مرحله اول : تشکیل تیم و تعریف مشکل

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ردیف | عنوان فعالیت | مستندات |
| 1 | اعضای تیم/ کمیتهRCA |  |
| 2 | تعریف رویداد  What happen |  |
| 3 | تاریخ رویداد |  |
| 4 | محل رویداد |  |
| 5 | نوع رویداد/ کد خطا |  |

مرحله دوم- الف : جمع آوری اطلاعات :

1: مصاحبه

|  |  |
| --- | --- |
| عنوان فعالیت | مستندات |
| نام مصاحبه شونده |  |
| مصاحبه کننده اصلي |  |
| تاریخ مصاحبه ها |  |
| زمان متوسط هر مصاحبه |  |
| تعداد جلسات مصاحبه |  |
| تعداد گزارشات تهیه شده |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ردیف | عنوان | مستندات |
| 1 | اسناد و مدارک |  |
| 2 | تجهیزات |  |
| 3 | بازدید مکان |  |

ب: نگاشت اطلاعات

**بایکی از روش های نگاشت اطلاعات، رویداد اتفاق افتاده را شرح دهید: (رویدادنگاری داستانی، خط زمانی، خط زمانی مبتنی بر جدول، جدول شخص-زمان)**

خط زمانی مبتنی بر جدول:

مرحله سوم: شناسایی مسئله و مشکل

**بایکی از روش های شناسایی مساله، رویداد اتفاق افتاده را شرح دهید: (بارش افکار، تحلیل تغییر و ...)**

* **تحلیل تغییر CHANG ANALYSIS**

**مساله :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **پروسیجر معمولی (بدون مساله)** | **پروسیجربه کارگرفته شده درزمان رویداد ناگوار (دارای مساله)** | **تفاوت – تغییر**  **( بلی – خیر )** | **تحلیل – آیا این تغییر علت بروز حادثه بوده است؟** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**مسائل شناسایی شده را در دو طبقه مسائل مرتبط با سیستم و مسائل مرتبط با فرد طبقه بندی نمایید :**

|  |  |
| --- | --- |
| CDP ( Care Delivery Problem ) مسائل مرتبط با فرد | SDP ( Service Delivery Problem ) مسائل مرتبط با سیستم |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

مرحله چهارم : تحلیل اطلاعات

**با یکی از روش های تحلیل اطلاعات، مسائل شناسایی شده در بالا را تحلیل نمایید.(استخوان ماهی، 5 Why، تحلیل مانع)**

عوامل شخصی (فردی)

عوامل فردی مرتبط با کارکنان

عوامل مرتبط با وظیفه

عوامل مرتبط با ارتباطات

عوامل سازمانی

عوامل مرتبط با محیط کار

**تعیین علل ریشه ای:**

**1.**

**2.**

**3.**

**4.**

**5.**

مرحله پنجم : طراحی اقدامات/ بهبود کیفیت/ اصلاح

**با توجه به مرحله چهارم، برای عوامل ریشه ای استخراج شده، اقدام مداخله ای تدوین نمایید.**

|  |  |
| --- | --- |
| **علل اصلی بروز واقعه** | **اقدام اصلاحی** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

گام ششم: اجرای اصلاحات و توصیه ها

**برای اقدامات مداخله ای پیشنهاد شده در مرحله پنجم، با توجه به نوع برنامه، برنامه اصلاحی و یا برنامه بهبود کیفیت تنظیم نمایید.**

نمونه برنامه اصلاحی

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| اقدام مورد نظر | شاخص دستیابی | مسئول اجرا | تاریخ شروع | تاریخ پایان | گزارش پیشرفت برنامه |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **هدف اختصاصی:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | **میزان تحقق هدف** |
| **عنوان برنامه:** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **شاخص:** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **فعالیت** | **مسئول انجام کار** | **زمان شروع** | **زمان پایان** | **شاخص دستیابی** | **براورد هزینه** | **درصد پیشرفت کار در ماه** | | | | | | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

نمونه برنامه عملیاتی / بهبود کیفیت

گام هفتم:پایش و ممیزی نتایج

**ارزشیابی اقدامات پس از بازده زمانی معین انجام می شود:**

1**-چه میزان اقدامات براساس برنامه تنظیم شده محقق شده اند؟**

**2-آیا اجرا اقدامات در پیشگیری بروز واقعه مشابه موثر بوده است؟**

**3-آیا علل وقوع حادثه پس انجام اقدامات مدیریت شده است؟**

**4-نحوه اشتراک گذاری اقدامات را ذکر نمایید؟**