

به نام خدا

برنامه بهبود کیفیت

**وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت درمان
دفتر نظارت و اعتباربخشی امور درمان
اداره ارزشیابی مراکز درمانی**

عناوین اصلی

- ارتباط برنامه های استراتژیک، بهبود کیفیت، مدیریت خطر، ایمنی بیمار و عملیاتی
- مراحل تدوین برنامه جامع بهبود کیفیت
- اجزای اصلی یکی برنامه جامع بهبود کیفیت
- پاسخ به سوالات رایج

ارتباط برنامه های استراتژیک، بهبود کیفیت، مدیریت خطر، ایمنی بیمار و عملیاتی

- مثال فردی
- مثال سازمانی
- نقطه شروع هر یک از برنامه های مذکور
- ابزار های اصلی مورد استفاده در این برنامه ها

عناوین اصلی

• ارتباط برنامه استراتژیک، برنامه بهبود کیفیت، مدیریت خطر، ایمنی بیمار و برنامه عملیاتی

– مثال فردی

– مثال سازمانی

– نقطه شروع هر یک از برنامه های مذکور

– ابزار های اصلی مورد استفاده در این برنامه ها

مثال فردی

• **بتانسیل ها:**

علايق و استعداد ورزشی دارد / عمويش مربی والیبال است
با دوستانش یک گروه موسیقی تفریحی تشکیل داده است
کارهای فنی را به خوبی انجام می دهد، به ماشین خیلی علاقه دارد و همسر خواهرش
از مدیران برجسته صنعت خودروسازی است

• **حیطه های اصلی زندگی**

سلامت فردی

آگاهی

مهارت های زندگی

مدیریت مالی

و...

• **عادات ایمن**

استفاده از کمربند ایمنی

استفاده از کلاه ایمنی در زمان دوچرخه سواری

عدم اقدام به رانندگی قبل از گرفتن گواهینامه

• **خطرات احتمالی**

زمینه خانوادگی دیابت و بیماری های قلبی

یکی از دوستانش سیگاری است

بی احتیاط و سر به هوا

مثال بیمارستانی

پتانسیل ها:

منابع مالی مناسب و قرار گرفتن در نواحی مرزی بیمارستان خصوصی که موسس آن یک متخصص زنان صاحب نام است که تجربه راه اندازی شرایط مناسب برای زایمان بدون درد را در خارج از کشور داشته تیم جراحی قوی و بخش تصویر برداری و اورژانس مناسب

حیطه ها

بخش ها و واحدهای مختلف بیمارستان

عادات ایمن

ایجاد فرهنگ ایمنی بیمار و کارکنان
استقرار استانداردهای ایمنی و نهادینه شدن آنها برای کارکنان

خطرات احتمالی

مشکلات احتمالی مربوط به تاسیسات و ساختمان و تجهیزات اصلی
خطرات مربوط به تجهیزات اصلی

و

نقطه شروع ، کاربرد و ابزار هر یک از برنامه های مذکور

• برنامه استراتژیک

شروع: پتانسیل های

کاربرد: شناسایی نقطه تمرکز مناسب برای دستیابی به دور نما

ابزار: SWOT

• برنامه بهبود کیفیت

شروع: نقاط قابل بهبود و ارتقاء

کاربرد: پیشرفت یکپارچه، مستمر و پایدار

ابزار: FOCUS PDCA

نقطه شروع ، کاربرد و ابزار هر یک از برنامه های مذکور

• برنامه مدیریت خطر

شروع: نقاط در معرض خطر

کاربرد: پیشگیری از بروز خطا

ابزار: FMEA

• برنامه ارتقاء ایمنی

شروع: تجارب ناشی از خطا ها و حوادث ناخواسته

کاربرد: کاهش خطا

ابزار: استاندارد ها، گام های ایمنی، راه حل های ۹ گانه و ...

• برنامه عملیاتی

شروع: هدف اختصاصی

کاربرد: تحقق اهداف اختصاصی

ابزار: جدول برنامه عملیاتی

مراحل تدوین برنامه جامع بهبود کیفیت

- تدوین هدف کلان با موضوع مرتبط با ارتقا مستمر کیفیت در سراسر بیمارستان
- استفاده از ابزار مناسب از جمله FOCUS PDCA برای تمامی بخش ها و واحدها
- جمع بندی و یکپارچه کردن برنامه

FOCUS PDC(S)A

Do you know what FOCUS-PDCA means?

Find, Organize, Clarify,
Understand, Select, Plan,
Do, Check, Act



By AcronymsAndSlang.com

Find



مراحل:

- مرور اهداف استراتژیک و اولویت های برنامه مدیریت خطر
- تعیین فهرست نقاط قابل ارتقاء در قسمت های مختلف بیمارستان
- اولویت بندی

خروجی این مرحله:

- فهرست اولویت بندی شده موارد قابل ارتقاء هر بخش و واحد و کل بیمارستان

Find (continue)

تعیین نقاط قابل ارتقاء: ساختار

- استانداردهای اعلام شده یا چک لیست تهیه شده

فرایند

- زمان ارائه خدمت

- خط مشی و روش

- دستورالعمل

- راهنمای طبابت بالینی و...

پیامد (با توجه به ابعاد مختلف کیفیت)

- اثر بخشی (بهبودی یا مرگ و میر و عوارض)

- کارایی (هزینه ها در مقابل خروجی ها)

- رضایت مندی (بیماران و همراهان و کارکنان)

- دسترسی عادلانه و بدون تبعیض

مطالبات ذی نفعان اصلی:

- اعتباربخشی، دانشگاه، بیماران و...



Find (continue)



تعیین معیارهای اولویت بندی و انتخاب مهمترین نقاط قابل ارتقاء:

- مطالبات سازمان های بالا دستی
- موثر در پیشبرد اهداف سازمان
- مطالبات بیماران و کارکنان
- شایع high frequency
- پر هزینه high cost
- مستعد به مشکل یا گلوگاه / problem-prone
- bottleneck
- پرخطر High risk

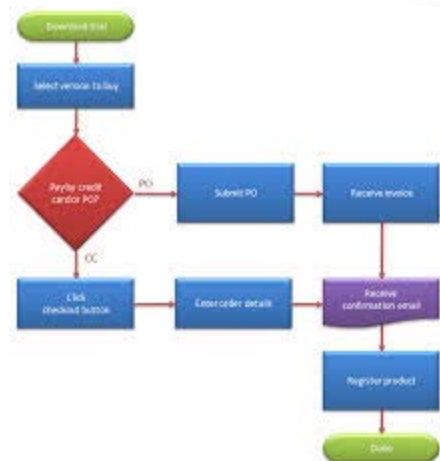
Organize



تشکیل تیم:

افرادی که در موضوع ارتقاء مورد نظر دانش و تجربه بالایی دارند

Clear



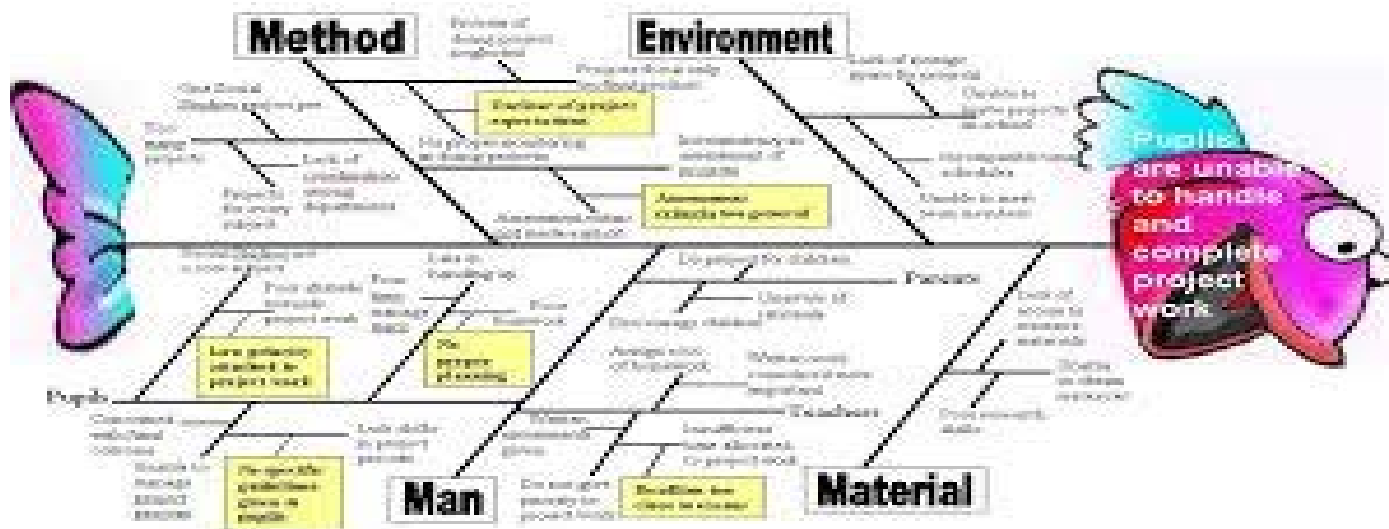
اقدامات این مرحله:

- شفاف کردن فرایند انجام کار در حال حاضر و رسم نمودار جریان فرایند
- اصلاح نمودار
- مشخص کردن یک اندازه یا measure یا شاخص برای موضوع مورد نظر
- سنجش وضعیت موجود آن
- تعیین هدف اختصاصی

خروجی این مرحله:

- نمودار جریان فرایند اصلاح شده
- تعیین هدف اختصاصی و وضعیت موجود و مطلوب آن

Understand



اقدامات:

- مشخص کردن علل وضعیت موجود و انتخاب مهمترین ها از بین آنان (معمولا حداکثر ۴ مورد)

Select



اقدامات:

- پیشنهاد راهکارهای ممکن برای هر علت
- اولویت بندی راهکارهای پیشنهادی و انتخاب بهترین راه حل

قرارداد:

استراتژی و راهکار یا مداخله

خروجی:

بهترین راهکار برای ارتقا این موضوع

Plan



اقدامات:

- چه فعالیت هایی
- توسط چه کسانی
- در چه زمانی
- با صرف چه بودجه ای باید انجام شوند تا راهکار انتخاب شده اجرایی شود
- روش پایش چیست و در چه فواصلی انجام می شود
- روش ارزشیابی چیست و در چه زمانی انجام می شود

Do



اقدامات:

- فعالیت های مشخص شده در مرحله قبل انجام می شوند
- داده های لازم برای پایش و ارزشیابی جمع می شود

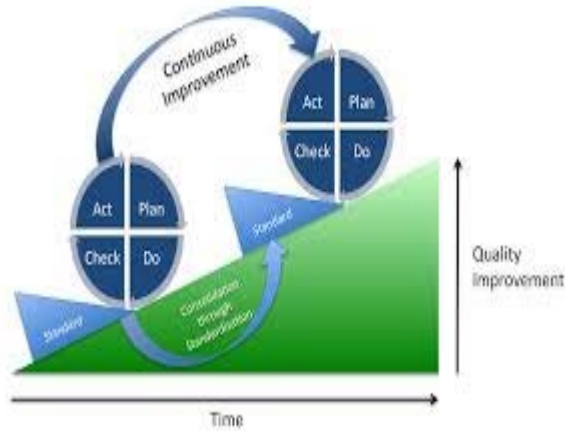
Check (Study)



اقدامات:

- تحلیل داده ها و تصمیم گیری در مورد اینکه پیشرفت کارها و نتیجه چه بوده

Act



اقدامات:

- اگر نتیجه مطلوب بوده که آن را مستقر کرده یا در صورت لزوم گسترش می دهیم و برای ارتقاء بعدی آماده می شویم
- اگر نتیجه نامطلوب بوده دوباره بازنگری کرده و اقدام اصلاحی را انجام می دهیم.

اجزای اصلی یکی برنامه جامع بهبود کیفیت

• اجزای اصلی یکی برنامه جامع بهبود کیفیت

- هدف کلان
- موضوعات یا حیطه های اصلی قابل ارتقاء سازمان
- اهداف اختصاصی
- شاخص یا اندازه مورد سنجش
- برنامه عملیاتی (چه کاری، توسط چه کسی، در چه زمانی انجام می شود و روش پایش و ارزشیابی آن چگونه است)
- شواهد تجزیه و تحلیل و بازخورد
- شواهد انجام مداخلات اصلاحی

• پاسخ به سوالات رایج

پاسخ به سوالات رایج

- آیا وقتی بیمارستان برنامه استراتژیک دارد نیاز به برنامه بهبود کیفیت هم دارد؟
- تفاوت برنامه بهبود کیفیت و برنامه عملیاتی چیست؟

مثال فردی

• **بتانسیل ها:**

علايق و استعداد ورزشی دارد / عمویش مربی والیبال است
با دوستانش یک گروه موسیقی تفریحی تشکیل داده است
کارهای فنی را به خوبی انجام می دهد، به ماشین خیلی علاقه دارد و همسر خواهرش
از مدیران برجسته صنعت خودروسازی است

• **حیطه های اصلی زندگی**

سلامت فردی

آگاهی

مهارت های زندگی

مدیریت مالی

و...

• **عادات ایمن**

استفاده از کمربند ایمنی

استفاده از کلاه ایمنی در زمان دوچرخه سواری

عدم اقدام به رانندگی قبل از گرفتن گواهینامه

• **خطرات احتمالی**

زمینه خانوادگی دیابت و بیماری های قلبی

یکی از دوستانش سیگاری است

بی احتیاط و سر به هوا

مثال بیمارستانی

پتانسیل ها:

منابع مالی مناسب و قرار گرفتن در نواحی مرزی بیمارستان خصوصی که موسس آن یک متخصص زنان صاحب نام است که تجربه راه اندازی شرایط مناسب برای زایمان بدون درد را در خارج از کشور داشته تیم جراحی قوی و بخش تصویر برداری و اورژانس مناسب

حیطه ها

بخش ها و واحدهای مختلف بیمارستان

عادات ایمن

ایجاد فرهنگ ایمنی بیمار و کارکنان
استقرار استانداردهای ایمنی و نهادینه شدن آنها برای کارکنان

خطرات احتمالی

مشکلات احتمالی مربوط به تاسیسات و ساختمان و تجهیزات اصلی
خطرات مربوط به تجهیزات اصلی

و

با تشکر و آرزوی موفقیت