



گام های ده گانه مبتنی بر شواهد برای بهبود کیفیت
EPIQ: Evidence - based Practice for
Improvements in Quality

پیامدها را چگونه بهبود
می دهید؟

چرا تغییر؟

کیفیت در مراقبت چیست؟

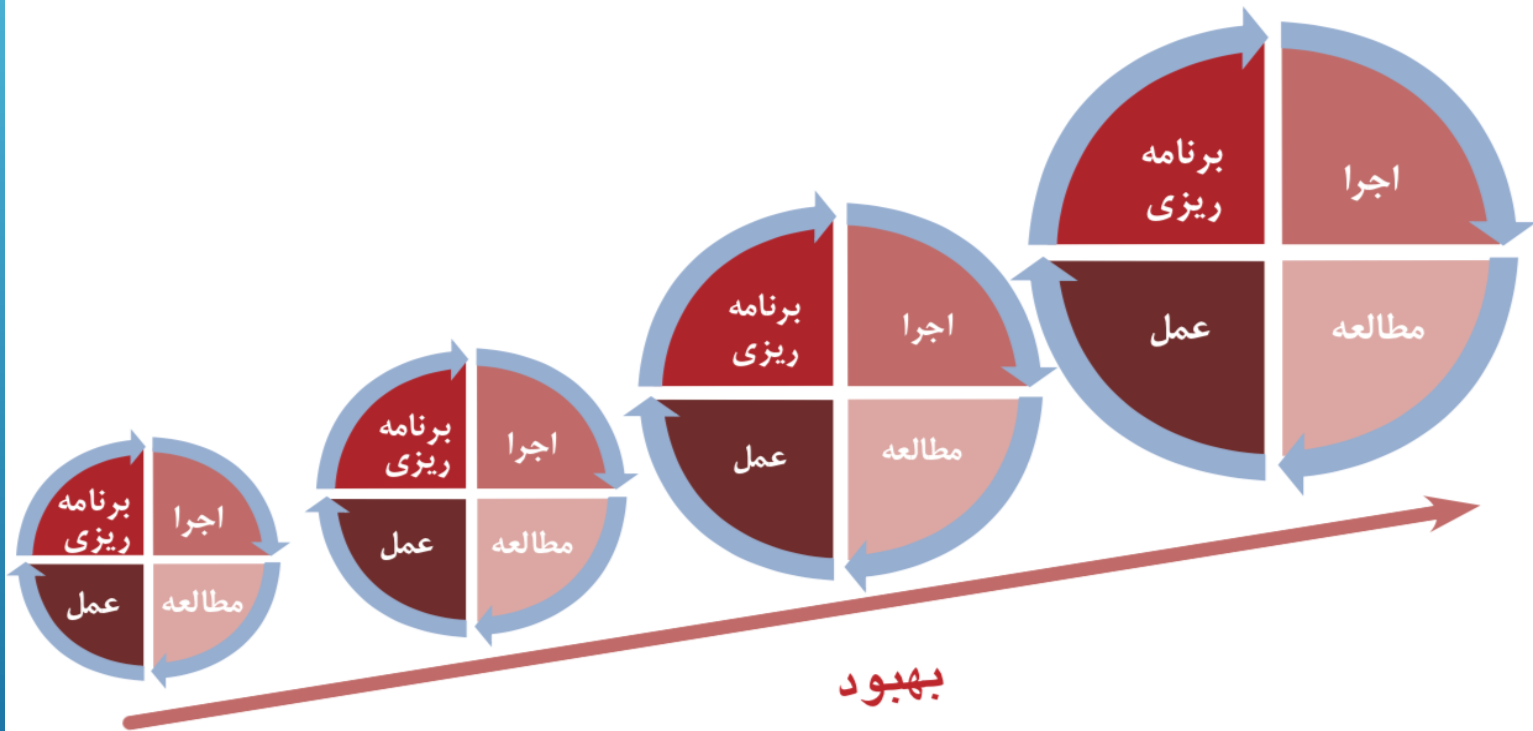
کیفیت در مراقبت وابسته به پیامدهایی است که به آن بها می دهیم و برای آن ها ارزش قابل هستیم. برای مثال در مراقبت تماس پوست با پوست مادر و نوزاد:

▶ از دیدگاه پرستار: کمک به نوزاد برای تغذیه با شیر مادر است.

▶ از دیدگاه مدیر: هزینه-اثر بخش بودن این مراقبت است.

▶ از دیدگاه یک مادر: در آغوش گرفتن نوزاد و تماس پوست با پوست و ارتباط عاطفی با وی است.

بهبود کیفیت چیست؟



بهبود کیفیت (QUALITY IMPROVEMENT)

▶ بهبود کیفیت به اقدامات سیستماتیک و مداومی که منجر به بهبود قابل اندازه گیری در خدمات سلامت و وضعیت سلامتی دریافت کنندگان خدمت می شود، گفته می شود.

▶ به عبارت دیگر بهبود کیفیت یک رویکرد رسمی به تحلیل عملکرد و وضعیت، و تلاش برای بهبود عملکرد است.

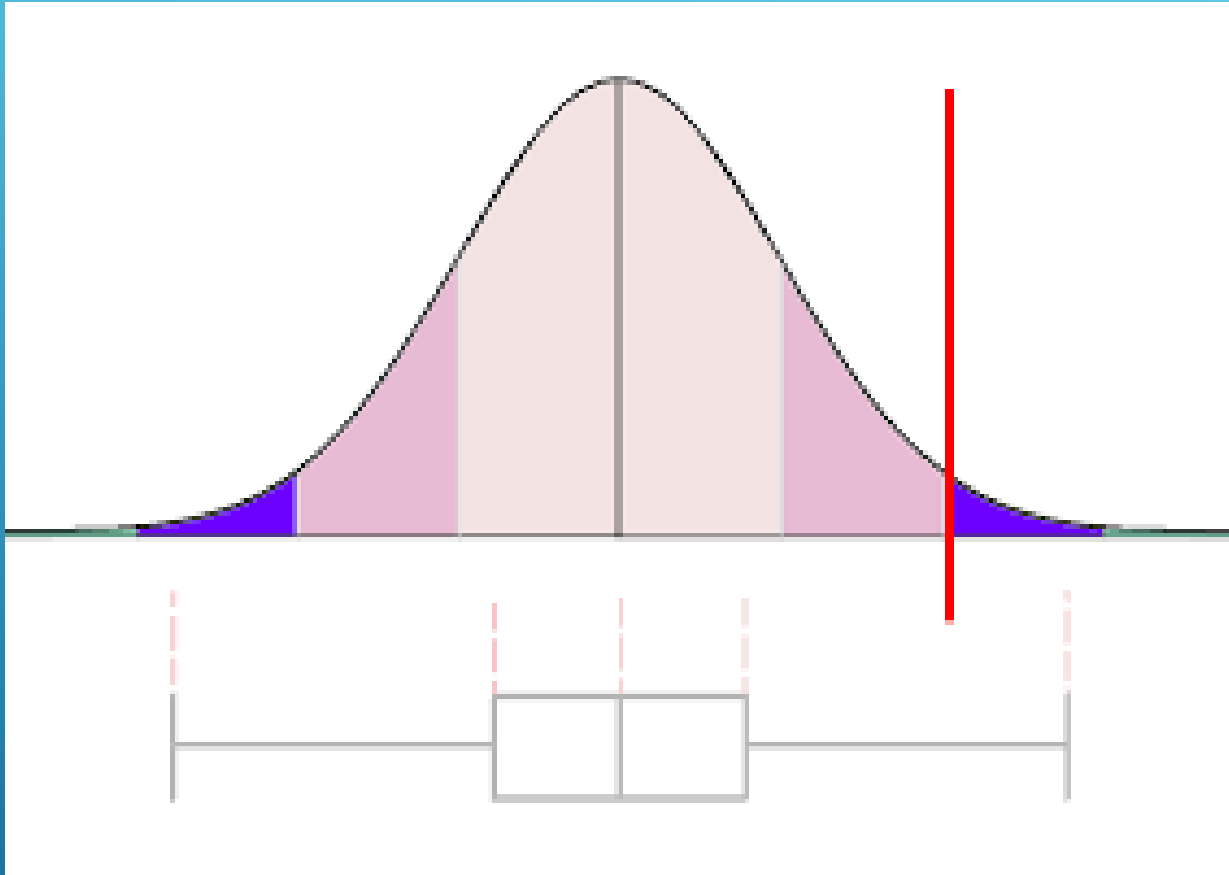
تضمین کیفیت (QUALITY ASSURANCE)

► برای اطمینان از این که مرکز ارائه دهنده خدمت، استانداردها را رعایت می کند. استانداردهایی که توسط سیاست ها و دستور عمل ها ابلاغ می شود.

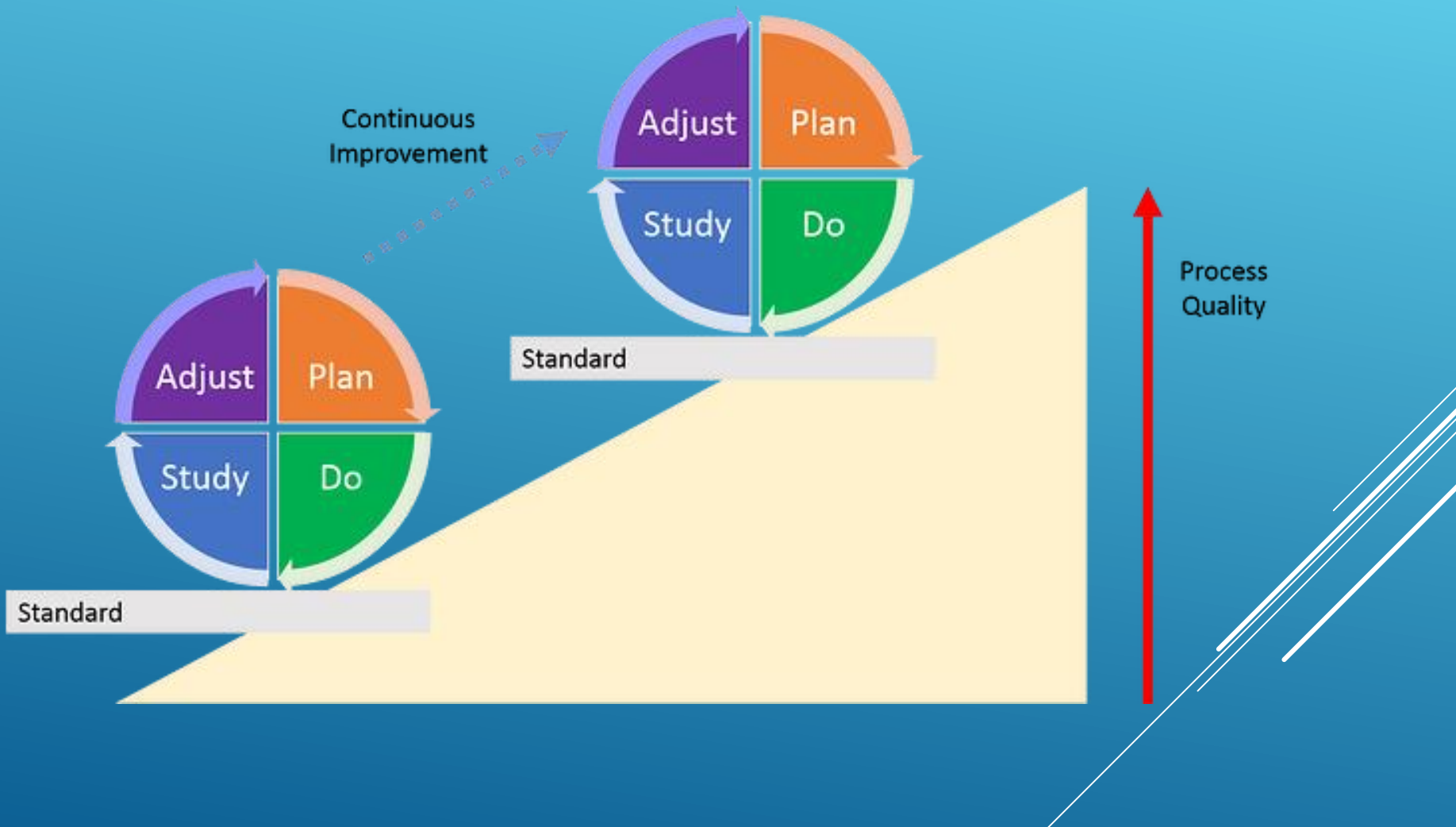
► تشخیص می دهد چه زمانی مراکز یا بخش های بیمارستانی به استانداردها نرسیده اند.

► **QA و QI** از شواهد به عنوان مبنای تصمیم گیری استفاده می کنند. شواهد شامل مقالات منتشر شده، راهنماهای بالینی، اجماع نظر خبرگان و یا داده های بومی هستند.

تفاوت بهبود کیفیت با تضمین کیفیت



QUALITY IMPROVEMENT



PDSA

Plan ▶ برنامه ریزی برای تغییر

Do ▶ انجام آن تغییر

Study ▶ مطالعه نتایج (پیامدها و نتایج)

Act or Adjust ▶ اجرا (به اشتراک گذاشتن

نتایج برای کمک به برنامه ریزی مجدد)

گام های ۱۰ گانه برای بهبود مراقبت ها و پیامدها



گام های ۱۰ گانه QA

- ▶ گام های ۱ تا ۳ برای درک و شناسایی مشکل (ارزیابی)
- ▶ گام های ۴ تا ۶ انتخاب یک مداخله اولویت دار و انتخاب شاخص (تصمیم گیری)
- ▶ گام های ۷ تا ۹ کمک به گروه جهت شرح هدف، جلب مشارکت همکاران و اجرای تغییر (اقدام)
- ▶ گام ۱۰ بر ارزیابی تاکید دارد و چرخه را با به اشتراک گذاشتن دانش تکمیل می کند (نتایج).

▶ هر گام دارای ابزاری است که به ما کمک می کند تا آن گام را تکمیل کنیم و برای ثبت و نوشتن هر گام از کتاب کار استفاده می کنیم.

▶ هر واحد ارائه خدمت (بیمارستان، مرکز بهداشت، مرکز خدمات جامع سلامت، خانه های بهداشت و ...) مشکلات موجود در واحد خود را مشخص کند.

در ابتدا لیستی از چند مشکل موجود (۳ تا ۵ مشکل) تهیه کنید.

مثال:

- ۱- پایین بودن پوشش مراقبت های دوران نوزادی
- ۲- بالا بودن درصد تولد نوزاد زیر ۲۵۰۰ گرم
- ۳- بالا بودن درصد زایمان زودرس
- ۴- پایین بودن مراقبت پیش از بارداری
- ۵- عدم دسترسی مادران به خدمات تخصصی دوران بارداری

برای انتخاب یک مشکل، از PRICE استفاده می کنیم

▶ P (problem) مشکلی که شدت و شیوع بالایی داشته باشد.

▶ R (resources) منابع در دسترس باشد.

▶ I (impact) احتمال موفقیت مداخله زیاد باشد.

▶ C (control) به چه کسانی نیاز است آیا این افراد در دسترس هستند.

▶ E (easy) راه حل مشکل به سادگی در دسترس باشد.

گام اول: 5 why?

۱- چرا نوزادان می میرند؟

چون کم وزن هستند

چون نارسای زیاد است

۲- چرا نارسای زیاد است؟

چون تغذیه مادران مناسب نیست

چون مادران برای انجام مراقبت پیش از بارداری مراجعه نمی کنند

۳- چرا مادران برای انجام مراقبت پیش از بارداری مراجعه نمی کنند؟

عدم اطلاع مراجعین از زمان مراجعه

عدم اطلاعات کافی در زمینه اهمیت و نحوه انجام مراقبت

عدم شناسایی جمعیت گروه هدف

عدم پیگیری گروه هدف توسط مراقبین

۴- چرا اطلاعات گروه هدف از اهمیت ونحوه خدمت پیش از بارداری پایین است؟

عدم زمان کافی جهت انجام مشاوره

عدم وجود مکان وفضای محرمانه جه مشاوره

عدم آگاهی ارایه دهنده خدمت در زمینه خدمات پیش از بارداری

عدم برقرری ارتباط مناسب با مراجعه کننده

عدم آگاهی پرسنل از اصول مشاوره صحیح

عدم اعتماد به پرسنل

سطح سواد جامعه

۵- چرا پرسنل از اصول مشاوره صحیح واطلاعات کافی در زمینه خدمت مربوطه آگاهی کافی ندارند؟

عدم مطالعه کافی

مهارت پایین ارایه دهنده خدمت در ارایه خدمت و مشاوره صحیح

عدم وجود انگیزه جهت ارایه خدمت

به خوبی پایش نمی شوند

برگزاری چند جلسه آموزش حضوری با کیفیت و استاندارد و انجام پایش منظم

گام ۲- گروه خود را انتخاب کنید

نیروهای تغییر



▶ نیروهای پیش برنده افراد و عواملی هستند که همگام و موافق با هدف ما می باشند.

▶ نیروهای بازدارنده افراد و عواملی هستند که با تغییر ما موافق نیستند. وجود افرادی که تغییر را زیر سوال می برند سودمند است. این افراد ممکن است نظراتی ارایه دهند که توسط سایرین بیان نمی شود و این فرصتی است برای کمک به آن ها است تا به یک عضو موثر گروه تبدیل شوند.

▶ افرادی که سبب پیشبرد هدف خواهند شد یا در غلبه بر نیروهای بازدارنده کمک می کنند انتخاب کنید

▶ گروه مناسب ۶ تا ۸ نفره است. ممکن است نیاز باشد در گام های بعدی اعضای را به گروه اضافه کنید.

▶ وظیفه افراد را در گروه مشخص کنید:

مسئول، ثبت کننده، گزارشگر، تسهیل کننده، رابط و

بهتر است افراد مرتبط، مفید و موثر باشند- گروه را شلوغ نکنید.

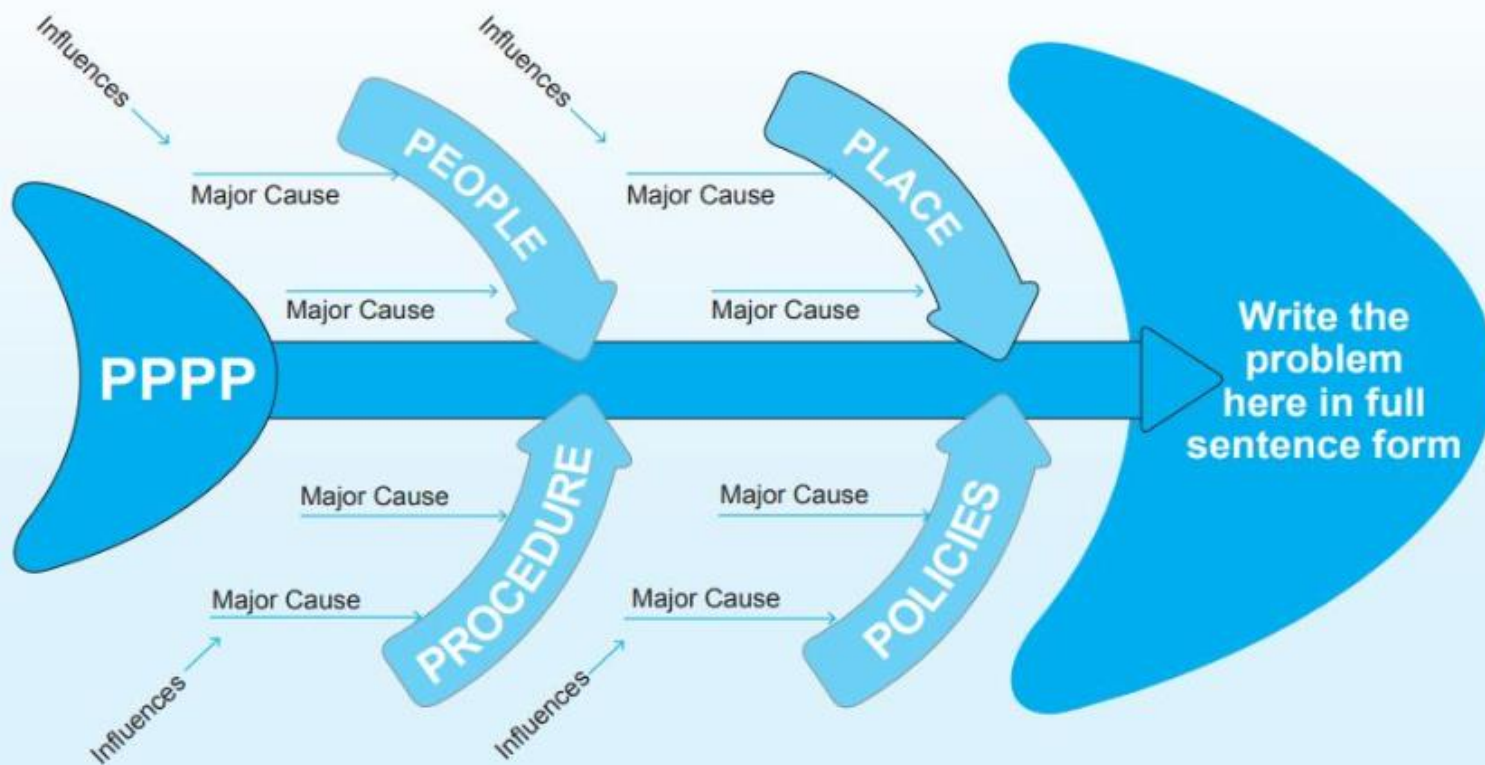
نیروهای بازدارنده:

عدم انگیزه ارائه دهنده خدمت
چند آیتمی بودن ارائه دهندگان خدمت
فضای نامناسب جهت مشاوره
هزینه های آزمایشات و مکمل ها
عدم وجود حساسیت کافی ارائه دهندگان خدمت
اطلاعات ناکافی ارائه دهندگان خدمت

نیروهای پیش برنده:

نیروهای فعال و علاقمند
وجود بسته های خدمتی
همکاری ریاست مرکز و شبکه
وجود فضای کافی

گام سوم: بارش افکار برای یافتن علل مشکل نمودار تیغ ماهی



► **مردم:** کسانی که در ایجاد تغییر دخیل هستند مانند: مراقبین و بهورزان- ماما- مدرس کارگاه- پزشک- مسئول مرکز- متخصص زنان

► **مکان:** جاهایی که با آن ها کار داریم مانند: مراکز جامع سلامت- پایگاه های بهداشتی- کلینیک ها و مطب ها- خانه های بهداشت

► **سیاست:** تشویق نیروهای فعال و علاقمند(حتی با نصب اسامی در تابلو)- دستورالعمل ها و بسته ها- و مراقبینی که برای انجام این خدمت در نظر گرفته شده اند- رصد سامانه سیب

► **روش:** روش هایی که می خواهیم برای بهبود فرایندها اعمال کنیم: برگزاری کارگاه حضوری- انجام آزمون حضوری یا غیر حضوری- پایش مکرر جهت مراقبت ها- تهیه پمفلت- (شناسایی، فراخوان و...)

مشکل اصلی را در قسمت سر ماهی می نویسیم (مهارت پایین رایه دهندگان خدمت در رایه مراقبت های پیش از بارداری و مشاوره صحیح)

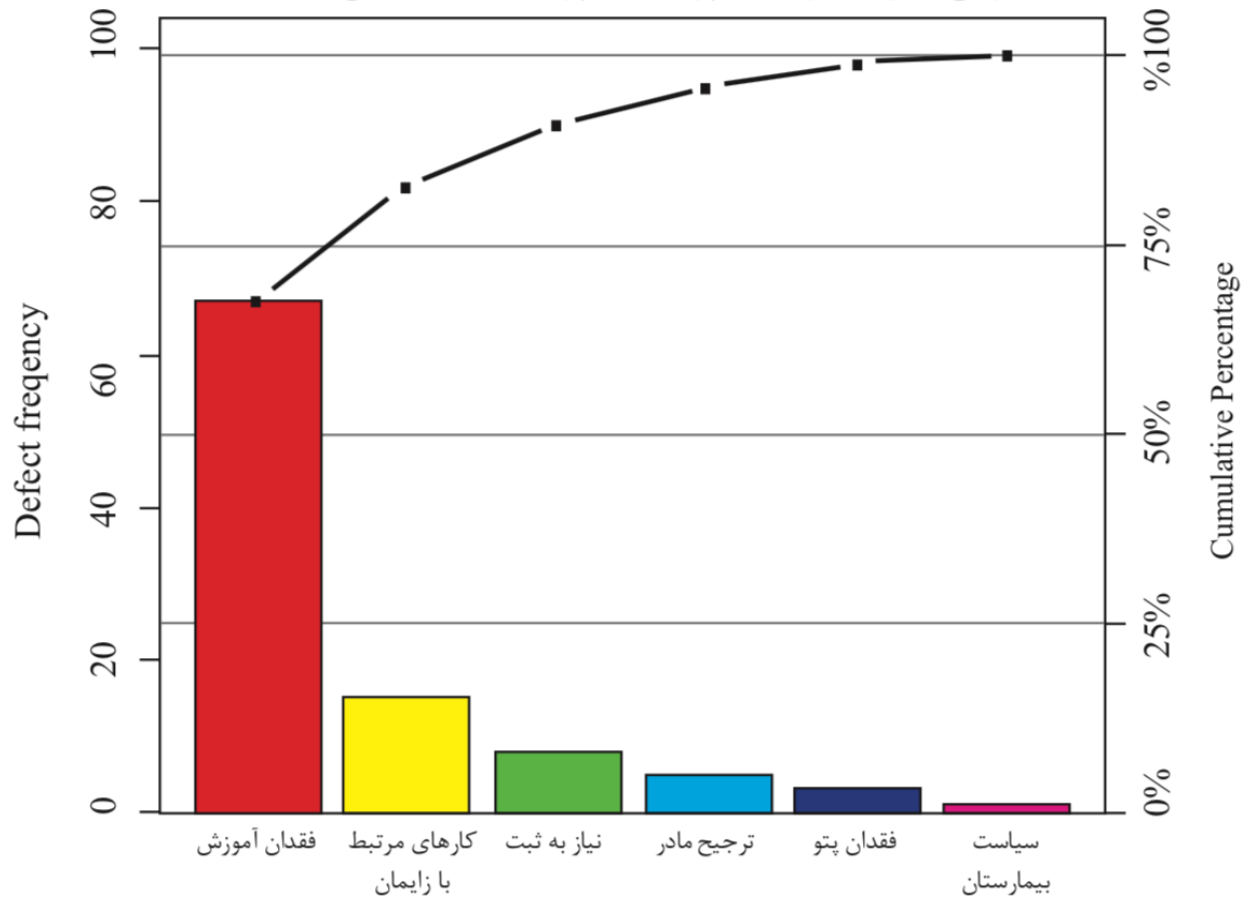
انتظار می رود:

1. با روش ۵ چرا، مشکل قابل مدیریت را شناسایی کنید.
2. با توجه به نیروهای تغییر گروه خود را انتخاب کنید.
3. با استفاده از نمودار تیغ ماهی علل ریشه ای مشکل را شناسایی کنید.
4. به کمک بحث های گروهی موارد بالا را اصلاح کنید.

گام چهارم: انتخاب یک اولویت

گام ۴ - یک اولویت انتخاب کنید

موانع اجرای مراقبت پوست با پوست - کارکنان سلامت



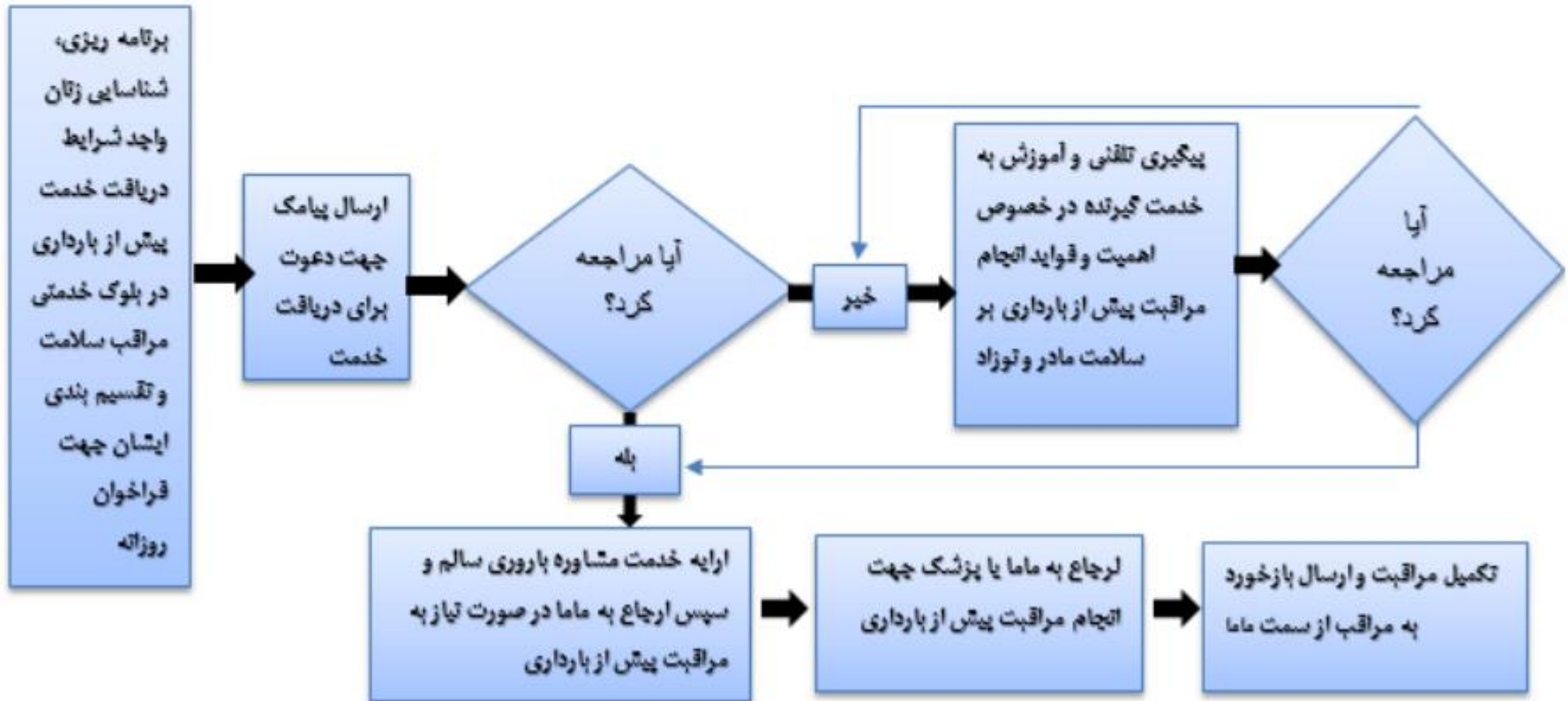
ابزار امکان سنجی

جلسه آموزشی	تراکت / پمفلت	پایش	آزمون	مداخلات پیشنهاد شده
۲	۱	۲	۱	در کنترل شماست؟
۲	۱	۱	۱	تاثیر گذار است؟
۲	۱	۲	۲	قابل مدیریت است؟
۱	۱	۲	۲	مقرون به صرفه است؟
۲	۱	۲	۲	قابل سنجش است؟
۹ (اولویت گروه)	۵	۹ (اولویت گروه)	۸	جمع امتیاز

گام پنجم: رسم نقشه فرایند

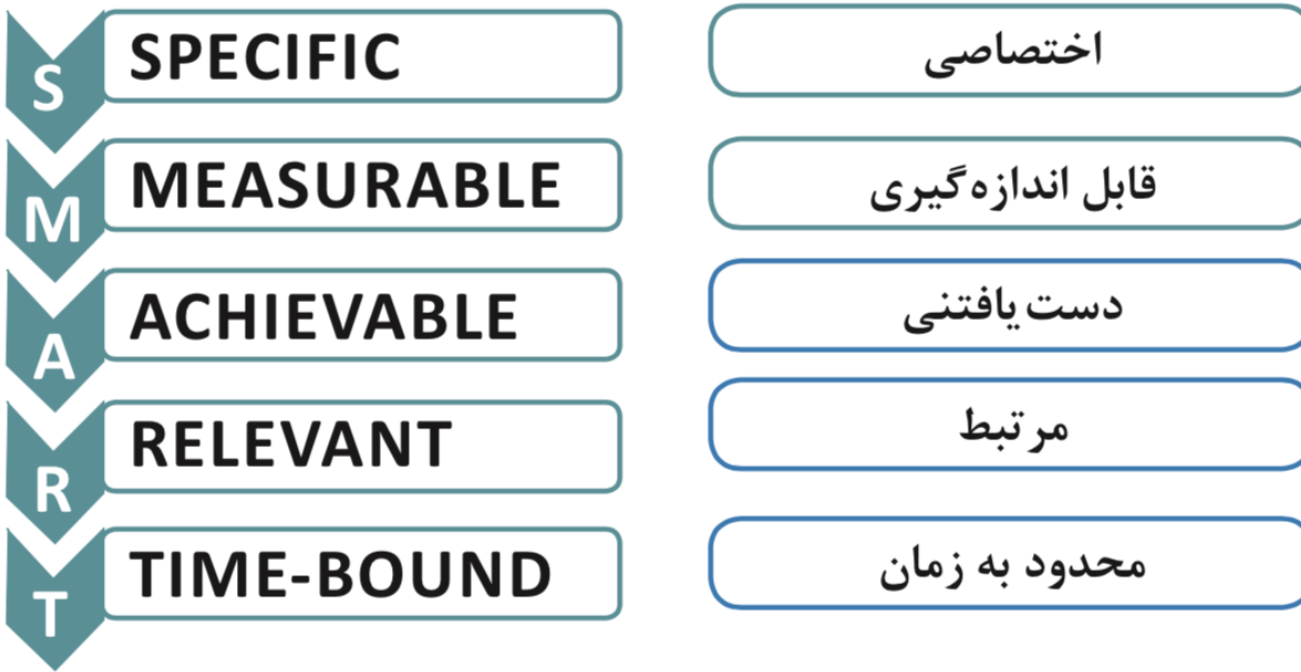
- ▶ نقشه فرایند نشان می دهد که چگونه یک فرایند را شروع کنیم، پایان دهیم و مراحل بین این دو نقطه را مستند کنیم.
- ▶ مربع ها: مراحل فعلی اجرای فرایند هستند.
- ▶ لوزی ها: در بردارنده نقاط تصمیم گیری هستند.

نقشه فرایند - آنچه باید انجام شود



گام ششم: تعیین شاخص ها – ابزاری برای سنجش کیفیت

گام ۶ – شاخص ها را تعیین کنید



مطمئن شوید شاخص SMART است.

▶ اختصاصی: اندازه گیری دمای زیر بغل ؛ نه صرفا گرم و سرد بودن

▶ قابل اندازه گیری: دمای زیر بغلی

▶ دست یافتنی: اندازه گیری دما در فواصل امکان پذیر، نه هر ۱۰ دقیقه

▶ مرتبط: استرس سرما ممکن است منجر به مرگ شود.

▶ محدود به زمان: اگر دماسنج در اتاق زایمان وجود نداشته باشد، امکان اندازه گیری دما در ساعت اول پس از تولد وجود ندارد. در مدت زمان مشخص قابل اندازه گیری است.

یک شاخص تعداد رویداد یا نسبت (درصد) در یک زمان مشخص را اندازه گیری می کند.

انواع شاخص ها

► **فرایند:** آنچه را برای ایجاد بهبود انجام داده اید نشان می دهد.

درصد ارایه دهندگان خدمت آموزش دیده در خصوص اهمیت انجام خدمات پیش از بارداری و اصول مشاوره صحیح در یک بازه زمانی- یا تعداد

► **پیامد:**

out put: نتیجه و هدف اولیه از ایجاد تغییر

out come: نتایج و اهدافی که دیرتر حاصل می شود، مانند کاهش مرگ نوزاد، کاهش زایمان زودرس

درصد مادرانی که خدمات پیش از بارداری برای آن ها انجام شده است در یک بازه زمانی مشخص

شاخص تعدیل کننده: عواملی را اندازه گیری می کند که ممکن است با فرایند یا پیامدهای جدید تغییر کند.

۱- کاهش زایمان زودرس

۲- کاهش مرگ نوزاد به علت نارسایی

۳- کاهش موارد نوزادان بستری در بخش مراقبت ویژه

۴- افزایش پوشش مراقبت دوران بارداری

۵- کاهش بارداری های پرخطر و...

گام هفتم: فرم هدف

گام ۷ - هدف خود را توضیح دهید



فرم هدف

عنوان طرح:.....
نام گروه:..... تاریخ پیشنهاد:.....
رابط گروه:..... تاریخ شروع برنامه ریزی شده:.....
شماره تلفن:..... تاریخ اتمام برنامه ریزی شده:.....
در نظر دارید کدام شاخص ها را اندازه بگیرید (به گام ۶ رجوع کنید)؟ 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) هدف ما افزایش/کاهش/بهبود/..... تعداد / درصد/ امتیاز/..... از..... (بهبود پیامد) به وسیله/ از..... تا..... حدود..... (ماه)..... (سال).....
توضیح دهید چرا گروه شما این تفسیر را انتخاب کرده است. چه اطلاعات زمینه‌ای دارند و چه کسی از آن سود خواهد برد: چه شواهد و مدرکی برای آن وجود دارد؟..... چه اطلاعات محلی دارید؟..... چرا این مسئله مهم است؟.....

در فرم هدف آنچه که گروه می خواهد به آن برسد و علت نیاز به تغییر را ثبت می کنیم.

هدف: آموزش ۵۰ درصد از نیروهای ارائه دهنده خدمت طی
... سال

به وسیله: پایش و برگزاری کارگاه های آموزشی و مهارت
آموزی از تا سال

شواهد و مدارک: پایین بودن شاخص مراقبت های پیش از
بارداری بر اساس سامانه و افزایش موارد زایمان زودرس
بر اساس سامانه

گام هشتم: جلب مشارکت همراهان

گام ۸ - جلب مشارکت همکاران



▶ **HEAD** (knowledge)

سر (دانش)

▶ **HANDS** (skills)

دست ها (مهارت ها)

▶ **HEART** (attitudes and behaviours)

قلب (نگرش ها و رفتارها)

▶ ابتدا باید ببینیم شرکای اصلی برنامه چه کسانی هستند (در مثال ما مدیران، پزشکان، ماماها، مراقبین و بهورزان و مادران هستند و یا افراد تاثیر گذار).

▶ سپس بر اساس میزان مطلع بودن از تغییر و تمایل به ایجاد تغییر و ... از + تا +++ جدول نیازسنجی را تکمیل می کنیم. تا مشخص شود این افراد برای مشارکت در تغییر به کدام مداخله (افزایش دانش، افزایش مهارت و ایجاد نگرش و رفتار) نیاز دارند.

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

لیست ذینفعان را در ردیف بالا بنویسید. جایی که هر گروه در آن قرار دارد علامت گذاری کنید. (+++) برای اکثر، (++) برای بعضی، (+) برای تعداد کمی و یا (خالی) برای هیچ کدام. در مورد این که اکثرشان به چه نوع آگاهی احتیاج دارند، بحث کنید- سر، دست‌ها یا قلب.

گام ۹- تغییر را اجرا کنید



فرم تغییر

عنوان تغییر:		تاریخ شروع:	
رابط اجرای تغییر:		تاریخ تکمیل:	
چه چیزی؟	چه کسی؟	چه وقت؟	
چه چیزی لازم است در محل وجود داشته باشد (پوستر، دوره آموزشی، غیره)؟	چه کسی لازم است درگیر شود (کارکنان، مدیران، غیره)؟	چه زمانی شروع خواهید کرد (تاریخ)؟	برنامه ریزی کنید؟
چه کاری انجام خواهید داد؟ (تغییر)	چه کسی این کار را انجام خواهد داد؟	چه زمانی شروع خواهید کرد (تاریخ)؟	انجام دهید؟
چه شاخص‌هایی را اندازه‌گیری می‌کنید (و چگونه)؟	چه کسی شاخص‌ها را ارزیابی خواهد کرد؟	چه زمانی ارزیابی به پایان می‌رسد؟	مطالعه کنید؟
سپس چه کاری انجام خواهید داد؟	چه کسی لازم است که از برنامه‌های شما مطلع شود؟	PDSA بعدی را چه زمانی انجام خواهید داد؟	عمل کنید؟
تاریخ روش ارتباطی: تاریخ پیش‌بینی شده:			

۱- برنامه ریزی (p)

چه چیزی لازم داریم؟ متون آموزشی- فضای فیزیکی- تجهیزات برگزاری کارگاه

چه کسی قرار است درگیر شود؟ مراقبین سلامت-مدیران-کارشناسان مادران- کارشناس نوزادان

چه زمانی شروع خواهید کرد؟ شروع طبق فرم هدف (تاریخ پیشنهاد)

۲-انجام دهید(D)

چه کاری می خواهید انجام دهید؟ برگزاری کارگاه آموزشی

چه کسی این کار را خواهد کرد؟ متخصص زنان – مدرسین کارگاه-کارشناس مربوطه

چه زمانی شروع خواهید کرد؟ گانت آموزشی-شروع کارگاه به صورت ۲ یا ۳ جلسه آموزشی- تقریباً برابر با تاریخ شروع برنامه ریزی شده

۳-مطالعه کنید(S)

چه شاخص هایی را اندازه گیری می کنید و چگونه؟ درصد یا تعداد هایی که در هدفمان نوشته ایم(شاخص فرایند و هدف)

چه کسی شاخص ها را ارزیابی خواهد کرد؟ همان کارشناس مربوطه و گروه مورد نظر

چه زمانی ارزیابی آن ها به پایان می رسد؟ در پایان هر ماه ارزیابی به پایان می رسد(بستگی به دوره زمانی اجرای فرایند و نوع شاخص هم دارد)

در طول اجرای فرایند بایستی مطالعه انجام و شاخص ها ماهیانه بررسی شوند.

۴-اقدام کنید(A)

چه کاری انجام خواهید داد؟ برگزاری کارگاه...توزیع مطالب آموزشی

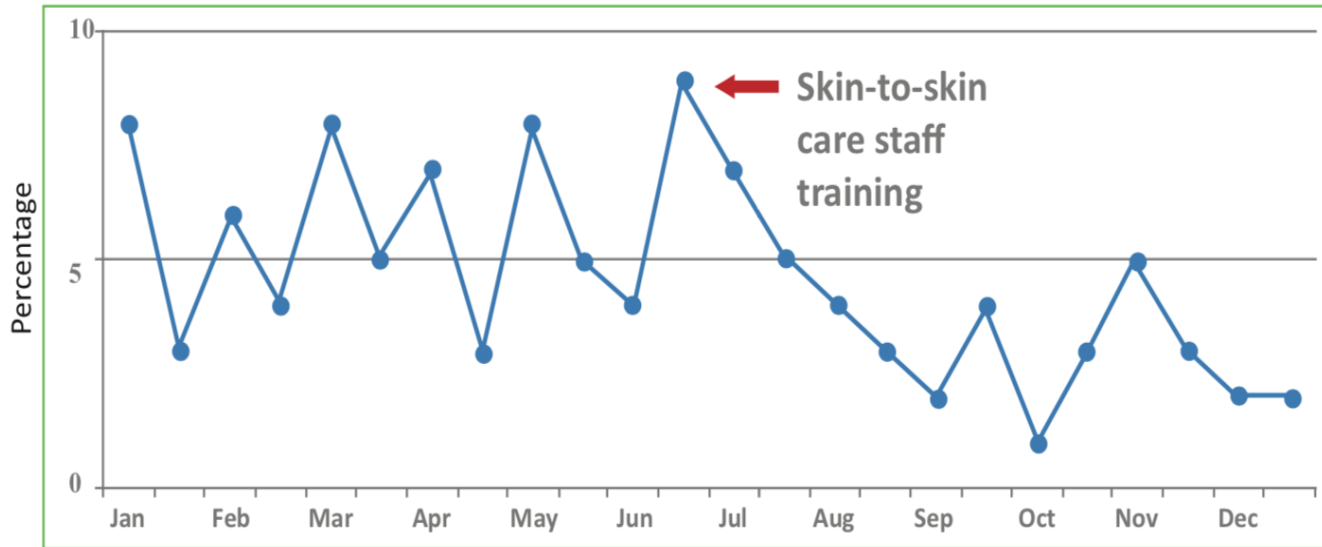
چه کسی لازم است از برنامه شما مطلع شود؟ مدیر شهرستان..مدیر واحد خانواده

PDSA بعدی را چه زمانی انجام خواهید داد؟ پس از پایان دوره در نظر گرفته شده

گام دهم: به اشتراک گذاشتن دانش

گام ۱۰- دانش را به اشتراک بگذارید

نوزادان مبتلا به هیپوترمی ($T < 36/5^{\circ}\text{C}$ ۱-۲ ساعت پس از تولد)



اگر فرم های هدف، فرم های تغییر و نتایج با همکاران کلیدی به اشتراک گذاشته شود می تواند زندگی بخش باشد.

▶ اشتراک گذاشتن با همکاران و شرکت کنندگان به تعهد آن ها برای تغییر کمک می کند.

▶ اشتراک گذاشتن با گروه هایی که مشکلات مشابه دارند به آن ها کمک می کند تا تغییر را اجرا کنند و آن را بهبود بخشند.

▶ اشتراک گذاشتن به تصمیم گیرندگان به اجرای گسترده تر و دریافت بودجه های احتمالی و حمایت کمک خواهد کرد.

▶ اشتراک گذاشتن با سایر مراکز سلامت یا انتشار در مجلات ممکن است در آینده به همه کمک کند.

راه های اشتراک گذاری

▶ سخنرانی

▶ پوستر

▶ ایمیل

▶ نشریات

▶ جلسات منظم با افراد همفکر

▶ جداول

▶ نمودارها

▶ متون



به پیش روید و به دیگران کمک کنید تا با شما پیش روند