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** |  |
| **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

مرحله سوم: شناسایی مسئله و مشکل

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| پروسیجر معمولی / قابل قبول | پروسیجر صورت گرفته در وقت حادثه | آیا تغییری در پروسیجر بوده است ( بله / خیر ) | آیا این تغییر علت بروز حادثه بوده است ؟ | مسئله مرتبط با خدمت یا مراقبت است. **SDP/CDP** |
|  |  |  |  |  |

**مسائل شناسایی شده**

|  |  |
| --- | --- |
| **SDP مسائل مرتبط با سیستم** | **CDP مسائل مرتبط با فرد** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

مرحله چهارم:تحلیل اطلاعات

**تعیین علل ریشه ای:**

مرحله پنجم: طراحی اقدامات/ بهبود کیفیت/ اصلاح

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

گام ششم: اجرای اصلاحات و توصیه ها

* برنامه اصلاحی

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

نمونه بر نامه عملیاتی/ بهبود کیفیت

|  |  |
| --- | --- |
| **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** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |