

تاریخچه اورژانس و واحد ارزیابی و نظارت و کنترل کیفی

پس از حادثه دردناک فرو ریختن سقف انتظارفرودگاه مهر آباد تهران بدلیل ارتعاشات ناشی از سرو صدای موتور جت های غول پیکر در سال ۱۳۵۲ که طی آن ۱۶ نفر کشته و ۱۱ تن مجروح شدند نیاز به طراحی سیستمی که بتواند در چنین موقعیتهای به کمک مصدومین و مجروحین بشتابند احساس شد. در همین راستا سیستم اورژانس پیش بیمارستانی با همکاری کشور امریکا در سال ۱۳۵۴ راه اندازی شد ..

یک سال بعد یعنی در سال ۱۳۵۵ اورژانس پیش بیمارستانی در جهرم راه اندازی شد و همزمان در مرکز خفر شروع به کار کرد .

همچنین واحد کنترل کیفی و نظارت و ارزیابی در سال ۱۳۸۵ در اورژانس تهران شروع به کار کرد.

و در جهرم واحد کنترل کیفی و نظارت و ارزیابی در سال ۱۳۸۹ توسط کارشناس فوریتها (محمد رحمانیان) راه اندازی شد.

هدف سیستم اورژانس پیش بیمارستانی و کلیه پرسنل زحمتکش این مجموعه کاهش درد و رنج بیماران و مصدومین و بهبود وضعیت سلامت آنها میباشد.

به منظور دستیابی به اهداف والا و مقدس باید کلیه اعضای سیستم و ستاد با همکاری و همدلی صمیمانه از نقش های و مسئولیتهای خود آگاه بوده و در راستای دستیابی به این هدف تلاشی در خور و مداوم را داشته باشند.

واحد کنترل کیفی و نظارت و ارزیابی مسئول تهیه ، اجرا ، پیگیری و کنترل برنامه استراتژیک بهبود کیفیت اورژانس میباشد و برای دستیابی به هدف نیازمند همکاری و مشارکت تمامی اعضای سیستم میباشد.

هدفی که جامعه(که خود ما و خانواده یمان جزئی از آن هستیم) از آن بهره مند خواهیم شد و رضایت مردم و رضایت خداوند را به دنبال خواهد داشت.

تنها در این صورت است که تمامی ما از کار خود و نقشی که در جامعه خود ایفا می کنیم احساس رضایت و خشنودی خواهیم کرد.

این لذتی بزرگ و ارزشمند است .

تعریف عملیاتی کنترل کیفیت و نظارت و ارزیابی در اورژانس:

نظارت بر حسن اجرای استانداردهای فرآیند های ارائه خدمات و عملکرد کارکنان به منظور ارتقاء مستمر کیفیت ارائه خدمات پیش بیمارستانی.

شناسایی سطوح عملکرد (استانداردها) جهت تسهیل فعالیت های بهبود مستمر کیفیت و ارزیابی فوریت های پزشکی امری حیاتی است. استانداردها می توانند برای **هریک از فعالیتهای مشخص فوریت های پزشکی** به کار روند. هر چند که تعیین بعضی استانداردهای مرتبط با موضوعات ذهنی مثل "رضایتمندی بیماران در رابطه با مراقبت های پیش بیمارستانی" بسیار مشکل هستند.

استانداردها ممکن است اشکال متفاوتی داشته باشند. یک استاندارد می تواند حداقلی باشد که باید به آن دست پیدا کرد یا دارای شرایط ایده آل ولی با هدف قابل دستیابی باشد یا ممکن است به صورت هدفی باشد که **تعمداً در سطح بالایی از مطلوبیت** تعریف شده تا انگیزه لازم را در زمینه سرمایه گذاری بیشتر به منظور افزایش امکان دستیابی به آن هدف ایجاد شود.

نقش تکنسین فوریت های در بهبود کیفیت خدمات اورژانس پیش بیمارستانی

پیکره اصلی سیستم اورژانس پیش بیمارستانی را تکنسین فوریت های پزشکی تشکیل میدهد. کسانی که در بطن ماموریت قرار

می گیرند و به مددجویان خدماتی را ارائه می دهند.

به همین دلیل نقش عمده ای را در روند دستیابی سیستم به هدف خود ایفا میکنند.

نقش و وظیفه تکنسین فوریت های پزشکی به قرار زیر میباشد:

۱-انجام ماموریت به نحوه صحیح و بازبینی و بررسی و آنالیز ماموریتها و انعکاس نتایج حاصله به QC

۲-جمع اوری و انتقال فیدبک های بیمار. همرا بیمار یا سایر همکاران بیمارستانی

۳-نگهداری از تجهیزات و استفاده بجا و صحیح از آنها

۴-مشارکت در آموزش مدام

۵-تمرین مهارت ها بصورت مداوم

.....

شرح وظایف واحد نظارت و کنترل کیفیت مرکز اورژانس جهرم:

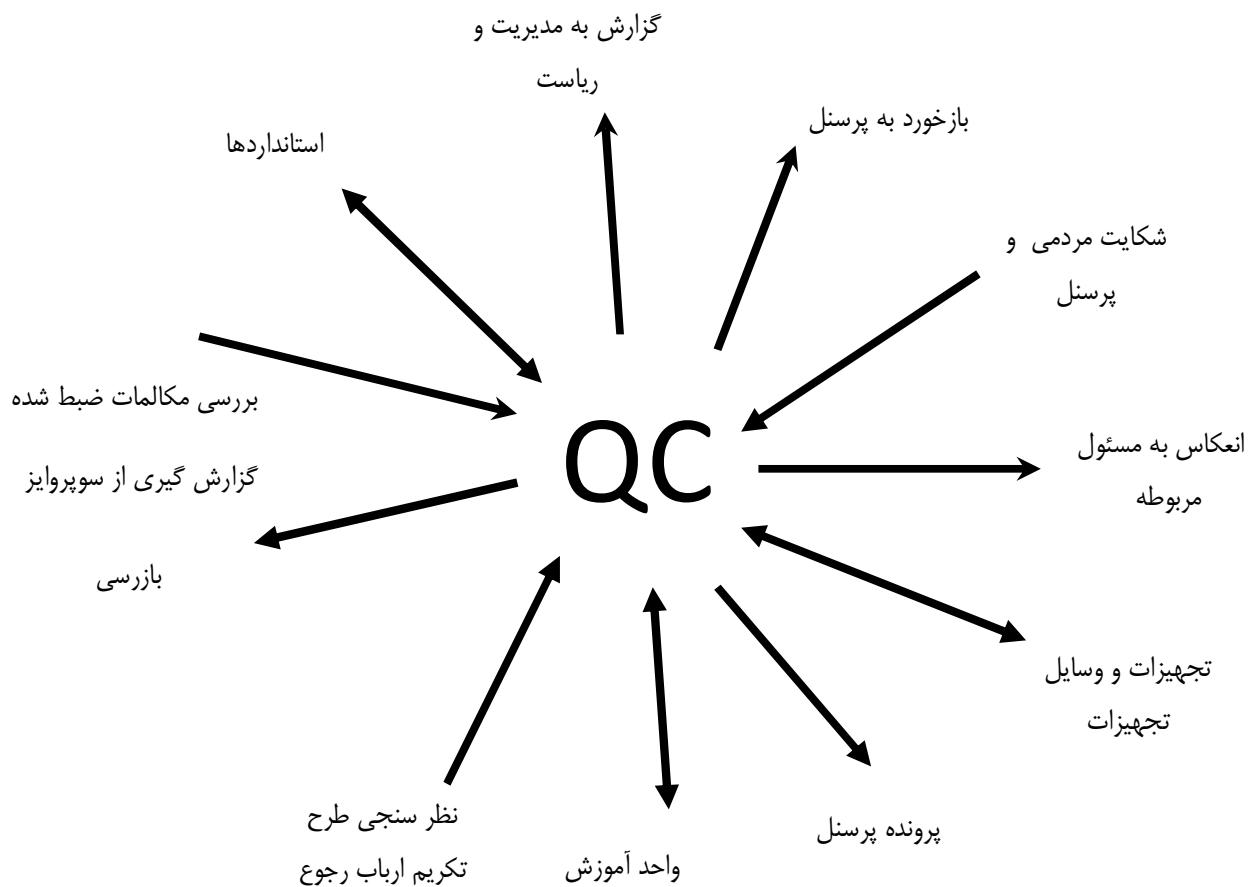
- ۱- تکمیل چک لیست پایش و نظارت مرکزی و محیطی بر عملکرد کلیه کارکنان
- ۲- تدوین برنامه زمان بندی بازدید از پایگاه های تحت پوشش
- ۳- بررسی شکایات و انعکاس تشکرات مردمی
- ۴- پیگیری شکایت و انتقادات در حیطه تحت پوشش اورژانس
- ۵- تنظیم و اعمال نظارت مستمر توسط کمیته نظارت " که شامل ریس ، مدیریت اورژانس، مسئول کنترل کیفیت و مسئول آموزش و مسئول ارتباطات و نقلیه می باشد"
- ۶- ایجاد تعامل با واحد آموزش در جهت ریشه یابی و نیاز سنجی آموزشی جهت ارتقاء کیفیت خدمات و آموزش کارکنان و واحدها برای کاهش خطاها و شکایت
- ۷- تدوین برنامه تشویق و تنبیه کلیه کارکنان تحت پوشش
- ۸- کنترل آمبولانس های پشتیبان به صورت ماهانه از لحاظ تجهیزات و بنزین
- ۹- ثبت عملکرد پرسنل در پرونده کنترل کیفیت
- ۱۰- نظارت بر مراکز آمبولانس های خصوصی
- ۱۱- نظارت کیفی و کمی بر خرید تجهیزات پزشکی
- ۱۲- اجرای طرح تکریم ارباب رجوع
- ۱۳-

بهبود کیفیت و سیستم فوریت های پزشکی:

اهمیت کنترل کیفیت : اورژانس شبه نظامی و خط اول درمان

به منظور آگاهی واحد کنترل کیفیت از اطلاعات مرتبط با فرایند های موجود در اورژانس ۱۱۵ سیستمی طراحی گردیده تا به وسیله آن از طریق تکمیل فرم گزارش سوپروایزر مرکز اعزام مربوط و بررسی مکالمات ضبط شده و مشکلات، فرم های ارزیابی پایگاه و عملکرد پرسنل ، و بازرسی های محسوس و نامحسوس و طرح تکریم

ارباب رجوع و بررسی شکایات و کلیه اطلاعات مربوط به فرایندها و عملکرد پرسنل و سیستم، به واحد کنترل کیفیت (QC) ارائه گردد.



واحد کنترل کیفیت موظف است پس از بررسی و تحلیل اطلاعات نتیجه رابه اطلاع ریاست رسانده و تصمیمات متخذه را در صورت ضرورت قانونی و اخلاقی و بارعایت اصول از طریق روابط عمومی یا کارشناس کنترل کیفی به اطلاع مردم یا کارکنان برساند.