



گام‌های ده‌گانه مبتنی بر شواهد برای بهبود کیفیت EPIQ  
(Evidence - based Practice for Improvements in Quality)

## کتاب‌کار کارآموز

اداره سلامت نوزادان

دستور عمل	ابزار	گام ها
لیستی کوتاه از ۳ تا ۵ موردی که قصد بهبود آن‌ها را دارید، تهیه کنید و سپس یکی را انتخاب کنید. از تسهیل‌گر بخواهید با پرسش ۵ "چرا" محدوده مشکل را تا اندازه‌ای که قابل مدیریت باشد، کوچک کند.	تکنیک ۵ "چرا" <b>5 Whys</b>	 مشکل را تشخیص دهید
اعضای گروه خود را متناسب با مشکلی که در گام اول تعیین کردید، انتخاب کنید. با استفاده از تجزیه و تحلیل میدان عمل، بپرسید عوامل پیش‌برنده و عوامل بازدارنده در برابر تغییر چه هستند. از این ابزار استفاده کنید تا اطمینان یابید که تیم شما کامل است.	تجزیه و تحلیل میدان عمل <b>Force field analysis</b>	 گروه خود را انتخاب کنید
از نمودار تیغ ماهی (Fishbone) برای شناسایی علل اصلی و ریشه‌ای احتمالی مشکلات استفاده کنید. ۲ یا ۳ علتی که اعضای تیم شما فکر می‌کنند که قادر به حل آن هستند، مشخص کنید.	نمودار تیغ ماهی <b>Fishbone</b>	 بحث و گفتگو کنید
این ۲ یا ۳ علت اصلی و ریشه‌ای، موجب طراحی مداخلات عملی و امکان‌پذیر می‌شوند. از ابزار امکان‌سنجی (Feasibility tool) برای انتخاب عملی‌ترین و مفیدترین مداخله برای گروه‌تان استفاده کنید. به خاطر داشته باشید که شما می‌خواهید سریعاً به موفقیت برسید - بنابراین عاقلانه انتخاب کنید.	ابزار امکان‌سنجی	 اولویت‌بندی کنید
نقشه فرایندی را که تمایل به بهبود آن دارید، همانطو که در حال حاضر اتفاق می‌افتد رسم کنید. ابتدا نقطه شروع و پایان را انتخاب کنید و سپس فاصله این دو نقطه را پر کنید. وقتی این کار را انجام دادید، از خودتان بپرسید چگونه می‌توانید فرایند را بهبود بخشید و بر این اساس نقشه دوم را رسم کنید.	نقشه فرایند <b>Process map</b>	 مراحل فرایند را رسم کنید
حداقل یک شاخص فرایند (process indicator) و یک شاخص پیامد (outcome indicator) از نقشه فرایندتان انتخاب کنید. هر دو شاخص باید "SMART" باشند. شما ممکن است تمایل داشته باشید که یک یا چند شاخص تعدیل‌کننده (balancing indicator) انتخاب کنید.	شاخص‌های SMART	 شاخص‌ها را تعیین کنید
فرم هدف EPIQ را با درج عنوان مسئله به طور واضح و شفاف، هدف و شاخص‌ها تکمیل کنید. آمار و اعداد می‌توانند بعداً بر اساس بهترین مدارک موجود تکمیل شوند. فراموش نکنید که وسعت و ابعاد کیفیتی را که هدف خود قرار داده اید، تعیین کنید.	فرم هدف EPIQ	 برای تغییر برنامه‌ریزی کنید
برای ابزار مشارکت، یک جدول بکشید و جایگاه گروه‌تان، خانواده‌ها، مدیران یا جامعه را از لحاظ آماده بودن، با مقیاس: بی‌اطلاع تا مطلع بودن، برنامه‌ریزی، عملکرد یا حفظ برنامه، توصیف کنید. درباره این که چگونه با استفاده از مدل سر، قلب و دست‌ها آن‌ها را درگیر خواهید کرد، توضیح دهید.	ابزار مشارکت	 مشارکت همکاران را جلب کنید
فرم تغییر EPIQ را تکمیل کنید. (هدف‌گذاری - برنامه‌ریزی - انجام - مطالعه) شما نمی‌توانید اجرا (act) را کامل کنید مگر آن که برای تاریخ آن برنامه‌ریزی کنید.	فرم تغییر EPIQ	 تغییر را اجرا کنید
برنامه‌ریزی کنید که چگونه نتایج را به گروه خود، مدیران، خانواده‌ها و سایرین ارائه می‌دهید.	نمودارها را به جریان بیندازید	 نتایج را به اشتراک بگذارید

### تمرین ۱: گام ۱ (مشکل را تشخیص دهید)

لیستی از ۳ تا ۵ مشکلی که مایلید در محل خدمت خود یا جامعه روی آن کار کنید، تهیه کنید. یکی از این مشکل‌ها را که گروه می‌تواند روی آن کار کند، انتخاب کنید. فرد تسهیل‌گر به شما کمک خواهد کرد تا در مورد لیست تصمیم بگیرید و آن را تنظیم کنید:

تریاز مادران باردار در اورژانس به طور صحیح انجام نمی‌شود.

با استفاده از ابزار ۵ "چرا" محدوده مشکل را کوچک کنید تا قابل مدیریت باشد. برای مثال: مرگ نوزاد ناشی از "هیپوترمی"، که یکی از راهکارهای آن مراقبت پوست با پوست مادر و نوزاد است، و حتی آگاه کردن مادران برای مهیا کردن کلاه و پتوی گرم قبل از مراجعه برای زایمان. برخی از ۵ (چراها) را ثبت کنید.

<p>چرا دوره های آموزشی در این زمینه جهت پرسنل برگزار نمی گردد؟</p>	<p>چرا پرسنل اورژانس از فرایند صحیح تریاز مادران باردار آگاهی ندارند؟ چرا پزشکان اورژانس از فرایند صحیح تریاز مادران باردار آگاهی ندارند؟</p>	<p>چرا تریاز مادران باردار در اورژانس به طور صحیح انجام نمی شود؟</p>
--	---	--

## تمرین ۱: کام ۲ (گروه خود را انتخاب کنید)

لیستی از ۶ تا ۸ نفر را که مایلید پیرامون این مشکل با آنها همکاری کنید، تهیه کنید. مشخص کنید که دلیل اینکه باید در تیم شما قرار بگیرند چیست. مطمئن شوید که ذینفعان مهم و اصلی از محل کار خود و اجتماع (بیماران/ والدین، پزشکان تراز اول، متخصصین امور بهداشتی، مدیران و غیره) را در لیست خود آورده‌اید. به یاد داشته باشید که گروه شما به یک تسهیل‌گر (یا راهنما)، یک ثبت‌کننده وقایع و یک گزارشگر نیاز دارد:

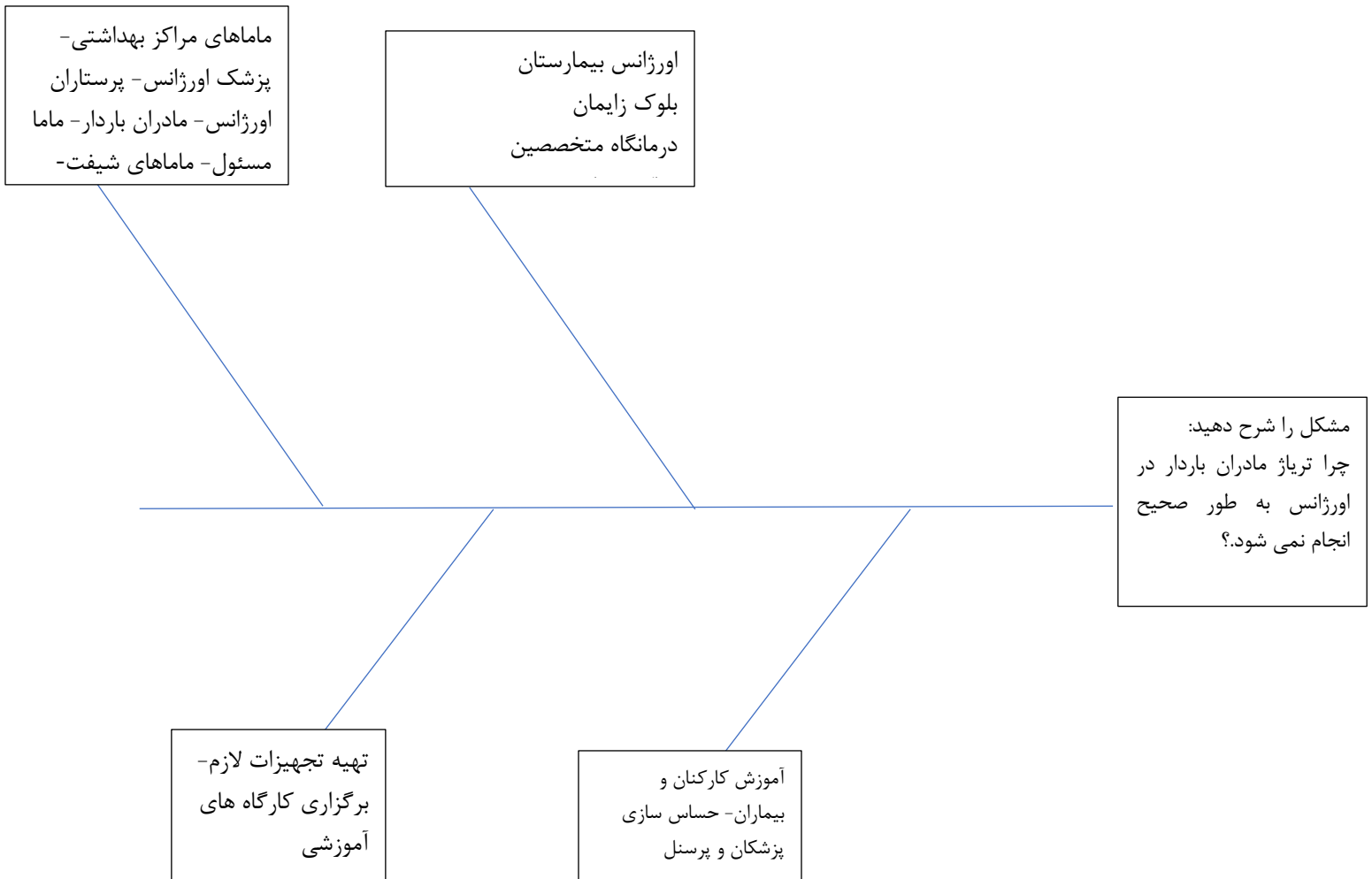
مادران باردار- ماما مسئول- ماماهاى شیفت- پزشکان اورژانس- پرستاران اورژانس- سوپروایزر- رئیس بیمارستان- متخصصین بیمارستان

با استفاده از تجزیه و تحلیل میدان عمل (force field analysis)، نیروهای پیش‌برنده و نیروهای بازدارنده در برابر مشکل خود را مشخص کنید. از پیکان‌های کوچک یا بزرگ برای نشان دادن اندازه نیروها استفاده کنید. لازم است عوامل مقاوم توسط گروه شما عنوان شوند- آیا به شخص دیگری نیاز دارید؟

تغییری که می‌خواهید ایجاد کنید، اینجا ثبت کنید	
نیروهای بازدارنده	نیروهای پیش‌برنده
<p>پزشکان اورژانس پرستاران اورژانس مادران باردار متخصص داخلی</p>	<p>ماما مسئول ماماهاى شیفت سوپروایزر متخصص زنان</p>

### تمرین ۱: گام ۳ بحث و گفتگو کنید (با استفاده از بارش افکار علل بروز مشکل را به دست آورید)

یک نمودار تیغ ماهی (Fishbone) بکشید. شرح مشکل را در راس نمودار (سر ماهی) بنویسید. هر تیغه (شاخه‌ها) باید یک علت/حوزه مهم و اصلی مشکل مانند "افراد، مکان‌ها، سیاست‌ها یا شیوه کار" را نشان دهد. زیرشاخه‌های کوچک‌تر روی تیغه باید این که چرا حوزه مورد نظر ممکن است یک مسئله قلمداد شود را توضیح دهد و حتی زیر شاخه‌های کوچک‌تر باید نشان دهند نقش آن مورد در ایجاد مشکل چیست. با تسهیل‌گر خود، چند مورد را که در کنترل گروه‌تان هست، انتخاب کنید.



## تمرین ۲: کام ۴ (یک اولویت انتخاب کنید)

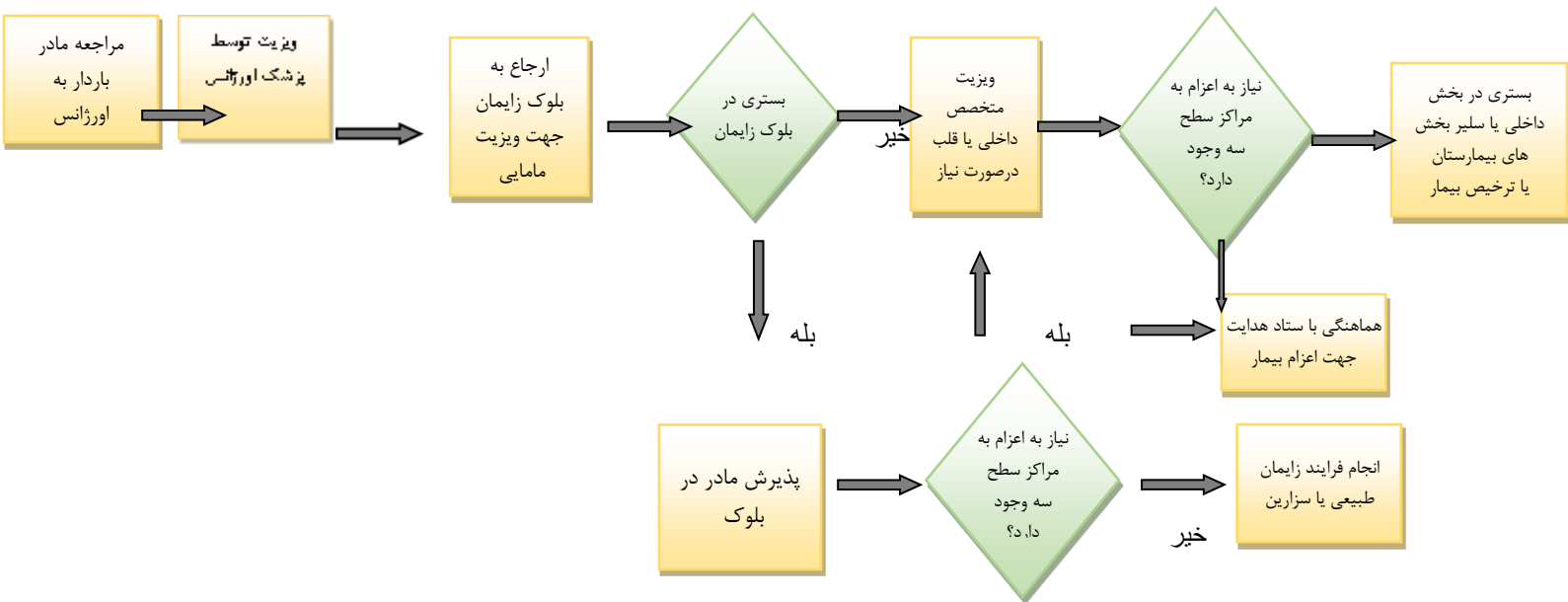
برای سنجش امکان پذیر بودن مداخلاتی که تعیین کرده اید، از نمودار امکان‌سنجی زیر استفاده کنید. امتیاز ۰ برای غیر ممکن و ۲ برای امکان پذیر. وقتی گروه‌تان می‌گوید شاید یا نمی‌تواند تصمیم بگیرد امتیاز ۱ بدهید. این ابزار وسیله‌ای برای بحث و گفت‌وگو است: امتیاز نهایی شاخصی قطعی برای تصمیم‌گیری (decision-making) نیست. شما ممکن است بخواهید در ابتدا موردی را که سریعاً به نتیجه می‌رسد، انتخاب کنید.

تخصیص منابع مالی و تجهیزات	حساس سازی پرسنل	آموزش کارکنان و بیماران	مداخلات پیشنهاد شده
۲	۰	۲	در کنترل شما است (در گروه شما باقی می‌ماند)؟
۲	۲	۲	تاثیر گذار است (تعداد زیادی از آن سود می‌برند)؟
۰	۱	۲	قابل مدیریت است (چه تعداد افراد چقدر وقت صرف می‌کنند)؟
۱	۱	۱	مقرون به صرفه است (بر حسب زمان، تلاش و پول)؟
۲	۲	۲	قابل سنجش است (منبع، زمان، مکان و روش، مناسب هستند)؟
۷	۶	۹	جمع امتیاز

اولین انتخاب گروه شما چیست؟  
آموزش کارکنان و بیماران

## تمرین ۲: کام ۵ (نقشه فرایند را رسم کنید)

نقشه فرایند کار را همان طور که اکنون اتفاق می افتد، رسم کنید (نه آن طوری که می خواهید اتفاق بیفتد!). همانطور که در زیر آمده است، برای نقطه شروع و پایان فرایند (مستطیل)، برای نقاط تصمیم گیری (لوزی) و برای اقدامات (مربع) را انتخاب کنید.



هنگامی که نقشه آنچه که در حال حاضر اتفاق می افتد را ترسیم کردید، برای تغییرات پیشنهاد دهید.

## تمرین ۲: ۶ شاخص‌ها را تعیین کنید

با استفاده از نقشه فرایندی که تهیه کردید، پیامد اصلی و حداقل یک فرایند را که می‌تواند قابل اندازه‌گیری باشد، در نظر بگیرید. به خاطر داشته باشید که یک شاخص باید یک عدد، تعداد و یا نسبت در یک زمان معین باشد. خصوصیات یک شاخص خوب عبارتند از:

Specific	اختصاصی
Measurable	قابل اندازه‌گیری
Achievable	دست‌یافتنی
Relevant	مرتبط
Timely	محدود به زمان

حداقل یک شاخص فرایند تعیین کنید.  
تعداد مادران باردار تریاژ شده در اورژانس بیمارستان  
تعداد کارگاه‌های تریاژ برگزار شده در بیمارستان

حداقل یک شاخص پیامد تعیین کنید.  
تعداد مادران باردار تعیین تکلیف شده مراجعه کننده به اورژانس  
میزان رضایت مندی مادران باردار مراجعه کننده به اورژانس

چند شاخص تعدیل کننده تعیین کنید.  
تعداد مادران باردار مراجعه کننده به اورژانس که ترخیص شده اند.  
تعداد مادران باردار مراجعه کننده به اورژانس که نیاز به اعزام به همدان دارند.  
تعداد مادران باردار مراجعه کننده به اورژانس که بستری شده اند.



تمرین ۲: کام ۷ (هدف خود را توضیح دهید)

فرم هدف (شناسنامه پروژه)

<p>عنوان پروژه: ---تریازمادران باردار در اورژانس بیمارستان---</p> <p>نام گروه: ---بیمارستان امام رضا (ع)-کیودرآهنگ----- تاریخ پیشنهاد: ---۹۸/۱۲/۸---</p> <p>رابط گروه: ---معصومه صفری کمیل- فرح ریحانی----- تاریخ شروع برنامه‌ریزی شده: -----</p> <p>شماره تلفن: ---۰۹۱۸۳۱۷۳۸۰۶----- تاریخ اتمام برنامه‌ریزی شده: -----</p>
<p><b>در نظر دارید کدام شاخص‌ها را اندازه بگیرید (به گام ۶ رجوع کنید)؟</b></p> <p>شاخص / شاخص‌های پیامد:</p> <p>- تعداد مادران باردار تعیین تکلیف شده مراجعه کننده به اورژانس میزان رضایت مندی مادران باردار مراجعه کننده به اورژانس</p> <p>-----</p> <p>شاخص / شاخص‌های فرایند:</p> <p>تعداد مادران باردار تریازشده در اورژانس بیمارستان تعداد کارگاه‌های تریاز برگزار شده در بیمارستان</p> <p>-----</p> <p>شاخص / شاخص‌های تعدیل کننده (سایر):</p> <p>- تعداد مادران باردار مراجعه کننده به اورژانس که ترخیص شده اند. تعداد مادران باردار مراجعه کننده به اورژانس که نیاز به اعزام به همدان دارند. تعداد مادران باردار مراجعه کننده به اورژانس که بستری شده اند</p>
<p><b>هدف جامع و کلی این تغییر را توضیح دهید (به متن زیر توجه کنید)</b></p> <p>هدف ما افزایش رضایت مندی مادران باردار -----</p> <p>تعداد/ درصد/ امتیاز: /-افزایش ۱۰٪ نسبت به سال قبل-----</p> <p>از -----</p> <p>(پیامد بهبود می یابد)</p>

به وسیله/ از -آموزش به پرسنل، برگزاری کارگاه های آموزشی-----

تا افزایش رضایت مندی مادران باردار-----

حدود ----- اسفند ماه ----- (ماه) ----- ۱۳۹۸ ----- (سال)

توضیح دهید چرا گروه شما این تغییر را انتخاب کرده است، چه اطلاعات زمینه‌ای دارید، و چه کسی از آن سود خواهد برد:

چه شواهد و مدرکی برای آن وجود دارد؟ ----- چک لیست ها- آمارها- کمیته های بیمارستانی- گزارشات ثبت شده-----

چه اطلاعات محلی دارید؟-عدم ارجاع مادران باردار مراجعه کننده به اورژانس به بلوک زایمان

چرا این مسئله مهم است؟-فرایند صحیح تریاز سبب افزایش ارتقا سلامت مادران و سپس افزایش سلامت نوزادان و در نتیجه ارتقا سلامت

جامعه می شود.-----کاهش مورتالیتی و موربیدیتی مادران باردار-----

### تمرین ۳: کام ۸ ( مشارکت همکاران را جلب کنید)

فهرستی از مهم‌ترین شرکا و ذینفعان تهیه کنید.

مادران باردار- ماما مسئول- ماما های شیفت- پزشکان اورژانس- پرستاران اورژانس- سوپروایزر- رئیس بیمارستان- متخصصین بیمارستان

از جدول مشارکت استفاده کنید، پرسید، فکر می‌کنید همکاران شما در چه مرحله ای از "مراحل تغییر" قرار گرفته اند. اگر فکر می‌کنید که همه اعضای گروه در آن مرحله هستند، امتیاز "+++" بدهید، "+" به این معنا است که فقط تعداد کمی از افراد گروه در آن مرحله هستند، و "++" به معنای حضور برخی از آنها است. جای خالی به معنای غیر قابل تعیین بودن است.

ذینفعان	مادران باردار	ماما مسئول و ماما های شیفت	پزشکان و پرستاران اورژانس	متخصصین بیمارستان
---------	---------------	----------------------------	---------------------------	-------------------

			+++	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 بیشتر
++	++	++		
				مشارکت (سر، دست‌ها، یا قلب)؟

بنویسید که چگونه مدل سر، دست‌ها یا قلب را برای هر گروه بیان خواهید کرد.

### تمرین ۳: کام ۹ (تغییر را اجرا کنید)

فرم تغییر EPIQ را تا آن جایی که می‌توانید کامل کنید. ممکن است نتوانید تمام بخش مربوط به "مطالعه" و "عمل" را در این لحظه از زمان تکمیل کنید.

### فرم تغییر

تاریخ شروع: ۱۳۹۸/۱۲/۱ تاریخ تکمیل: ۱۳۹۸/۱۲/۸		عنوان تغییر: بهبود فرایند تریاژ مادران باردار رابط اجرای تغییر: معصومه صفری کمیل	
چه چیزی؟	چه کسی؟	چه وقت؟	
برنامه ریزی کنید	چه چیزی لازم است در محل وجود داشته باشد (پوستر، دوره آموزشی، سوپروایزر)	چه زمانی شروع خواهید کرد (تاریخ) فروردین ۱۳۹۹	چه کسی لازم است درگیر شود (کارکنان، مدیران، مادران باردار، سوپروایزر)
انجام دهید	چه کاری انجام خواهید داد؟ بهبود فرایند تریاژ مادران باردار	چه زمانی شروع می‌کنید؟ (تاریخ) فروردین ۱۳۹۹	چه کسی این کار را انجام خواهد داد؟ ماماستول
مطالعه کنید	چه شاخص‌هایی را اندازه‌گیری می‌کنید (و چگونه) در قسمت شاخص‌ها ذکر شده است	چه زمانی ارزیابی به پایان می‌رسد؟ اسفند ماه ۱۳۹۹	چه کسی شاخص‌ها را ارزیابی خواهد کرد؟ مسئول بهبود کیفیت
اجرا کنید	سپس چه کاری انجام خواهید داد؟ مطلع شود معاونت درمان	PDSA بعدی را چه زمانی انجام خواهید داد؟ سال ۱۴۰۰	چه کسی لازم است که از برنامه‌های شما مطلع شود معاونت درمان
روش به اشتراک گذاشتن نتایج: سایت دانشگاه اعلام در کمیته‌ها تاریخ پیش بینی شده: اسفند ماه ۱۳۹۹			



### تمرین ۳: گام های بعدی - گام ۱۰ (نتایج را به اشتراک بگذارید)

چگونه نتایج خود را با همکاران، شرکا و مدیران به اشتراک می گذارید؟  
 چگونه از آن چه در این کارگاه آموزشی یاد گرفته‌اید، استفاده می کنید تا دانش خود را به مرحله عمل درآورید؟  
 به همراه گروه خود فهرست زیر را مرور کنید:

یادداشت‌ها (چگونه، چه چیزی، چه زمانی، چه کسی)	وظیفه
	در محل کار خود یا جامعه یک گروه بهبود کیفیت تشکیل دهید.
	هر ماه جلسه تشکیل دهید تا بتوانید پیرامون پیشرفت خود بحث کنید.
	به همراه گروه بهبود کیفیت ۱۰ مرحله یاد شده را دنبال کنید تا بتوانید برنامه خود را توسعه دهید.
	فرم هدف را با همکاران و مدیران خود به اشتراک بگذارید.
	فرم تغییر را کامل کنید (طرح خود را برای جلب مشارکت ذینفعان، ضمیمه آن کنید)
	مقدمات کار را فراهم کنید (مرحله به کارگرفتن)
	اولین PDSA خود را انجام دهید
	نتایج خود را مرور کنید و برای انجام PDSA بعدی برنامه‌ریزی کنید.
	موفقیت (موفقیت‌های) خود را با دیگران به اشتراک بگذارید.

## Acknowledgements

**Flipchart editor** - Dr. Khalid Aziz (University of Alberta)

**Flipchart associate editors** - Drs. Nalini Singhal (University of Calgary) & Doug McMillan (Dalhousie University)

**Flipchart collaborators** - Ismat Ali & Dr. Jenn Brenner (University of Calgary)

**Flipchart graphic design** - Nicole Geddes

**MiCare Editorial board** - Sandesh Shivananda (University of British Columbia), Kim Dow (Queen's University), Vibhuti Shah (University of Toronto)

**MiCare Collaborators** - Drs. Abhay Lodha (University of Calgary), Sheree Kuo (University of Hawaii) & Gerarda Cronin (University of Manitoba).

**MiCare Coordinators** - Charlene Wong and Sukhy Mahl (Mt. Sinai Hospital)

**MiCare CIHR team** - Drs. Shoo K. Lee & Prakesh Shah (University of Toronto)

**University of Alberta Faculty of Medicine** - Michael Cenker (Education Consultant)

**Ethiopia-Canada MNCH Project staff** - Abrham Getachew, Nebiyou Wondwosen & Samuel Muluye (St. Paul's Hospital Millennium Medical College); Amy Fowler & Janet Summerhayes (University of Alberta Division of Community Engagement)

**Graphic design** - Ashley Truong & Ryan Wayne (University of Alberta)

**Past coordinators and collaborators** back to the first EPIQ workshop in March 2003

**Other partnerships** - Alberta Health Services (Alberta Improvement Way)

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

