

گامهای ده گانه مبتنی بر شواهد برای بهبود کیفیت

EPIQ

(Evidence - based Practice for Improvements in Quality)

## بهبود کیفیت

➤ یک فعالیت برنامه ریزی شده است که به طور پیوسته عمل می کند و معمولاً تغییرات را (تغییراتی که که به آن بها می دهیم و برای ما ارزشمند است) از راه کار گروهی و مشارکت می سنجد.

➤ یک فرایند فعالیت برنامه ریزی شده و پیوسته متکی به استفاده از رایه دهندگان خدمت از داده ها، کار با یکدیگر و ارزیابی تغییرات است.

➤ به افراد درگیر تغییر، اختیار می دهد، برای ایجاد تغییر، تقسیم مسئولیت می کند و منجر به پیشرفت مداوم در بهبود می شود.

## اهداف کارگاه

شامل یادگیری موارد زیر است:

- کارکردن به عنوان گروه
- استفاده از ابزار QA برای تشویق، اجرا و سنجش
- برنامه ریزی فعالیت های QA
- به اشتراک گذاشتن آموخته ها

## اهداف کارگاه

- اهداف کارگاه ، کارکردن روی PDSA
  - برنامه ریزی (Plan) برای تغییر به خوبی تعریف شده
  - انجام (Do) آن تغییر (شروع)
  - مطالعه (Study) نتایج (فرایند و پیامد)
  - اجرا (Act) به اشتراک گذاشتن نتایج برای کمک به برنامه ریزی دوباره
- PDSAها سبب تغییرات کوچک پی در پی شده تا جایی که تغییر قابل ملاحظه و چشمگیری در مسیری که در آن فعالیت می کنید ایجاد می شود

# EPIQ گام‌های ده گانه مبتنی بر شواهد برای بهبود کیفیت

گام های ده گانه EPIQ برای بهبود مراقبت و پیامدها چیست؟



# گام‌های ده گانه مبتنی بر شواهد برای بهبود کیفیت EPIQ

- گام های ده گانه QI چرخه ارزیابی - تصمیم گیری و اقدام را تشکیل می دهد
- گام های ۱ تا سه به گروه کمک می کند تا مشکل را شناسایی و درک کنند.(ارزیابی)
- گام های ۴ تا ۶ به گروه کمک می کند تا یک مداخله اولویت دار را انتخاب و برای مشکل شاخص هایی را انتخاب کند.(تصمیم گیری)
- گام های ۷ تا ۹ به گروه کمک می کند تا هدف را شرح دهد.مشارکت همکاران را جلب و تغییر را اجرا کند.(اقدام)
- گام ۱۰ بر ارزیابی تمرکز دارد و چرخه را با اشتراک گذاشتن دانش به دست آمده کامل می کند./نتایج)

## گام ۱: مشکل را تشخیص دهید ابزار: تکنیک ۵ "چرا" 5 Whys

دستور عمل

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 می تواند روی آن کار کند، انتخاب کنید. فرد تسهیلگر به شما کمک خواهد کرد تا در مورد لیست تصمیم بگیرید و آن را تنظیم کنید:

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.

## پیشنهادات برای انتخاب مشکل

- برای انتخاب یک اولویت موارد زیر پیشنهاد می گردد.
- مشکل (Problem) شدت و شیوع بالا داشته باشد
- منابع (Resources) در دسترس باشد
- تاثیر (Impact) احتمال موفقیت مداخله زیاد باشد
- کنترل گروه (Control) افراد مورد نظر در کنترل گروه باشد
- راه مشکل به سادگی (Easy) در دسترس باشد.



## گام دوم: گروه خود را انتخاب کنید

### ابزار: تجزیه و تحلیل میدان عمل

دستورالعمل:

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 آورده اید. به یاد داشته باشید که گروه شما به یک تسهیلگر (یا راهنما)، یک ثبت کننده وقایع و یک گزارشگر نیاز دارد

با استفاده از تجزیه و تحلیل میدان عمل (**force field analysis**)، نیروهای پیش برنده 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 پیش برنده	نیروهای باز دارنده

# گروه خود را انتخاب کنید

گام ۲- گروه خود را انتخاب کنید

نیروهای تغییر

نیروهای پیش برنده

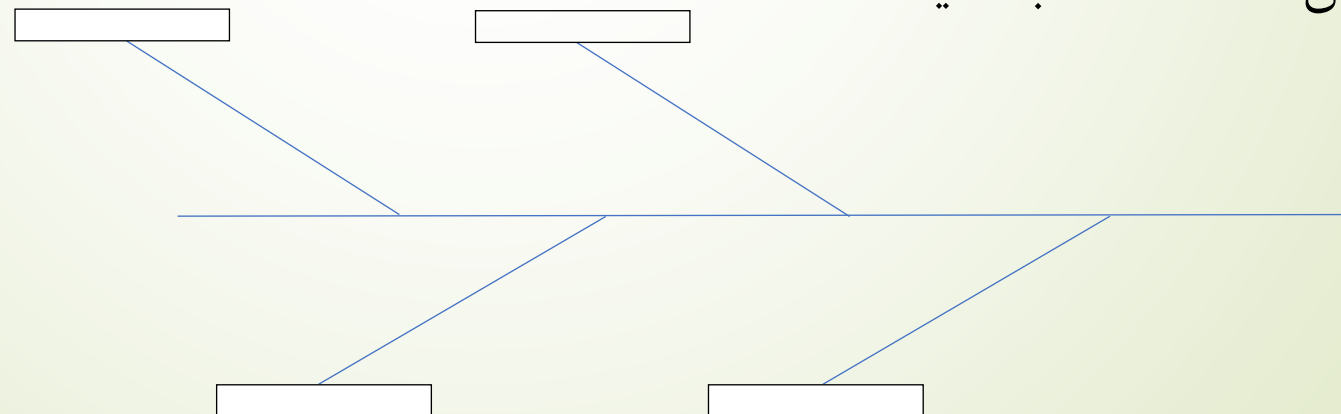
نیروهای بازدارنده



## گام سوم: بحث و گفتگو کنید ابزار کار: نمودار تیغ ماهی Fishbone

### دستور عمل

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



## پیش زمینه

تعدادی تیغ ماهی برای تحلیل مدل رفتاری مورد استفاده قرار می‌گیرد. P تنها یک نمونه از مدل رفتاری هستند. در خصوص آموزش، ممکن است E پیشنهاد شود. تجهیزات (Equipment)، محیط (Environment)، دانشی اساسی (Essential knowledge)، مهارت‌های اساسی (Essential skills)، منتهی از تعدادی تیغ ماهی، مرتبط با هیپوترمی در نورالان در زیر آمده است.



## گام چهارم: اولویت بندی کنید ابزار کار: ابزار امکان سنجی

برای سنجش امکان پذیر بودن مداخلاتی که تعیین کرده اید، از نمودار امکان سنجی زیر استفاده کنید. امتیاز ۰ برای غیر ممکن و ۲ برای امکان پذیر. وقتی گروهتان می گوید شاید یا نمی تواند تصمیم بگیرد امتیاز ۱ بدهید. این ابزار وسیله ای برای بحث و گفت و گو است: امتیاز نهایی شاخصی قطعی برای تصمیم گیری (decision-making) نیست. شما ممکن است بخواهید در ابتدا موردی را که سریعاً به نتیجه می رسد، انتخاب کنید. اولین انتخاب گروه شما چیست؟

مداخلات پیشنهاد شده			
			در کنترل شما است (در گروه شما باقی میماند)؟
			تاثیر گذار است (تعداد زیادی از آن سود میبرند)؟
			قابل مدیریت است (چه تعداد افراد چقدر وقت صرف می کنند)؟
			مقرون به صرفه است (بر حسب زمان، تلاش و پول)؟

## مداخلات پیشنهاد شده

در کنترل شما است  
(در گروه شما باقی میماند)؟

تاثیر گذار است  
(تعداد زیادی از آن سود میبرند)؟

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 هستند)؟

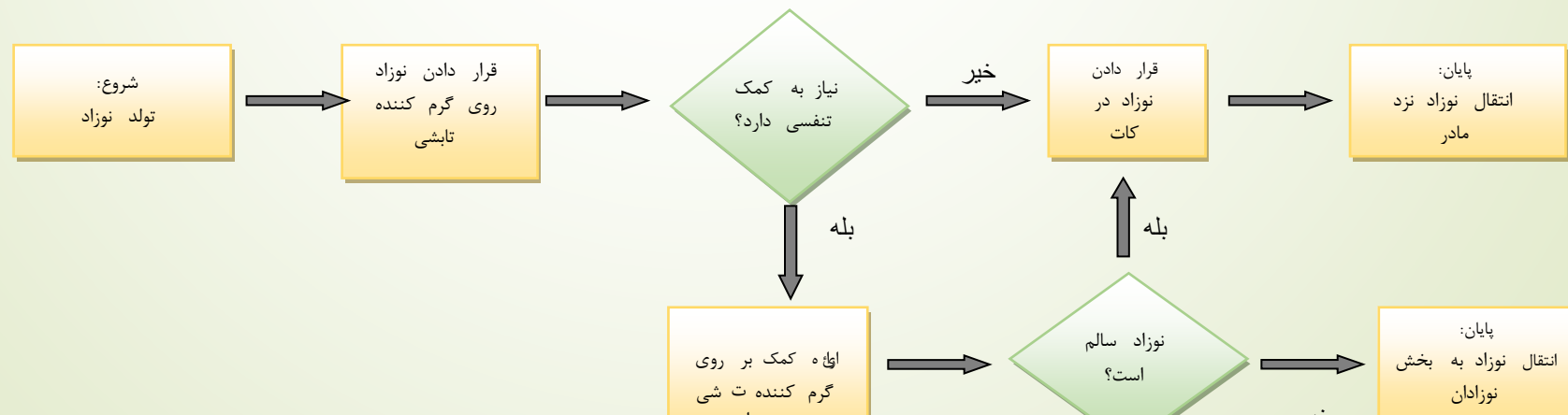
جمع امتیاز

# گام پنجم: مراحل فرایند را رسم کنید

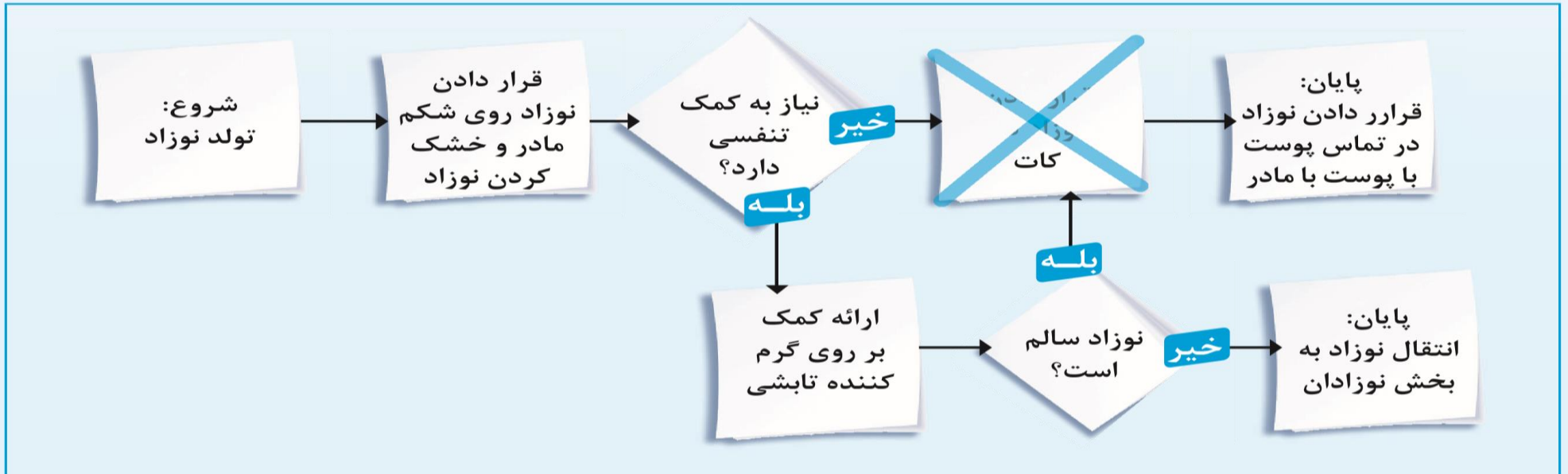
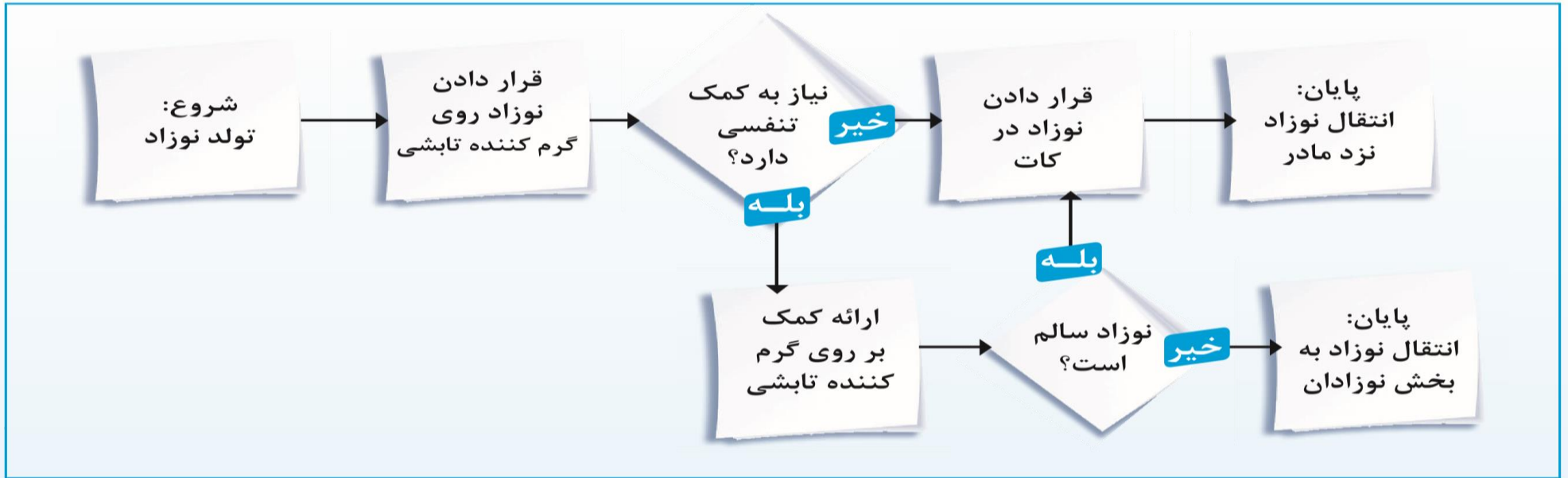
## ابزار کار: نقشه فرایند Process map

### دستور عمل

نقشه فرایندی را که تمایل به بهبود آن دارید، همانطو که در حال حاضر اتفاق می افتد رسم کنید. (نه آن طوری که می خواهید اتفاق بیفتد) ابتدا نقطه شروع و پایان را انتخاب کنید و سپس فاصله این دو نقطه را پر کنید برای نقطه شروع و پایان فرایند (مستطیل)، برای نقاط تصمیم گیری (لوزی) و برای اقدامات (مربع) را انتخاب کنید. وقتی این کار را انجام دادید، از خودتان بپرسید چگونه می توانید فرایند را بهبود ببخشید، برای تغییرات پیشنهاد دهید و بر این اساس نقشه دوم را رسم کنید.



## نقشه فرایند را رسم کنید





## گام ششم : شاخصها را تعیین کنید ابزار: شاخصهای SMART

دستور عمل

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 تعدیل کننده (balancing indicator) انتخاب کنید

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 اندازه گیری
Achievable	دست یافتنی
Relevant	مرتبط
Timely	محدود به زمان

## شاخص ها را تعیین کنید

- ▶ شاخص فرایند آنچه را انجام داده اید اندازه گیری می کند
- ▶ شاخص پیامد هدف شما را اندازه گیری می کند
- ▶ شاخص تعدیل کننده عواملی را اندازه می گیرد که ممکن است با فرایند یا پیامد های جدید تغییر کند.

## گام هفتم: برای تغییر برنامه ریزی کنید ابزار: فرم هدف EPIQ

دستور عمل

فرم هدف EPIQ را با درج عنوان مسئله به طور واضح و شفاف، هدف و شاخصها تکمیل کنید. آمار و اعداد می توانند بعداً بر اساس بهترین مدارک موجود تکمیل شوند. فراموش نکنید که وسعت و ابعاد کیفیتی را که هدف خود قرار داده اید، تعیین کنید.

عنوان پروژه: _____ نام گروه: _____ تاریخ پیشنهاد: _____ رابط گروه: _____ تاریخ شروع برنامه ریزی شده: _____ شماره تلفن: _____ تاریخ اتمام برنامه ریزی شده: _____
در نظر دارید کدام شاخصها را اندازه بگیرید (به گام ۶ رجوع کنید)؟ شاخص / شاخصهای پیامد: _____ شاخص / شاخصهای فرایند: _____ شاخص / شاخصهای تعدیل کننده (سایر): _____
هدف جامع و کلی این تغییر را توضیح دهید (به متن زیر توجه کنید) هدف ما افزایش / کاهش / بهبود / _____ از _____ تعداد / درصد / امتیاز / _____ تا _____ (پیامد بهبود می یابد) به وسیله / _____ از حدود _____ (ماه) _____ (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 اطلاعات محلی دارید؟ _____ چه شواهد و مدرکی برای آن وجود دارد؟ _____ چرا این مسئله مهم است؟ _____

# 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 پایان برنامه ریزی شده:.....

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)

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؟ .....  
.....

## گام هشتم: مشارکت همکاران را جلب کنید

### ابزار: ابزار مشارکت

دستور عمل

برای ابزار مشارکت، یک جدول بکشید و جایگاه گروهتان، خانواده ها، مدیران یا جامعه را از لحاظ آماده بودن، با مقیاس: بی اطلاع تا مطلع بودن، برنامه ریزی، عملکرد یا حفظ برنامه، توصیف کنید. درباره این که چگونه با استفاده از مدل سر، قلب و دست ها آنها را درگیر خواهید کرد، توضیح دهید. فهرستی از مهمترین شرکا و ذینفعان تهیه کنید.

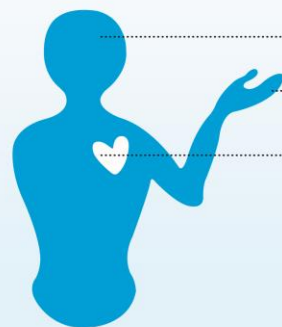
از جدول مشارکت استفاده کنید، بپرسید، فکر میکنید همکاران شما در چه مرحله ای از "مراحل تغییر" قرار گرفته اند. اگر فکر میکنید که همه اعضای گروه در آن مرحله هستند، امتیاز "+++" بدهید، "+" به این معنا است که فقط تعداد کمی از افراد گروه در آن مرحله هستند، و "++" به معنای حضور برخی از آنها است. جای خالی به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

## جدول مشارکت

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 بیشتر
			مشارکت (سر، دستها، یا قلب)؟

## مشارکت (سر، دستها، یا قلب)؟

### گام ۸- مشارکت همکاران را جلب کنید



- ▶ **HEAD** (knowledge)
- ▶ **HANDS** (skills)
- ▶ **HEART** (attitudes and behaviours)

سر (دانش)

دست ها (مهارت ها)

قلب (نگرش ها و رفتارها)



## گام نهم: تغییر را اجرا کنید ابزار: فرم تغییر

دستور عمل

فرم تغییر EPIQ را تکمیل کنید. (هدف گذاری- برنامه ریزی- انجام- مطالعه) شما نمیتوانید اجرا (act) را کامل کنید مگر آن که برای تاریخ آن برنامه ریزی 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

تاریخ شروع: _____		عنوان تغییر: _____	
تاریخ تکمیل: _____		رابط اجرای تغییر: _____	
<b>چه وقت؟</b>	<b>چه کسی؟</b>	<b>چه چیز؟</b>	
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)؟	<b>برنامه ریزی کنید</b>
چه زمانی شروع میکنید؟ (تاریخ)	چه کسی این کار را انجام خواهد داد؟	چه کاری انجام خواهید داد؟ (تغییر)	<b>انجام دهید</b>
چه زمانی ارزیابی به پایان میرسد؟	چه کسی شاخصها را ارزیابی خواهد کرد؟	چه شاخصهایی را اندازه گیری میکنید (و چگونه)؟	<b>مطالعه کنید</b>

عنوان تغییر:----- تاریخ شروع:-----		تاریخ تکمیل:-----	
رابط اجرای تغییر:-----		تاریخ تکمیل:-----	
	<b>چه چیز؟</b>	<b>چه کسی؟</b>	<b>چه وقت؟</b>
<b>برنامه ریزی کنید</b>	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)؟
<b>انجام دهید</b>	چه کاری انجام خواهید داد؟ (تغییر)	چه کسی این کار را انجام خواهد داد؟	چه زمانی شروع میکنید؟ (تاریخ)
<b>مطالعه کنید</b>	چه شاخصهایی را اندازه گیری میکنید (و چگونه)؟	چه کسی شاخصها را ارزیابی خواهد کرد؟	چه زمانی ارزیابی به پایان میرسد؟
<b>اجرا کنید</b>	سپس چه کاری انجام خواهید داد؟	چه کسی لازم است که از برنامه های شما مطلع شود؟	PDSA بعدی را چه زمانی انجام خواهید داد؟
روش به اشتراک گذاشتن نتایج:-----		تاریخ پیش بینی شده:-----	

## گام دهم: نتایج را به اشتراک بگذارید ابزار: نمودارها را به جریان بیندازید

دستور عمل:

برنامه ریزی کنید که چگونه نتایج را به گروه خود، مدیران، خانواده ها و سایرین ارائه می دهید چگونه نتایج خود را با همکاران، شرکا و مدیران به اشتراک میگذارید؟ چگونه از آن چه در این کارگاه آموزشی یاد گرفت‌ه‌اید، استفاده می‌کنید تا دانش خود را به مرحله عمل درآورید؟ به همراه گروه خود فهرست زیر را مرور کنید.

وظیفه	یادداشتها (چگونه، چه چیزی، چه زمانی، چه کسی)
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)	

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 کار گرفتن)
	اولین PDSA خود را انجام دهید
	نتایج خود را مرور کنید و برای انجام PDSA بعدی برنامه ریزی کنید.
	موفقیت (موفقیت‌های) خود را با دیگران به اشتراک بگذارید.