

Evidence - based **P**ractice
for **I**mprovements in
Quality

EPIQ

کیفیت

- پیامدهایی است که به آن بها می‌دهید و برایش ارزش قائل هستید.

بهبود کیفیت

QI

- فعالیت برنامه ریزی شده و پیوسته است که معمولاً تغییرات را از راه کار گروهی و مشارکت می‌سازد.

تضمین کیفیت

QA

- استانداردهایی که توسط سیاست‌ها و دستورالعملها ابلاغ میشوند.

تضمين کیفیت QA

Name



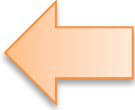
Blame



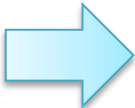
Shame



تضمین کیفیت

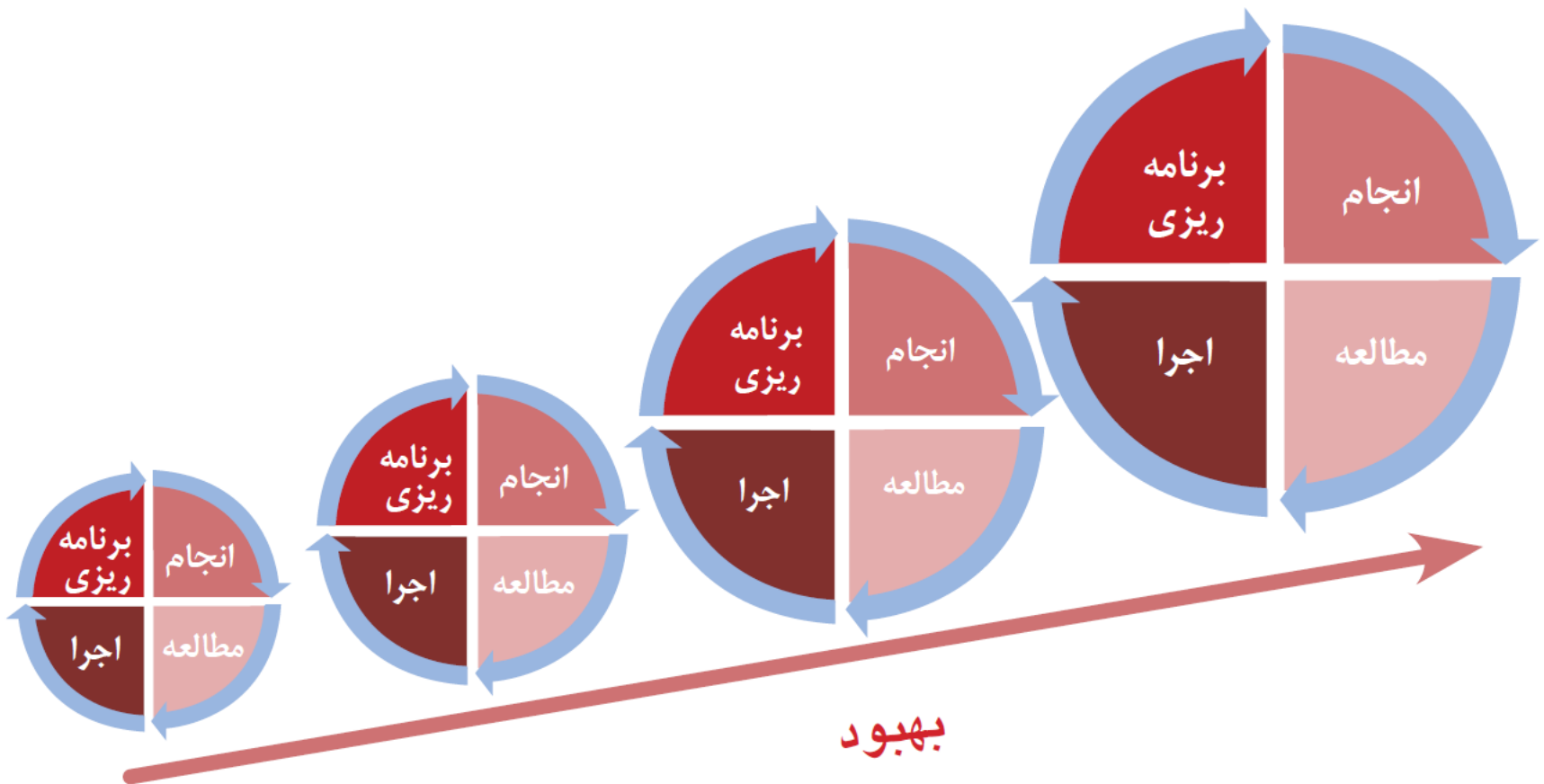


بهبود کیفیت



تضمین کیفیت بطور عمده به مراکز ارائه خدمت و مدیران اشاره دارد.
بهبود کیفیت بطور عمده به ارائه دهندگان خدمت مربوط میشود.

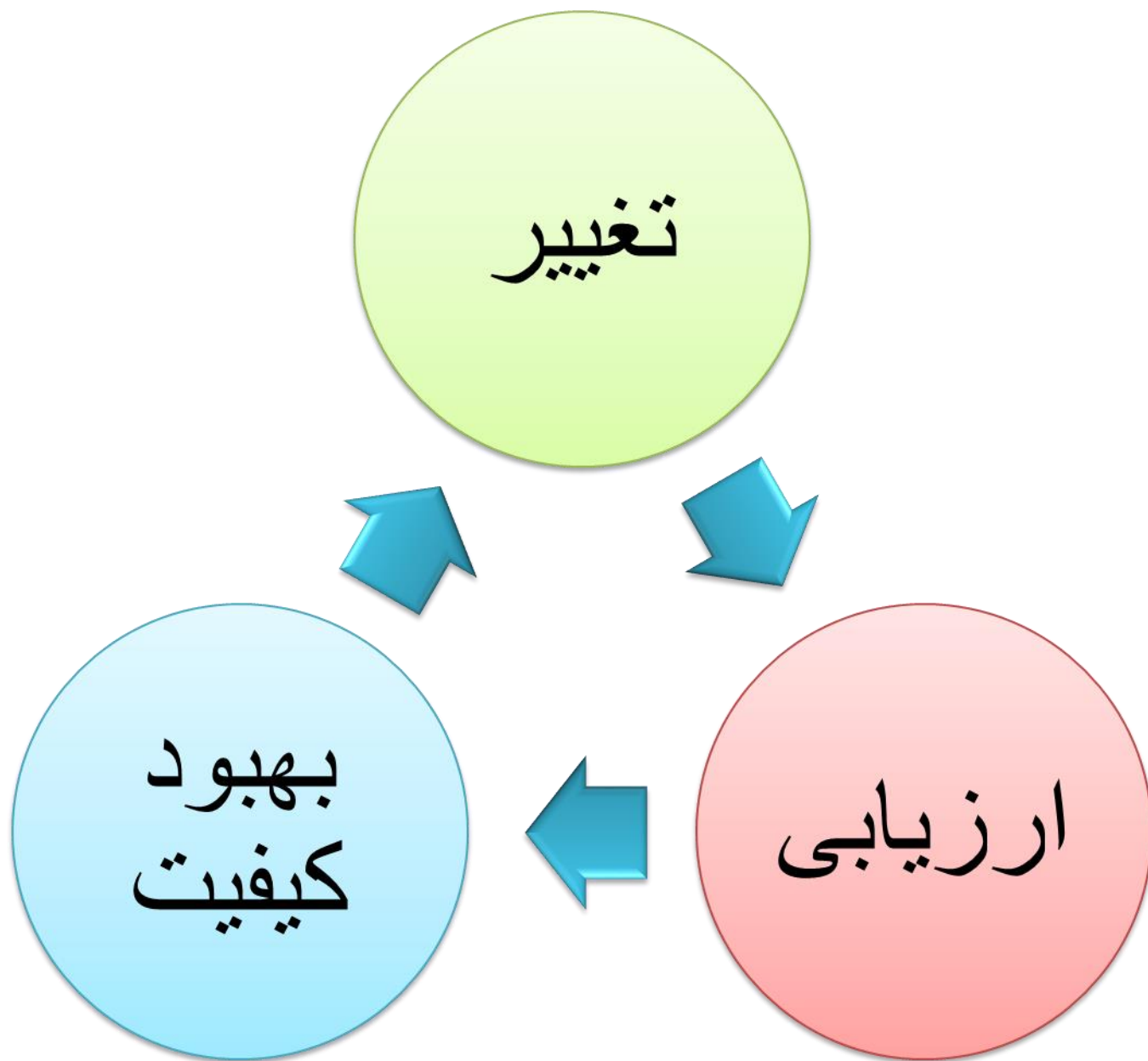
- فرایند EPIQ ، یک گروه QI را درگیر می کند ، که از بهترین شواهد موجود برای اجرای تغییر استفاده کند.
- دسته ای تغییرات کوچک قابل فهم که به طور مؤثری موجب مشارکت ذینفعان می شود، نسبت به راهنما های بالینی پیچیده با گامهای زیاد، بهتر عمل خواهد کرد.



تغییر



- معمولا با مقاومت همراه است.
- **تغییر** می تواند **“آسیب”** بزند ولی برای پیشرفت و تکامل لازم است و عموما با مقاومت همراه است.
- **تغییر** مستلزم صرف وقت ، هزینه و نیروی انسانی است
- تجربه ، ارشد بودن یا عقیده و نظر نباید تنها دلیل برای تغییر باشند.
- باید توسط همه افراد گروه پذیرفته شود.
- در طی زمان تغییرات هستند که به بهبود شرایط می انجامند.



پذیرش نیاز
به تغییر توسط
همه افراد

داشتن
انگیزه

کارگروهی

“ ۵ چرا ” که به نظر قابل حل است

چرا نوزادان می میرند؟

“ زیرا آنها سرد هستند. ”

چرا سرد هستند؟

“ چون آنها پتو ندارند. ”

چرا آنها پتو ندارند؟

“ چون از والدین خواسته نشده پتو تهیه کنند. ”

چرا از والدین خواسته نشده پتو تهیه کنند؟

“ زیرا کارکنان اهمیت آماده سازی خانواده ها را نمی دانند. ”

چرا کارکنان اهمیت آماده سازی خانواده ها را نمی دانند؟

“ چون به آنها در این زمینه آموزش داده نشده است. ”

۱. پیدا کردن مشکل

- براساس داده ها مشکلی را انتخاب کنیم که بیشترین اهمیت را دارد و در عین حال قابل حل می باشد.
- برای انتخاب یک اولویت، موارد زیر پیشنهاد می شود.

(PRICE)

Problem

شدت و شیوع بالا

Resources

در دسترس

Impact

احتمال موفقیت
مداخله زیاد باشد

Control

در کنترل گروه

Easy

راه حل ساده

۲ . انتخاب اعضای گروه

- تعداد افراد ۶ الی ۸ نفر دخیل در حل مشکل
- دو دسته نیروهای پیش برنده و نیروهای بازدارنده

نیروهای پیش برنده

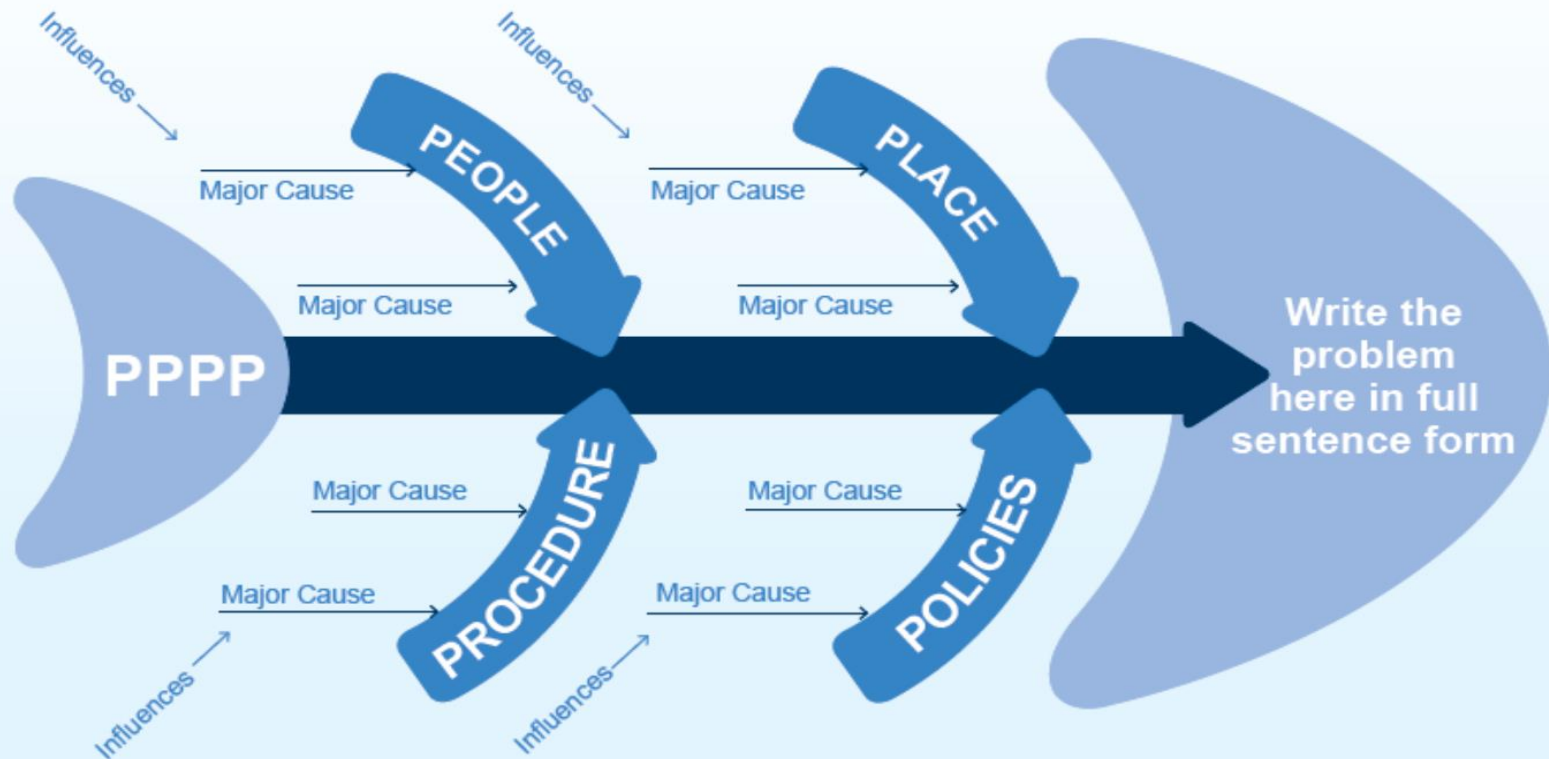
نیروهای بازدارنده



- در انتخاب اعضای گروه باید از هر دو گروه نیروهای پیش برنده و نیروهای بازدارنده پارگیری کرد .
- رئیس دپارتمان باید در تیم باشد .
- یک نماینده از افرادی که مستقیماً در آن امر دخیل هستند .
- یک نفر از نظر تامین بودجه و مسائل مالی

۳ . بارش افکار

- از نمودار تیغ ماهی استفاده کنید .
- مشکل به شکل یک جمله کامل در سر ماهی نوشته شود .



People

مادر

پزشک

ماما

خانواده

Place

دمای اتاق

اتاق عمل

فضای فیزیکی

اتاق زایمان

در اینجا میزان بالایی

از هیپوترمی در نوزادان

تازه متولد شده وجود دارد

مراقبت اساسی نوزاد

تماس پوست با پوست

کلاه و پتو

کارکنان در حال خدمت

Procedure

Policies

ارائه ۱: درک فرصت ها (گام های ۱ تا ۳)



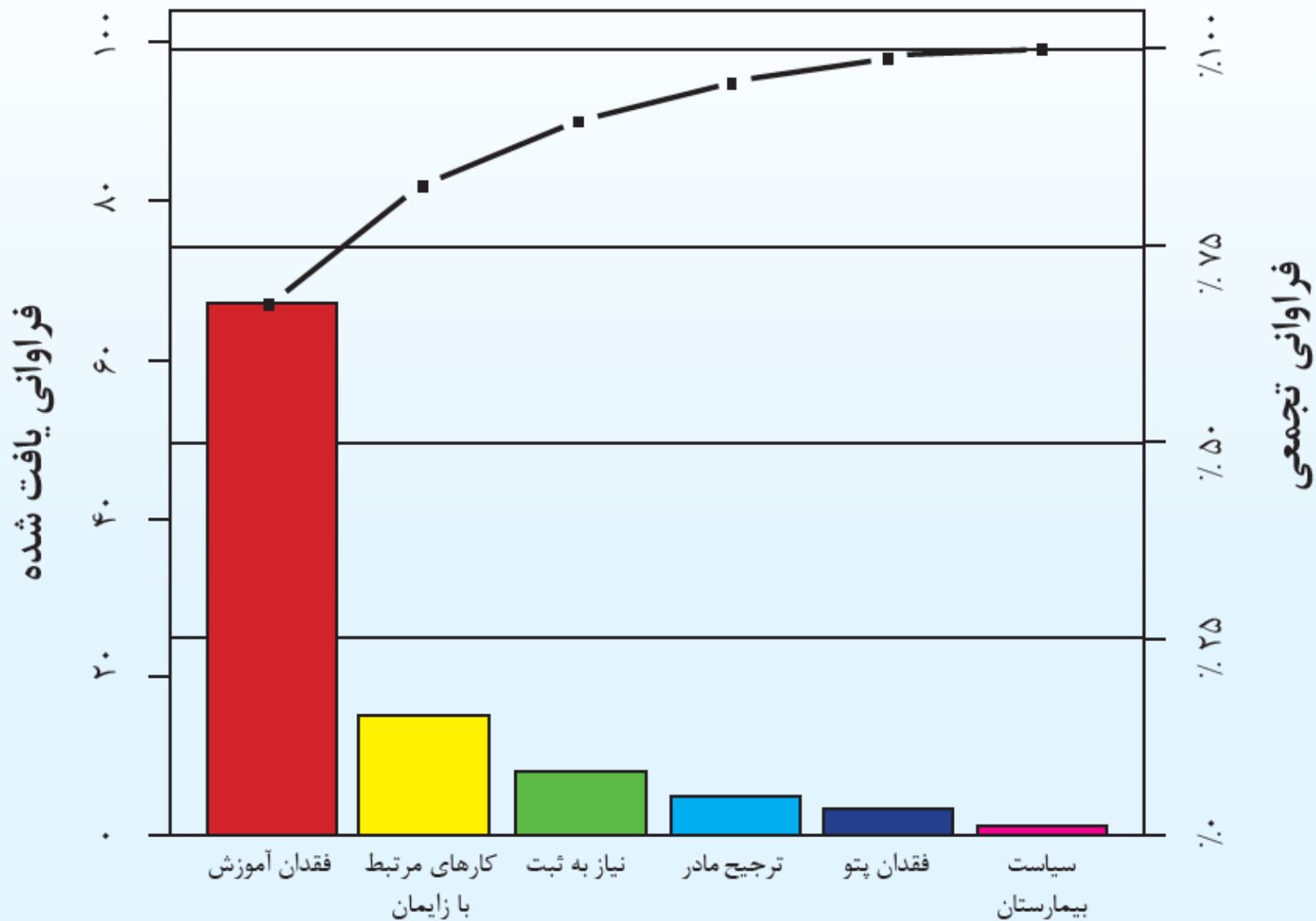
۴ . اولویت بندی

- یکسری اطلاعات خام ؟
- ابزار امکان پذیری بر اساس شرایط واقعی
- تغییر با بیشترین نمره ← اولویت

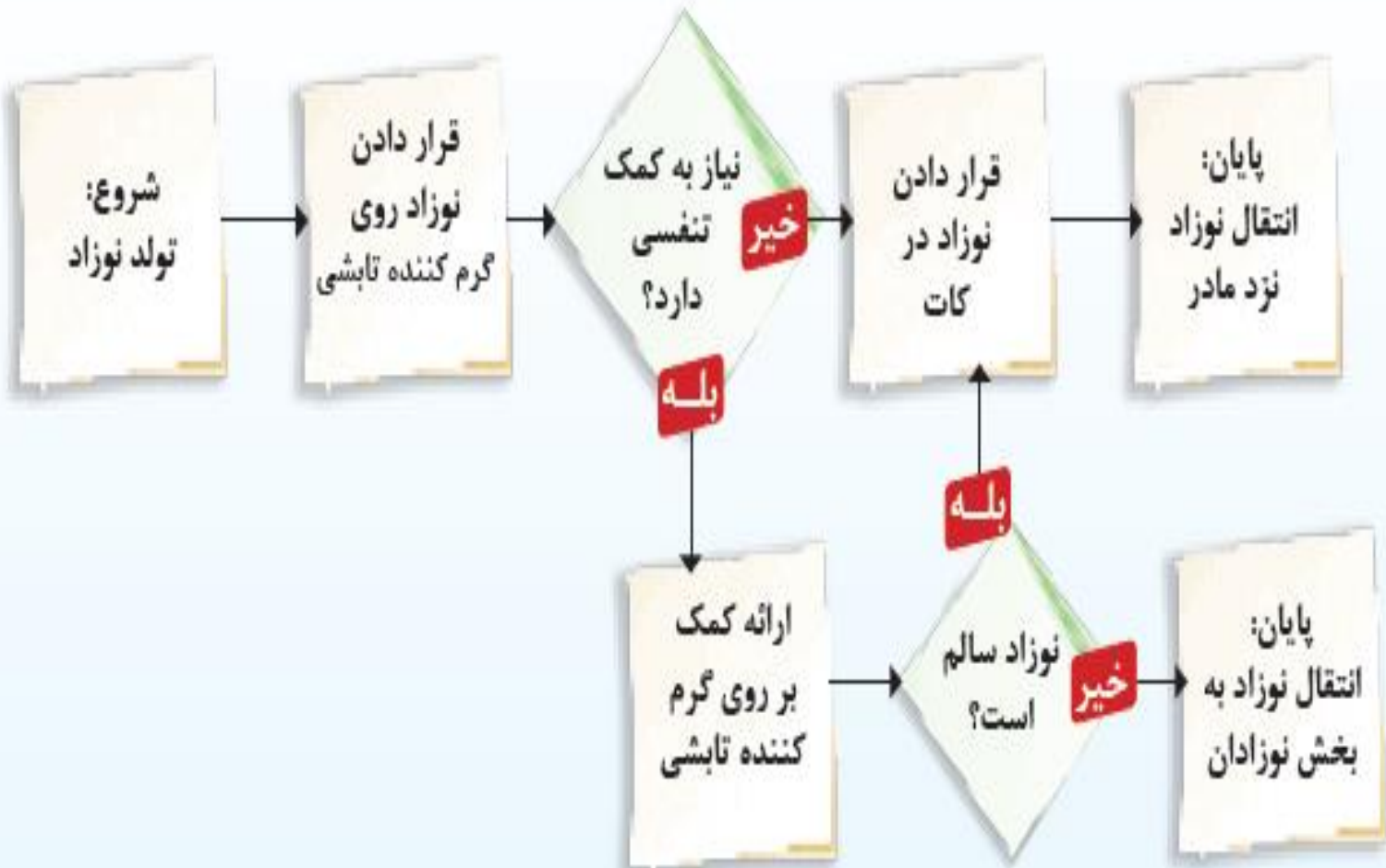
ابزار امکان پذیری تغییر

2	1	0	مداخلات پیشنهاد شده
			در کنترل شماست (در گروه شما باقی می ماند)؟
			تأثیر گذار است (تعداد زیادی از آن سود می برند)؟
			قابل مدیریت است (چه تعداد افراد چقدر وقت صرف می کنند)؟
			مقرون به صرفه است (بر حسب زمان، تلاش و پول)؟
			قابل سنجش است (منبع، زمان، مکان و روش، مناسب است)؟
			جمع امتیاز

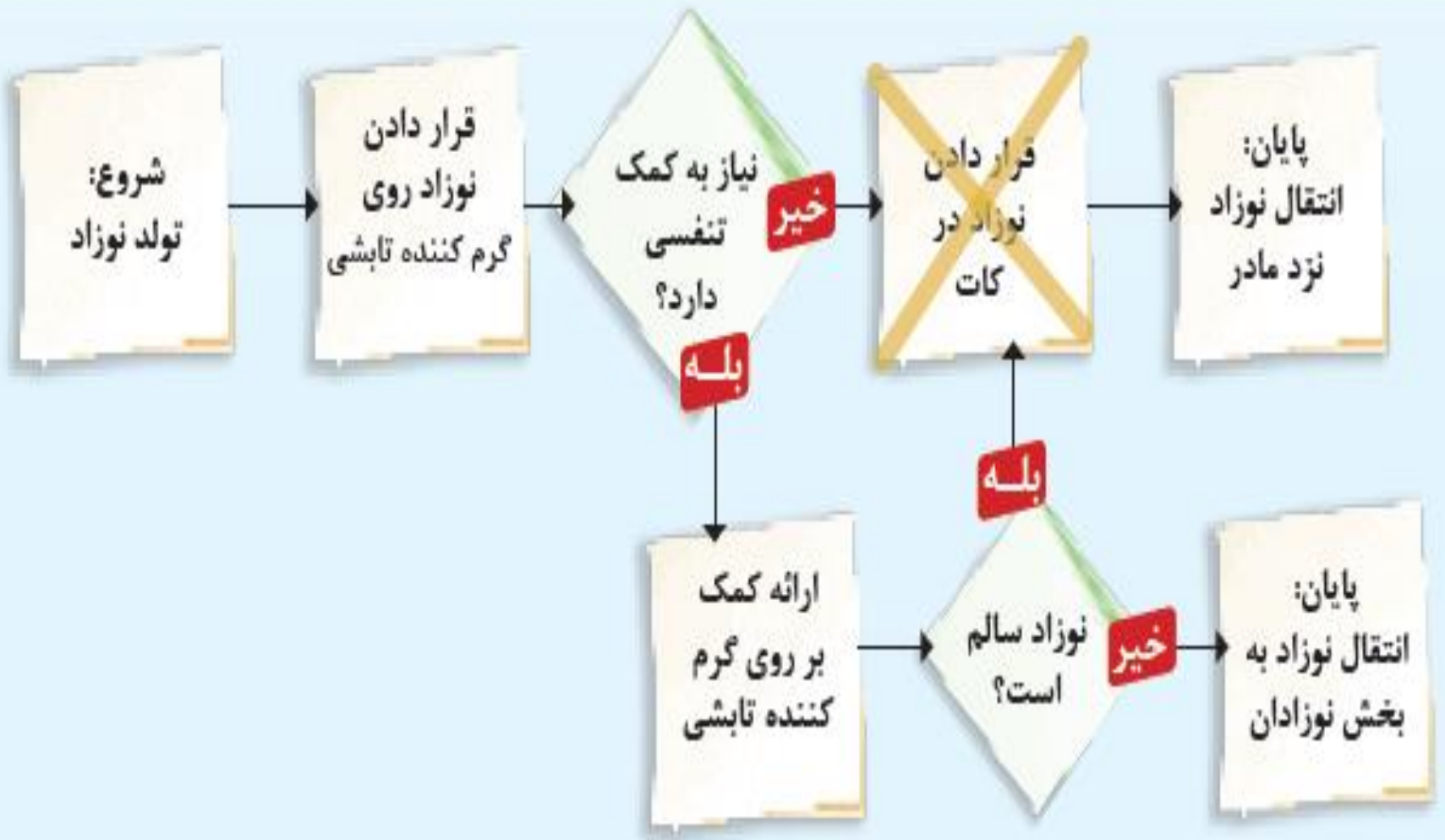
موانع اجرای مراقبت پوست با پوست - کارکنان سلامت



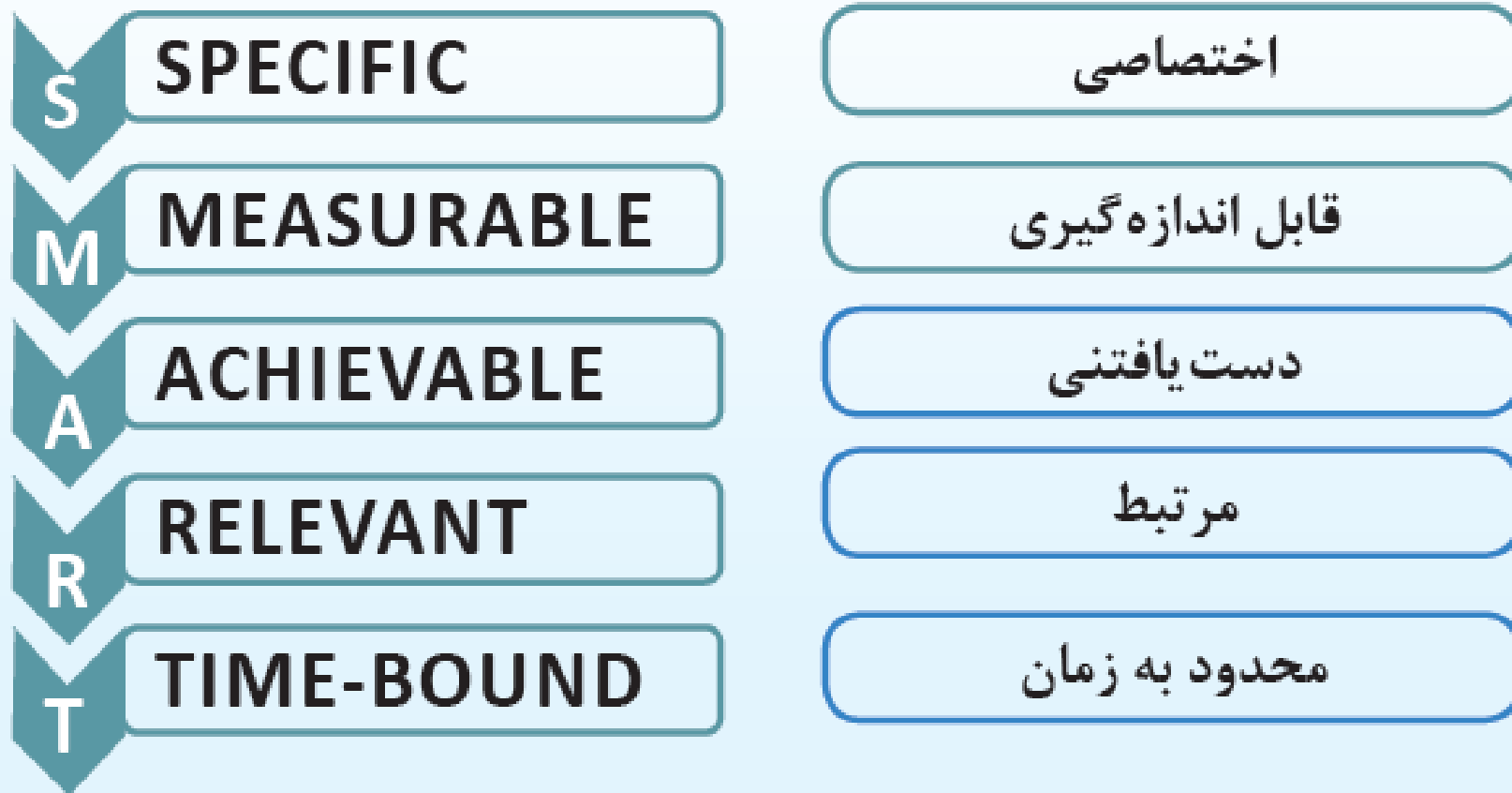
ترسیم نقشه راه فعلی



- نقطه شروع و پایان هر فرایند را (آنطور که الان انجام می شود) مشخص می کنیم و سپس نقاط میانی آنها را ترسیم می نماییم.
- نقشه راه ، محلی و Local را می نویسم .
- در مرحله بعد مشخص می کنیم که برای رسیدن به نتیجه مطلوب کدام قسمت از نقشه راه فعلی نیاز به تغییر دارد و چه گامی را می توان حذف یا تغییر داد تا کل فرایند ساده تر شود.
- این مرحله پیچیده ترین و مهمترین گام در مراحل گامهای ده گانه است.
- افراد تصمیم گیر را در این قسمت دخیل کنید .



۶. جهت بررسی روند تغییرات نیاز داریم تا شاخص ها را تعیین و اندازه گیری کنیم .
یک شاخص مناسب باید ویژگی های زیر را داشته باشد :



شاخص نتیجه یا Outcome

- بررسی اهداف

شاخص فرایند یا Process

گام ۷ - هدف خود را توضیح دهید

شناسنامه
پروژه



فرم هدف

باید توجه مدیران را جلب کند

عنوان طرح:

نام گروه: تاریخ پیشنهاد:

رابطه گروه: تاریخ شروع برنامه ریزی شده:

شماره تلفن: تاریخ پایان برنامه ریزی شده:

قابل اندازه گیری

در نظر دارید کدام شاخص ها را اندازه بگیرید (گام ۶ را ببینید)؟
 شاخص / شاخص های پیامد:

شاخص / شاخص های فرآیند:

شاخص / شاخص های تعدیل کننده (سایر):

هدف جامع و کلی این تغییر را توضیح دهید (به متن زیر توجه کنید)

چه درصد تغییر و در کدام چیز؟

هدف ما افزایش/کاهش/ بهبود /
 تعداد / درصد / امتیاز /
 از
 (پیامد بهبود می یابد)
 به وسیله / از
 تا
 حدود (ماه) (سال)

توضیح دهید چرا گروه شما این تغییر را انتخاب کرده است. چه اطلاعات زمینه ای دارند و چه کسی از آن سود خواهد برد:
 چه شواهد و مدرکی برای آن وجود دارد؟

چه اطلاعات منطقه ای دارید؟

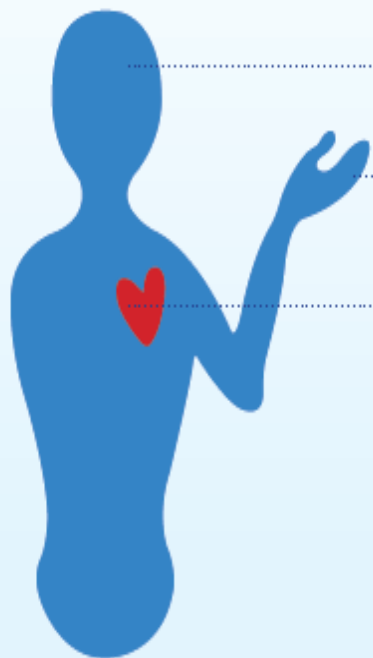
چرا این مسئله مهم است؟

ارائه ۲: تصمیم بگیرید چه کاری انجام دهید (گام های ۴ تا ۷)



۸. جلب مشارکت افراد

- همکاران ما چه کسانی هستند؟
- این همکاران برای کدام تغییرات آماده شده و برای کدام تغییر آمادگی ندارند؟
- افراد پیشرو و نیز افراد مقاوم در برابر تغییر را در گروه شناسایی کنید. بیشتر افراد در بین این دو طیف قرار می گیرند.



▶ **HEAD** (knowledge)

سر (دانش)

▶ **HANDS** (skills)

دست‌ها (مهارت‌ها)

▶ **HEART** (attitudes and behaviours)

قلب (نگرش‌ها و رفتارها)

مدیران	کارکنان	بیماران	آمادگی برای ایجاد تغییر
+++		++	بی اطلاع از وجود مشکل
+	++	+	مطلع از مشکل موجود (در حال بحث)
	+++		مایل به ایجاد تغییر
			درگیر شدن در ایجاد تغییر
			به دنبال تغییرات بیش تر

گام ۹- تغییر را اجرا کنید

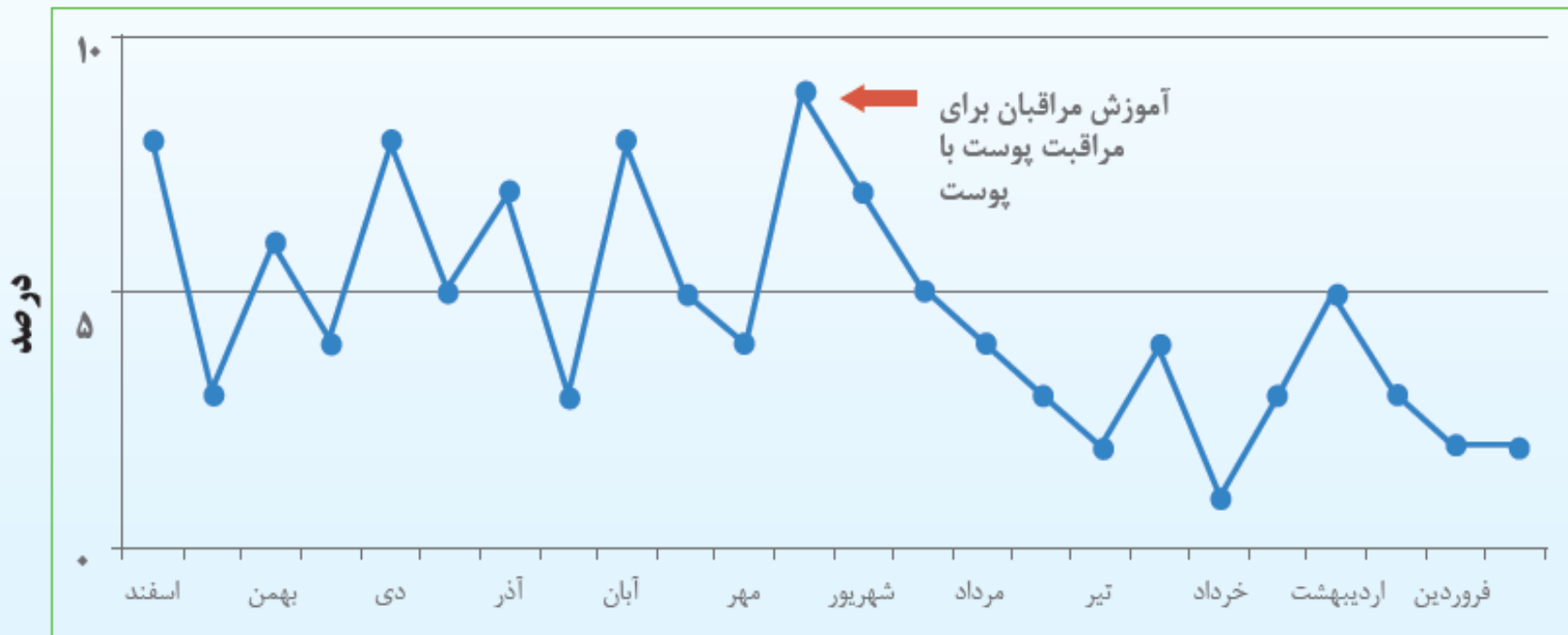


فرم تغییر

..... تاریخ شروع: تاریخ شروع:	 عنوان تغییر: عنوان تغییر:	
..... تاریخ تکمیل: تاریخ تکمیل:	 رابط اجرای تغییر: رابط اجرای تغییر:	
چه وقت؟	چه کسی؟	چه چیز؟	
چه زمانی شروع خواهید کرد (تاریخ)؟	چه کسی لازم است درگیر شود (کارکنان، مدیران، غیره)؟	چه چیزی لازم است در محل وجود داشته باشد (پوستر، دوره آموزشی، غیره)؟	برنامه ریزی کنید؟
چه زمانی شروع خواهید کرد (تاریخ)؟	چه کسی این کار را انجام خواهد داد؟	چه کاری انجام خواهید داد؟ (تغییر)	انجام دهید؟
چه زمانی ارزیابی به پایان می رسد؟	چه کسی شاخص ها را ارزیابی خواهد کرد؟	چه شاخص هایی را اندازه گیری می کنید (و چگونه)؟	مطالعه کنید؟
PDSA بعدی را چه زمانی انجام خواهید داد؟	چه کسی لازم است که از برنامه های شما مطلع شود؟	سپس چه کاری انجام خواهید داد؟	اجرا کنید؟
..... تاریخ پیش بینی شده: تاریخ پیش بینی شده:	 روش به اشتراک گذاشتن نتایج: روش به اشتراک گذاشتن نتایج:	

گام ۱۰- دانش را به اشتراک بگذارید

نوزادان مبتلا به هیپوترمی ($T < 36/5^{\circ}\text{C}$) یک تا دو ساعت پس از تولد



ارائه ۳: اجرا و برقراری ارتباط (گام های ۸ تا ۱۰)



گام‌های ۱۰ گانه



“به پیش روید و به دیگران کمک کنید ؛
تا با شما به پیش روند”



روند کاری را برای آینده مشخص کنید.