائه شده می باشد.
۳. آشنائی با قوانین مرخصی و ... توسط مترون انجام می شود.
۴. آشنائی با قوانین داخل بخش و سایر موارد با مسئول بخش هماهنگ می شود.

## برنامه عملیاتی بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان آباده ۱۳۹۱

### برنامه راند مدیریتی

بازدید	زمان برنامه راند مدیریتی	زمان بررسی و تجزیه و تحلیل	زمان گزارش
بازدید اول	هفته آخر اردیبهشت ماه ۱۳۹۱	هفته اول خرداد ماه ۱۳۹۱	خرداد ماه ۱۳۹۱
بازدید دوم	هفته آخر خرداد ماه ۱۳۹۱	هفته اول تیر ماه ۱۳۹۱	تیر ماه ۱۳۹۱
بازدید سوم	هفته آخر تیر ماه ۱۳۹۱	هفته اول مرداد ماه ۱۳۹۱	مرداد ماه ۱۳۹۱
بازدید چهارم	هفته آخر مرداد ماه ۱۳۹۱	هفته اول شهریور ماه ۱۳۹۱	شهریور ماه ۱۳۹۱
بازدید پنجم	هفته آخر شهریور ماه ۱۳۹۱	هفته اول مهر ماه ۱۳۹۱	مهر ماه ۱۳۹۱
بازدید ششم	هفته آخر مهر ماه ۱۳۹۱	هفته اول آبان ماه ۱۳۹۱	آبان ماه ۱۳۹۱
بازدید هفتم	هفته آخر آبان ماه ۱۳۹۱	هفته اول آذر ماه ۱۳۹۱	آذر ماه ۱۳۹۱
بازدید هشتم	هفته آخر آذر ماه ۱۳۹۱	هفته اول دی ماه ۱۳۹۱	دی ماه ۱۳۹۱
بازدید نهم	هفته آخر دی ماه ۱۳۹۱	هفته اول بهمن ماه ۱۳۹۱	بهمن ماه ۱۳۹۱
بازدید دهم	هفته آخر بهمن ماه ۱۳۹۱	هفته اول اسفند ماه ۱۳۹۱	اسفند ماه ۱۳۹۱
بازدید یازدهم	هفته آخر اسفند ماه ۱۳۹۱	-----	-----

### افراد گروه ارزیابی:

آقای محمد مسین توکل

خانم اکرم طباطبایی

خانم گیتی جعفری

خانم مریم عظیم پور

آقای علیرضا فنایی

خانم پروانه فروزان

خانم لیلا اسدی