

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# مهمترین برنامه های آموزشی مورد نیاز در استقرار استانداردهای اعتباربخشی ملی

- برنامه استراتژیک

- برنامه عملیاتی

- برنامه بهبود کیفیت و جمع آوری و تحلیل داده ها

- برنامه مدیریت خطر

- مستندسازی

- خط مشی ها و روش ها

- سایر مستندات ( شرح شغل، فرم ها، کتابچه ها، کمیته ها، چک لیست ها و...)

- جستجوی اینترنتی و بررسی شواهد علمی

- کار تیمی

- مهارت های رهبری

- مهارت های ارتباطی

- ایمنی بیمار و کارکنان

- رعایت حقوق بیمار

# گامهای پیشنهادی

- برگزاری یک نشست با حضور تیم مدیریت ارشد و مسئول بهبود کیفیت بیمارستانها برای آشنایی با برنامه اعتباربخشی و اطلاع از سیاست های وزارت بهداشت.
- شناسایی افراد مناسب و علاقمند در ستاد دانشگاه و در بیمارستانها و تشکیل تیم های کاری
- شناسایی و به کار گیری پتانسیل های دانشگاه و بیمارستانها برای برگزاری برنامه های آموزشی
- برگزاری جلسات هفتگی با هدف هماهنگی، هم فکری، هدایت و پشتیبانی از استقرار استانداردها در بیمارستانها

# اجزای برنامه

- اهداف (کلان، اختصاصی و قابل اندازه گیری)
- فرآیندها
- شاخص ها
- ابزارها
- اجرا
- کنترل

روش ارتقاي فرایند

FOCUS - PDCA

**FIND**

✓ فرايندي را براي ارتقا پيدا كنيد .

**ORGANIZE**

✓ تيمي كه فرايند را مي شناسد سازماندهي كنيد .

**CLARIFY**

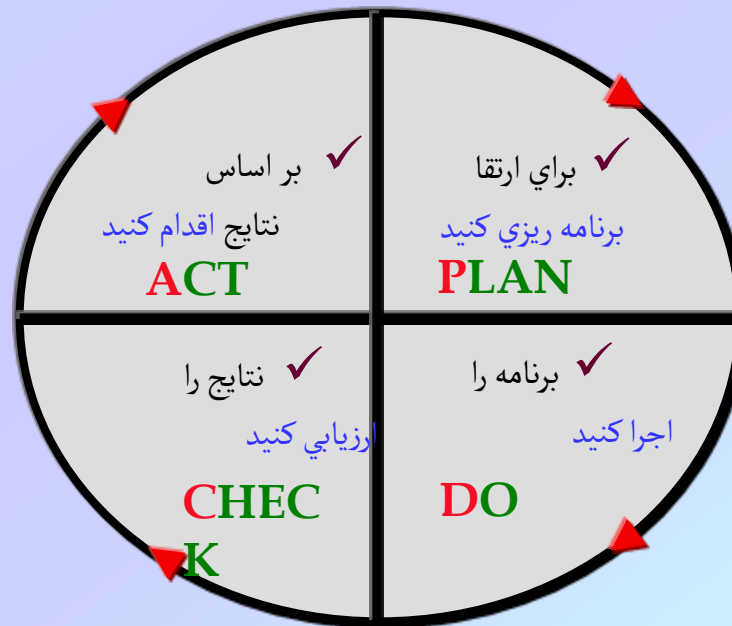
✓ روشن كنيد فرايند چگونه عمل مي كند .

**UNDERSTAND**

✓ علل تغييرات عملكرد فرايند را درك كنيد .

**SELECT**

✓ مورد (موارد) ارتقا را انتخاب كنيد .



**FIND**

فرايندي را براي ارتقا پيدا كنيد . ✓



بارش افکار یکی از شایعترین شیوه‌هایی است که برای کسب نقطه نظرات اعضای تیم استفاده می‌شود.

### مقررات بارش افکار:

- ◆ هر نوع اظهار نظر از هر یک از اعضای گروه پذیرفته می‌شود.
- ◆ نقطه نظرات هر فرد با کلماتی که بیان می‌شود، نوشته می‌شود.
- ◆ زمانی که یکی از اعضای گروه اظهار نظر می‌کند کسی سخن او را قطع نمی‌کند.
- ◆ از نقطه نظرات کسی انتقاد نمی‌شود.
- ◆ در رابطه با نقطه نظرات کسی سوال نمی‌شود، مگر برای روشن تر شدن آنها.



## چگونه بارش افکار را انجام می دهیم :

- ◆ موضوع را به طور خوانا و واضح روی تابلو می نو یسیم .
- ◆ سپس مقررات بارش افکار را مرور می کنیم .
- ◆ ۵-۷ دقیقه به اعضای گروه فرصت می دهیم تا هرکس نظر خود را روی کاغذی بنویسد.
- ◆ از اعضای گروه می خواهیم نظرات خود را بیان کنند و نظر آنها را روی تابلو می نویسیم .
- ◆ نظر خواهی را تا آنجا ادامه می دهیم تا نقطه نظر جدیدی ارائه نشود .
- ◆ فهرست نظرات را از نظر واضح بودن آنها و حذف موارد تکراری مرور می کنیم .
- ◆ فهرست را نهایی می کنیم .

❖ از میان فهرست فرایندها ، فرایندي را انتخاب کنید که:

۱- فرایند در سیستم وجود داشته باشد.

۲- فرایند تکرار پذیر باشد.

۳- جمع آوري اطلاعات درمورد آن آسان باشد.

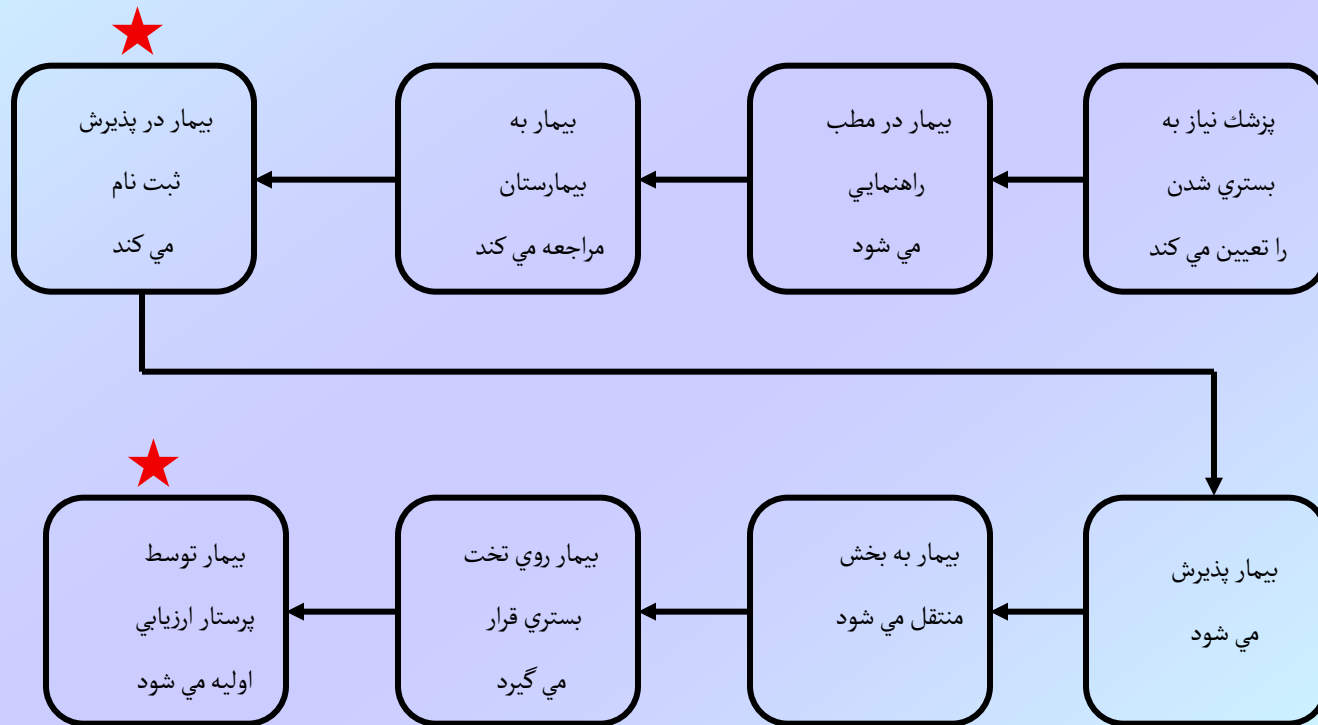
۴- شما بتوانید بطور فعال در آن شرکت کنید.

۵- ایجاد تغییر در فرایند نسبتاً آسان باشد .

۶- موضوع در ارتباط با شما و سازمان باشد.

# نمودار قالبی

## نمودار قالبی فرایند پذیرش بیمار غیرفوری



★ ابتدا و انتهای فرایند

**FIND**

✓ فرایندي را براي ارتقا پیدا کنید .



**ORGANIZE**

✓ تيمي که فرایند را مي شناسد سازماندهي کنید .



## تيمي که فرايند را مي شناسد سازماندهي کنيد:

❖ اساس مرحله (۲) اين است که اطمينان پيدا کنيد گروهی را که برای ارتقاي فرايند انتخاب کرده ايد ، فرايند را مي شناسد ، بنا براین اعضاي تيم باید از بين صاحبان فرايند انتخاب گردد.

❖ مسوولين واحد ها غالبا از جريان فرايندها بي خبرند ، بنابراین باید صاحبان فرايند در تيم عضويت داشته باشد.

❖ اگر مشارکت فرد متخصصي لازم باشد به صورت مهمان دعوت شود.

❖ سعی کنيد تعداد اعضاي تيم کمتر از ۱۲ نفر باشد.

# FOCUS – PDCA

روش ارتقاي فرایند :

**FIND**

✓ فرایندی را برای ارتقا پیدا کنید .

**ORGANIZE**

✓ تیمی که فرایند را می شناسد سازماندهی کنید .

**CLARIFY**

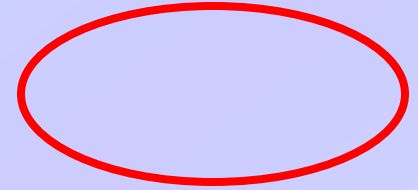
✓ روشن کنید فرایند چگونه عمل می کند .

## روش تهیه نمودار جریان فرایند

- ◆ با استفاده از نمودار قالبی ابتدا و انتهای فرایند را تعیین می کنیم .
- ◆ با نظر خواهی از اعضای تیم **تمام مراحل فرایند** را فهرست می کنیم .
- ◆ مراحل فرایند را به ترتیبی که اتفاق می افتند مرتب می کنیم .
- ◆ با استفاده از علائم مناسب نمودار را رسم می کنیم .
- ◆ نمودار را از نظر کامل بودن آن بررسی می کنیم .
- ◆ نمودار را نهایی کنید.

## علائم نمودار جریان فرایند

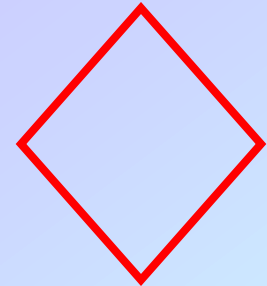
برای نشان دادن ابتدا و انتهای فرایند



برای نشان دادن انجام یک فعالیت



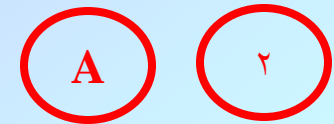
برای نشان دادن یک تصمیم گیری



برای نشان دادن مسیر جریان



برای نشان دادن ادامه فرایند در جای دیگر





# نمودار جریان فرایند ارسال يك نامه

الف

نامه توسط رئیس یا جانشین او امضا می شود

نامه به دبیرخانه ارسال می شود

مهر و امضا شده و تاریخ زده می شود

به تعداد مورد نیاز کپی تهیه می شود

اصل و رونوشت تفکیک می شود

نامه تحویل نامه رسان می شود

نامه تحویل پست یا واحد می شود

پیش نویس نامه توسط کارشناس تهیه می شود

پیش نویس نامه پاراف می شود

نامه پاراف شده به دفتر رئیس یا جانشین او ارسال می شود

آیا  
پیش نویس  
نامه امضا می شود؟

خیر

بلی

نامه به دبیرخانه ارسال می شود

نامه تحویل ماشین نویس می شود

نامه تایپ می شود

نامه جهت پاراف به واحد مربوطه ارسال می شود

آیا نامه صحیح تایپ  
شده است؟

خیر

بلی

الف

## تعریف شاخص: میانگین زمان تعیین تکلیف بیماران اورژانس

با پاسخ به سوالات زیر برنامه ساده ای برای جمع آوری داده ها و محاسبه شاخص بنویسید.

- ◆ چه چیز جمع آوری خواهد شد؟
- ◆ چه مقدار جمع آوری خواهد شد؟
- ◆ داده ها چگونه جمع آوری خواهد شد؟
- ◆ چه کسی داده ها را جمع آوری خواهد کرد؟
- ◆ جمع آوری داده ها کی شروع خواهد شد؟
- ◆ چه کسی گزارش را تهیه خواهد کرد؟
- ◆ داده ها چگونه گزارش خواهد شد؟
- ◆ اولین گزارش کی آماده خواهد شد؟

**تعريف:** نمایش داده ها روی محورهای مختصات به ترتیبی که اتفاق می افتند.

**هدف:** برای نشان دادن تغییرات عملکرد يك فرایند استفاده می شود.

**چگونه يك نمودار جریان داده ها را رسم می کنیم ؟**

◆ روی کاغذ رسم يك خط عمودي و يك خط افقي عمود بر آن رسم می کنیم .

◆ خط عمودي را به نام متغیر مورد نظر ( مثلاً زمان ) نامگذاری می کنیم .

◆ روی خط افقي شماره داده ها را به **ترتیب زمان جمع آوري** آنها مشخص می کنیم .

◆ مقیاس خط عمودي را تعیین می کنیم .

◆ برای هر داده نقطه ای را با استفاده از محورهای افقي و عمودي پیدا می کنیم .

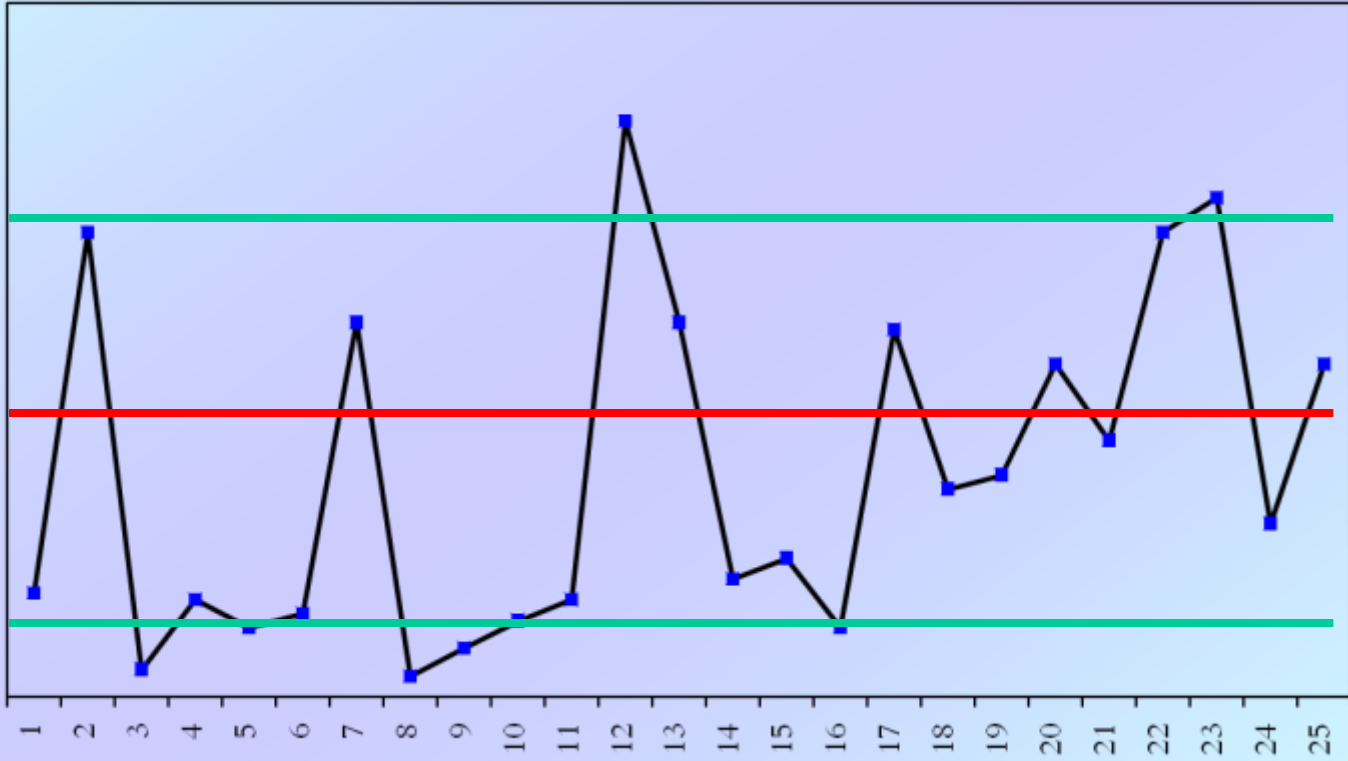
◆ نقاط به دست آمده را به هم وصل می کنیم .

◆ میانه یا میانگین داده ها ( حد وسط ) را تعیین می کنیم .

◆ خط میانه یا میانگین را به موازات محور افقي رسم می کنیم .

# نمودار جریان داده ها

متوسط زمان تعیین تکلیف  
بیمار در اورژانس



**FIND**

✓ فرایندی را برای ارتقا پیدا کنید .

**ORGANIZE**

✓ تیمی که فرایند را می شناسد سازماندهی کنید .

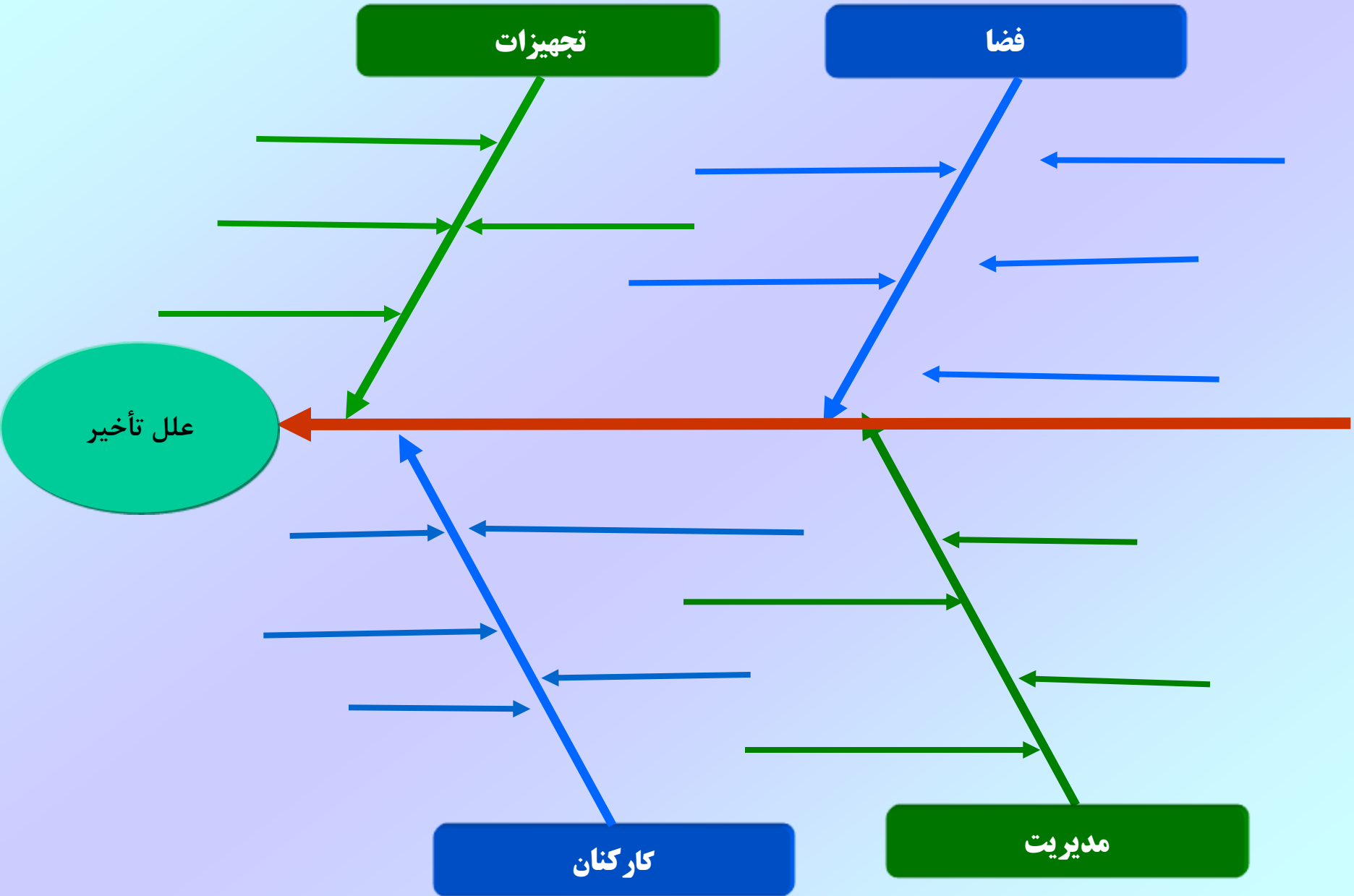
**CLARIFY**

✓ روشن کنید فرایند چگونه عمل می کند .

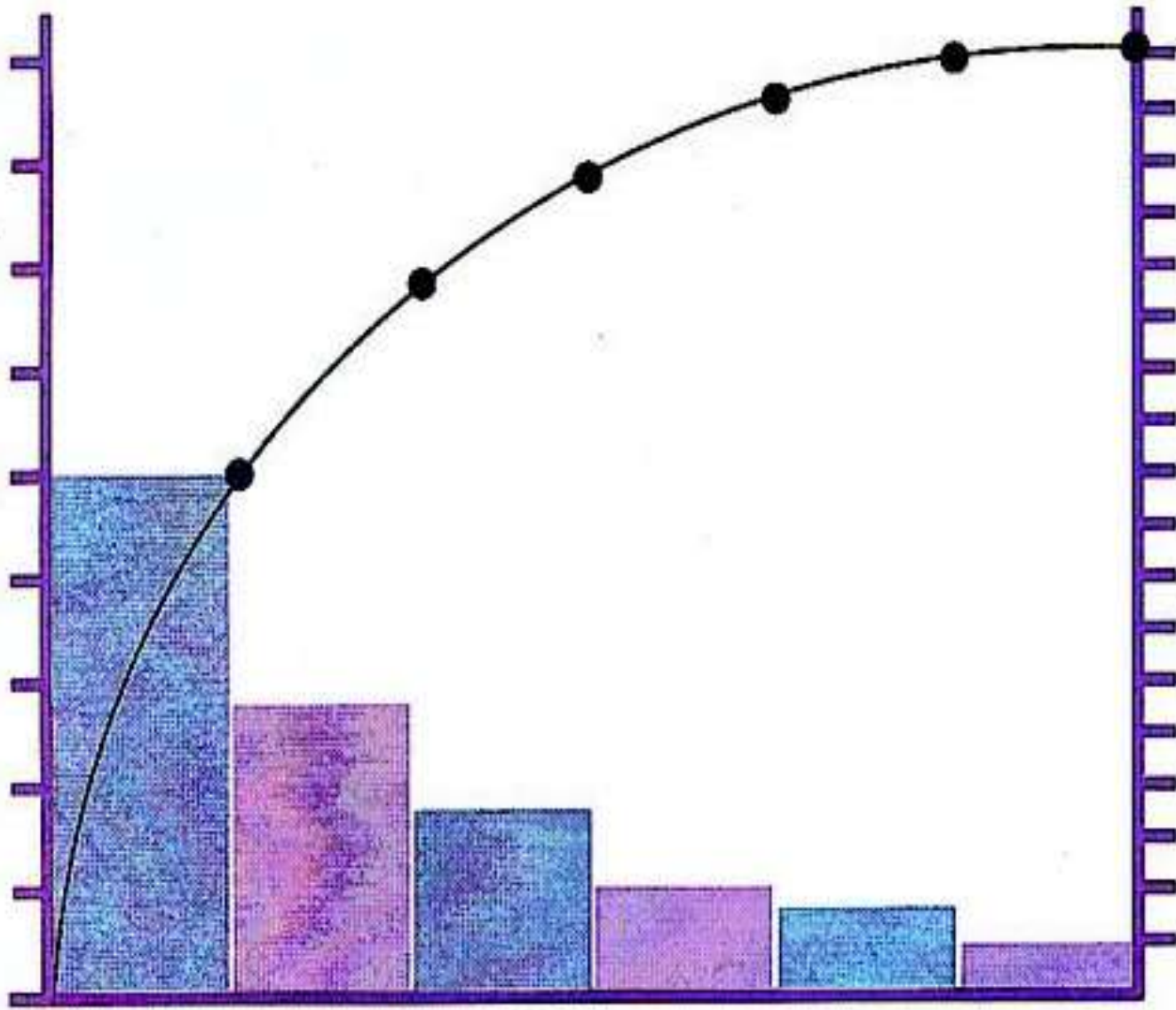
**UNDERSTAND**

✓ علل تغییرات عملکرد فرایند را درک کنید .

# نمودار علت و معلول ( استخوان ماهی )



**Frequency**



**Cause**

**100%**

**Cumulative  
Percent**

**FIND**

✓ فرايندي را براي ارتقا پيدا كنيد .

**ORGANIZE**

✓ تيمي كه فرايند را مي شناسد سازماندهي كنيد .

**CLARIFY**

✓ روشن كنيد فرايند چگونه عمل مي كند .

**UNDERSTAND**

✓ علل تغييرات عملکرد فرايند را درك كنيد .

**SELECT**

✓ مورد (موارد ) ارتقا را انتخاب كنيد .



# جدول اولويت بندي و انتخاب

درجه اولويت مورد ارتقا	جمع امتيازات	معياريهاي انتخاب				موارد ارتقا

جدول اولويت بندي و انتخاب

**FIND**

✓ فرايندي را براي ارتقا پيدا كنيد .

**ORGANIZE**

✓ تيمي كه فرايند را مي شناسد سازماندهي كنيد .

**CLARIFY**

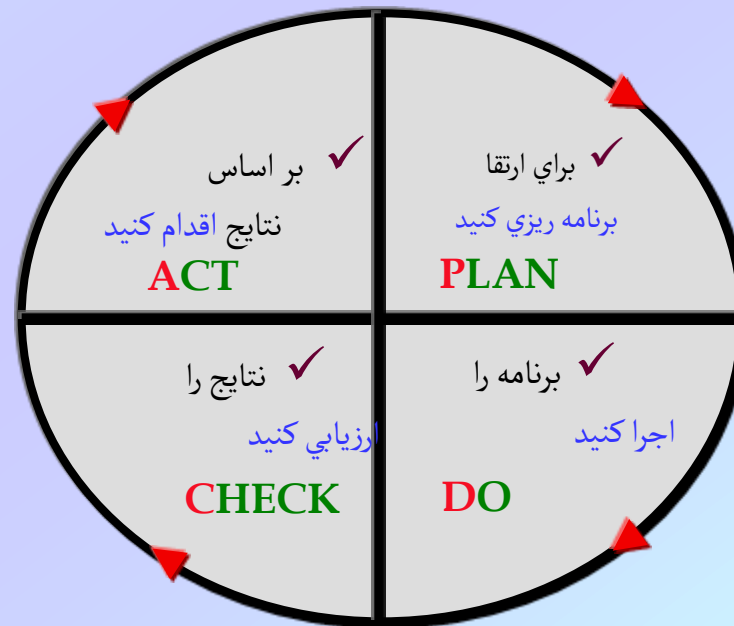
✓ روشن كنيد فرايند چگونه عمل مي كند .

**UNDERSTAND**

✓ علل تغييرات عملکرد فرايند را درك كنيد .

**SELECT**

✓ مورد (موارد) ارتقا را انتخاب كنيد .



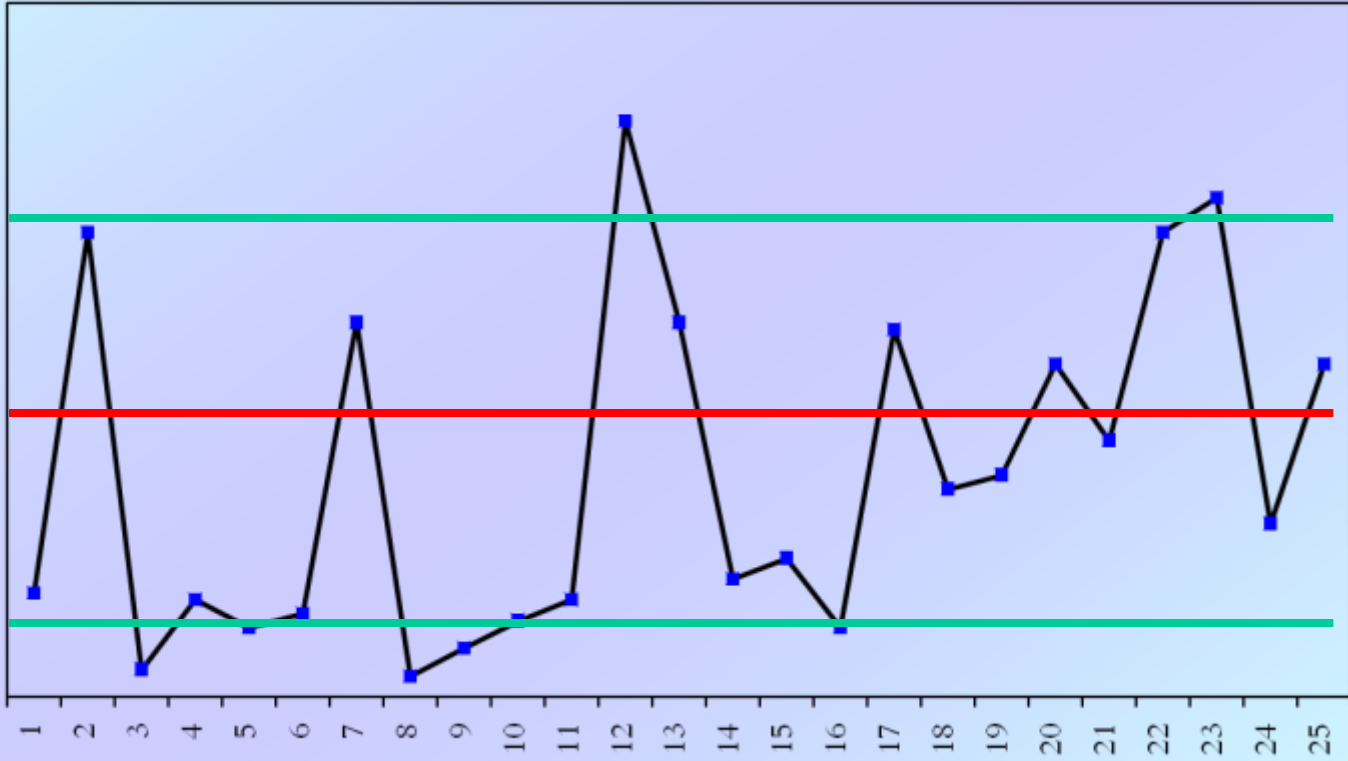
# برنامه اجرایی

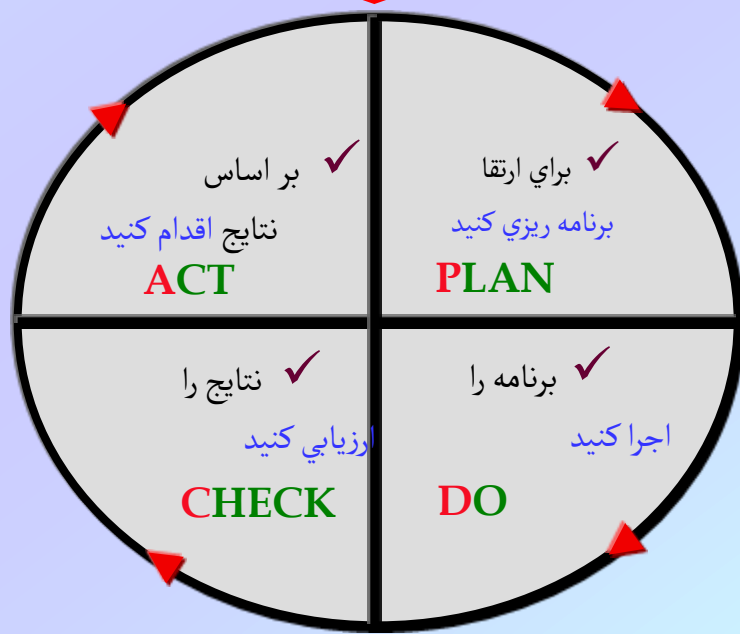
عنوان ارتقا : .....

ملاحظات	محل اجرا	شروع و پایان فعالیت	مجری یا مجریان	فعالیت ها و برنامه جمع آوری داده های آن

# نمودار جریان داده ها

متوسط زمان تعیین تکلیف  
بیمار در اورژانس





**با تشکر و آرزوی موفقیت**