



Quality Team Roles & Responsibilities

24th July 2025

Dr Vineeta Dhankhar, Consultant
Quality & Patient Safety Division



Learning Objectives

01



Key activities

02



Composition
of Quality
Team

03



Assign Roles &
Responsibilities
To Each Member

04



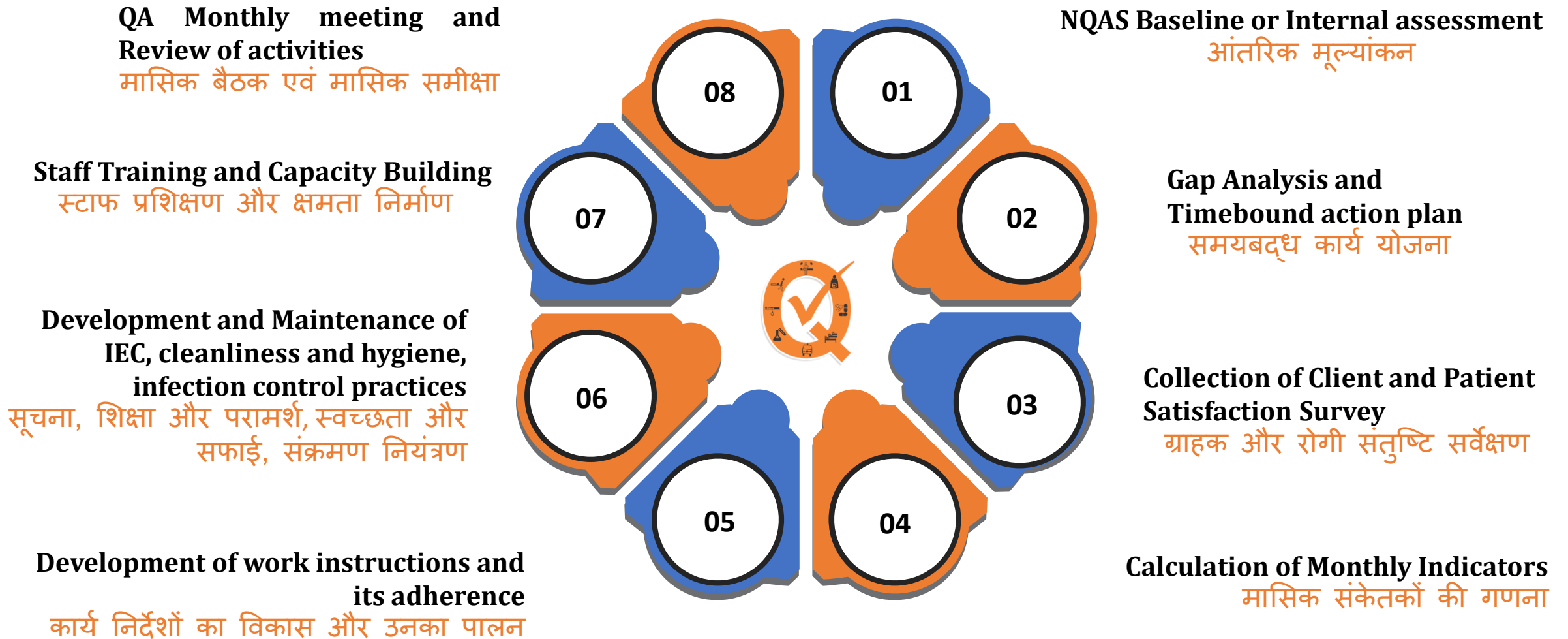
Monthly QA
Meeting

05



Linkages and
Coordination

Major activities



Composition a Quality Team

01



01



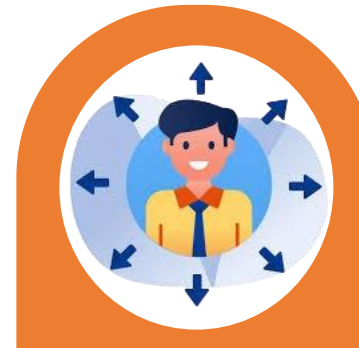
CHO
Team leader

**Auxiliary Nurse
Midwife (ANM)
/Staff Nurse**

03



02



**Multipurpose
Worker
(Male/Female)**

1-2 ASHA



04

Highly effective team have clearly articulated roles & responsibilities

Quality is a team responsibility

गुणवत्ता एक टीम की जिम्मेदारी है

Increased productivity
उत्पादकता में वृद्धि

Improved Accountability
बेहतर जवाबदेही

Enhanced quality of care
बेहतर गुणवत्ता

Reduced ambiguity & Confusion
अस्पष्टता और भ्रम में कमी

Streamlined process
सुव्यवस्थित प्रक्रिया

अत्यधिक प्रभावी टीम की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां स्पष्ट रूप से निर्धारित होती हैं

Objectives of Quality Team गुणवत्ता टीम के उद्देश्य

Ensure सुनिश्चित ↓ How	Ensure delivery of people-centred, safe, and standardized quality of care services through streamlined processes जन-केंद्रित, सुरक्षित और मानकीकृत गुणवत्ता सेवाएं
Implement अमल	Implement NQAS standards at AAM- SC NQAS मानकों को लागू करना
↓ What Improve सुधार ↓ Then	Improve patient satisfaction, community engagement and overall quality of care रोगी संतुष्टि, सामुदायिक सहभागिता और देखभाल की गुणवत्ता में सुधार
Monitor निगरानी	Monitor indicators for service delivery and quality सेवा वितरण और गुणवत्ता के लिए संकेतकों की निगरानी

Assign Clear Roles & Responsibilities to each Quality team member

प्रत्येक गुणवत्ता टीम सदस्य को स्पष्ट भूमिकाएँ
और ज़िम्मेदारियाँ

CHO Roles & Responsibilities



CHO
Team leader



Constitution of a Quality Team
गुणवत्ता टीम का गठन

CHO, ANM/ Staff Nurse,
MPW, ASHA



Conduction of NQAS and Kayakalp assessment as per schedule
Kayakalp और NQAS मूल्यांकन के लिए कार्यक्रम तैयार करना

6 Monthly NQAS
3 monthly Kayakalp



Assign NQAS checklist for internal assessment to respective staff
आंतरिक मूल्यांकन के लिए संबंधित कर्मचारियों को NQAS चेकलिस्ट सौंपें

For eg:
AOC C, D, F Staff nurse/ANM,
AOC A, E, G, H: CHO
AOC B, C: MPW

CHO Roles & Responsibilities



CHO
Team leader



Gap analysis from NQAS assessment and timebound action plan
एनक्यूएस मूल्यांकन और समयबद्ध कार्य योजना से अंतर विश्लेषण



Provide or arrange Staff Training & capacity building
कर्मचारी प्रशिक्षण और क्षमता निर्माण प्रदान करना या व्यवस्था करना



Ensuring adherence to work instructions
कार्य निर्देशों का पालन सुनिश्चित करना



Monthly Meeting and Review of activities
गतिविधियों की मासिक समीक्षा



Submission of monthly indicators to DQAC
डीक्यूएसी को मासिक संकेतक प्रस्तुत करना

ANM/ Staff Nurse Roles & Responsibilities

02

ANM/Staff Nurse



Record Quality team Minutes of meeting

मासिक समीक्षा बैठक के कार्यवृत्त रिकॉर्ड करें

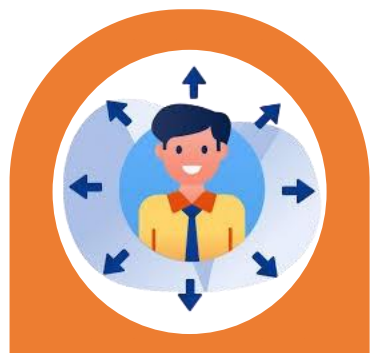
Assists CHO in conducting internal assessments and report preparation

आंतरिक मूल्यांकन और रिपोर्ट

Maintaining calendar of activities monthly and communicating the same to all the concerned members

Calculating monthly Key Performance indicators and submit to CHO

मासिक प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों की गणना



Multipurpose Worker

Collection and Analysis of monthly Patient satisfaction survey

मासिक रोगी संतुष्टि सर्वेक्षण का विश्लेषण

Developing Work instructions

कार्य निर्देश विकसित करना

ASHA

Roles & Responsibilities

02

ASHA



Collect client satisfaction surveys periodically with correct sample size

ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण

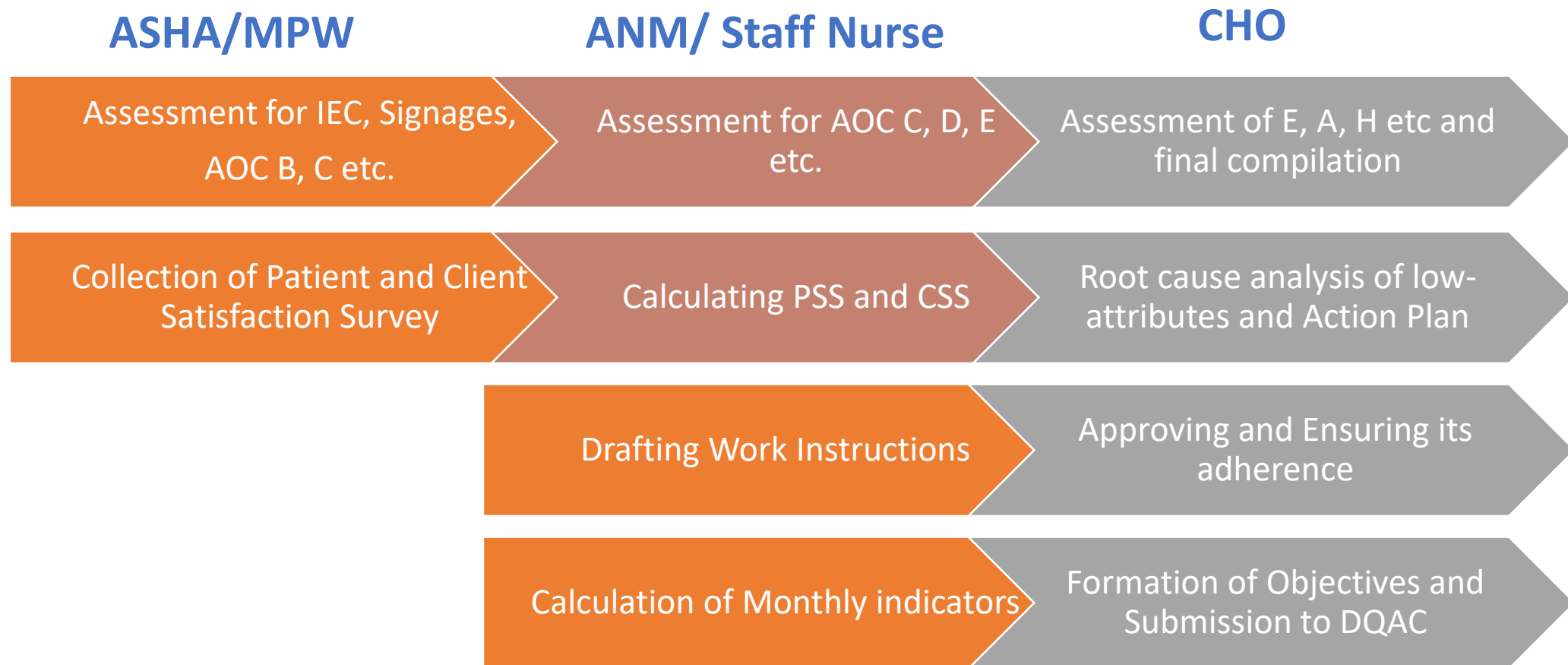
Support in developing and maintaining IEC and signages in the facility

सूचना, शिक्षा और परामर्श, स्वच्छता और दिशात्मक संकेत बनाए रखने में सहायता

Training to the community on maintaining cleanliness, hygiene and infection prevention activities

स्वच्छता, सफाई और संक्रमण रोकथाम गतिविधियों पर समुदाय को प्रशिक्षण

Example of Linkage and Coordination of members in different activities



Monthly Review of each task and responsibilities

प्रत्येक कार्य और जिम्मेदारियों की मासिक समीक्षा

Monthly Review of each task and responsibilities

03

Monthly review meeting is arranged every month and meeting timings, date, venue and agenda is communicated 2-3 days prior to all the members including PHC MO.

हर महीने मासिक समीक्षा बैठक आयोजित करना और बैठक का समय, तिथि, स्थान और एजेंडा PHC MO सहित सभी सदस्यों को 2-3 दिन पहले सूचित करना।

Document the minutes of meeting and ensure the attendance of all the staff members.

बैठक के कार्यवृत्त का दस्तावेजीकरण करें तथा सभी स्टाफ सदस्यों की उपस्थिति सुनिश्चित करें

Format for minutes of meeting

DATE-

Venue-

Agenda

OBJECTIVES-

Targeted Persons

Discussions

Solutions

Action plan based on time frame

Future Activities

Monthly Review of each task and responsibilities

03

Discussions on issues and gaps found in the facilities, followed by prioritization and timebound action plan

सुविधाओं में पाई गई समस्याओं और कमियों पर चर्चा, तत्पश्चात प्राथमिकता निर्धारण और समयबद्ध कार्य योजना

Encourage participation of all the attendees in providing of inputs and suggestions or recommendations.

सभी उपस्थित लोगों की इनपुट, सुझाव या सिफारिशें प्रदान करने में भागीदारी।

Review meeting shall be held once in every month

समीक्षा बैठक प्रत्येक माह में एक बार आयोजित की जाएगी

Key activities and action plan

प्रमुख गतिविधियाँ और कार्य योजना

Key activities and action plan

04

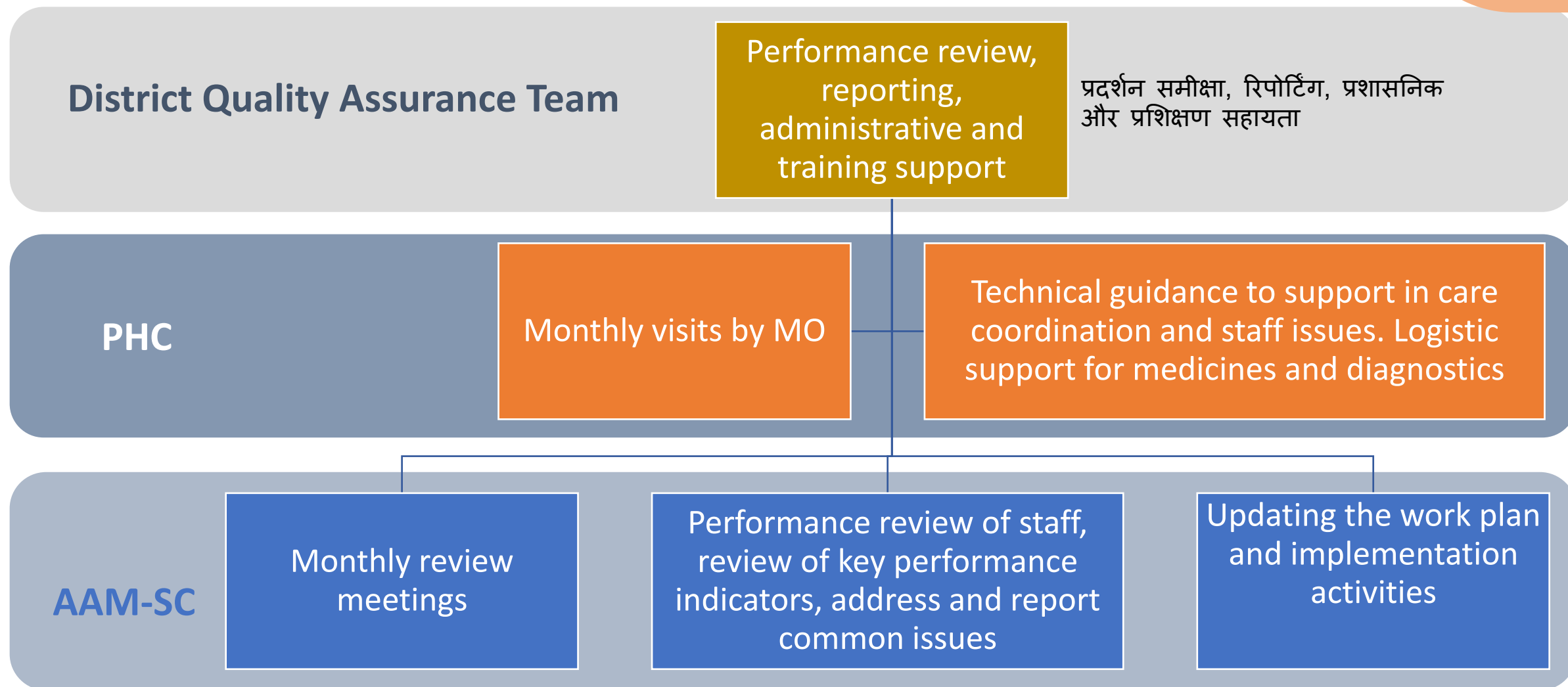
Time Frame	Major activities to be performed
Weekly साप्ताहिक	Patient and Client Satisfaction Survey with defined sample size
Monthly मासिक	Conduct Quality team meeting, analyse PSS, Calculate monthly indicators and submit to DQAC, follow-up of actions decided in last meeting etc.
Quarterly त्रैमासिक	Kayakalp Assessment using checklist to ensure cleanliness, hygiene and infection control practices are followed in facility
Half-Yearly अर्धवार्षिक	Internal assessment using NQAS checklist to identify the gaps and preparation of action plan
Annually वार्षिक	Renew of Licenses and Statutory requirements for fire safety and BMW disposal if required and organizing training program and workshops for staff

Linkages & Coordination

संपर्क और समन्वय

Linkages & Coordination

05





You tube Video Link: <https://www.youtube.com/watch?v=UR0-MfqYlQQ>

THANK YOU

Quality & Patient Safety Team
National Health Systems Resource Centre