



گام های ده گانه مبتنی بر شواهد

برای بهبود کیفیت EPIQ

(**E**vidence - based **P**ractice for **I**mprovements in **Q**uality)



کام ۶- شاخص ها را تعیین کنید

S	SPECIFIC	اختصاصی
M	MEASURABLE	قابل اندازه گیری
A	ACHIEVABLE	دست یافتنی
R	RELEVANT	مرتبط
T	TIME-BOUND	محدود به زمان



گام ۶ – شاخص‌ها را تعیین کنید

توضیح دهید

شاخص (ابزاری برای سنجش کیفیت):

- می‌تواند تعداد رویداد یا یک نسبت (درصد) را اندازه‌گیری کند.
- در مدت زمان مشخص قابل اندازه‌گیری است.
- **شاخص فرایند (process indicator)** آنچه را انجام داده‌اید، اندازه‌گیری می‌کند (برای نمونه، نسبت مادرانی که در طول ساعت اول تولد، نوزادشان را در تماس پوست با پوست نگه داشته‌اند (در یک هفته معین)).
- **شاخص پیامد (outcome indicator)** هدف شما را اندازه‌گیری می‌کند (برای نمونه، نسبت نوزادان با دمای $36/5-37/5^{\circ}\text{C}$ وقتی ۶۰ تا ۱۲۰ دقیقه پس از تولد دمای بدن آنها اندازه‌گیری می‌شود (در یک هفته معین)).
- **شاخص تعدیل‌کننده (balancing indicator)** عواملی را اندازه‌گیری می‌کند که ممکن است با فرایند یا پیامدهای جدید تغییر کند (برای نمونه، نسبت یا تعداد نوزادان تازه متولد شده‌ای که نیاز به کمک برای تنفس دارند (در یک هفته معین)).

اجزای شاخص‌های SMART را شرح دهید و موارد استفاده از آن را با مثال بیان کنید.



نمونه

- شاخص فرایند:
- درصد/ تعداد مادران سه ماهه آخر بارداری آموزش دیده در زمینه اهمیت مراقبت 3-5 روزگی در طول سال 1402
- شاخص پیامد:
- درصد/ تعداد نوزادان مراقبت شده در 3-5 روز پس از تولد در طول سال 1402
- شاخص تعدیل کننده:
- درصد / تعداد مادران دریافت کننده مراقبت پس از زایمان در طول سال 1402

فرم هدف

عنوان طرح:

تام گروه: تاریخ پیشنهاد:

رابط گروه: تاریخ شروع برنامه ریزی شده:

شماره تلفن: تاریخ پایان برنامه ریزی شده:

در نظر دارید کدام شاخص‌ها را اندازه بگیرید (گام ۶ را ببینید)؟

شاخص / شاخص‌های پیامد:

شاخص / شاخص‌های فرآیند:

شاخص / شاخص‌های 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 می‌یابد)

به وسیله/ از

تا

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 شواهد و مدرکی برای آن وجود دارد؟

چه اطلاعات منطقه ای دارید؟

چرا این مسئله مهم است؟



پیش زمینه

مستندسازی در به اشتراک گذاشتن اطلاعات با اعضای گروه‌های دیگر و مدیریت مهم است.

فرم هدف تعدادی از پرسش‌ها را روشن می‌کند:

- عنوان پروژه چیست؟
- چه کسی پاسخگوی گروه و تغییر برنامه‌ریزی شده است؟
- زمان‌بندی این پروژه QI چگونه است؟
- گروه QI چه برنامه‌ای برای اندازه‌گیری شاخص‌های فرایند، پیامد و تعدیل کننده دارد؟
- گروه QI می‌خواهد چه چیزی را بهبود بخشد، چه میزان و در چه مدت؟
- شواهد یا داده‌های محلی حمایت کننده این تغییر چه هستند و چرا مهم است؟

ما نمونه‌ای از فرم هدف را به شما ارائه می‌کنیم. اگر مؤسسه شما فرم هدف یا فرم "منطقی" مشابهی دارد، از آن استفاده کنید- اما هنوز هم به عنوان یک گروه، پاسخ‌های روشنی به پرسش‌های بالا دهید.

توصیه‌های آموزشی

فرم هدف خیلی خاص است و پس از تکمیل، تمام گروه درک خواهند کرد که چرا آن تغییر انتخاب شده و چگونه مورد اندازه‌گیری قرار خواهد گرفت. آنها می‌توانند منطق و استدلال شان را با مدیریت و سایر ذی‌نفعان و گروه‌ها به اشتراک بگذارند.

اطمینان یابید که دستیابی به هدف می‌تواند در زمان تعیین شده به پایان برسد. اغلب بهتر است به جای یک تغییر بزرگ، چند تغییر کوچک انجام دهیم. اگر چه اندازه تغییر بستگی به اعضای گروه، توانایی آنها در تکمیل فرم هدف پیش از شروع فرایند تغییر، و توانایی در اندازه‌گیری (و تحلیل) شاخص‌های انتخاب شده دارد.

یکی از اعضای گروه باید نسخه نهایی فرم هدف را پر کند. شما ممکن است بخواهید این را روی کاغذ فلیپ چارت بکشید یا روی کاغذ بنویسید.



کام ۸ - مشارکت همکاران را جلب کنید



▶ **HEAD** (knowledge)

سر (دانش)

▶ **HANDS** (skills)

دست‌ها (مهارت‌ها)

▶ **HEART** (attitudes and behaviours)

قلب (نگرش‌ها و رفتارها)



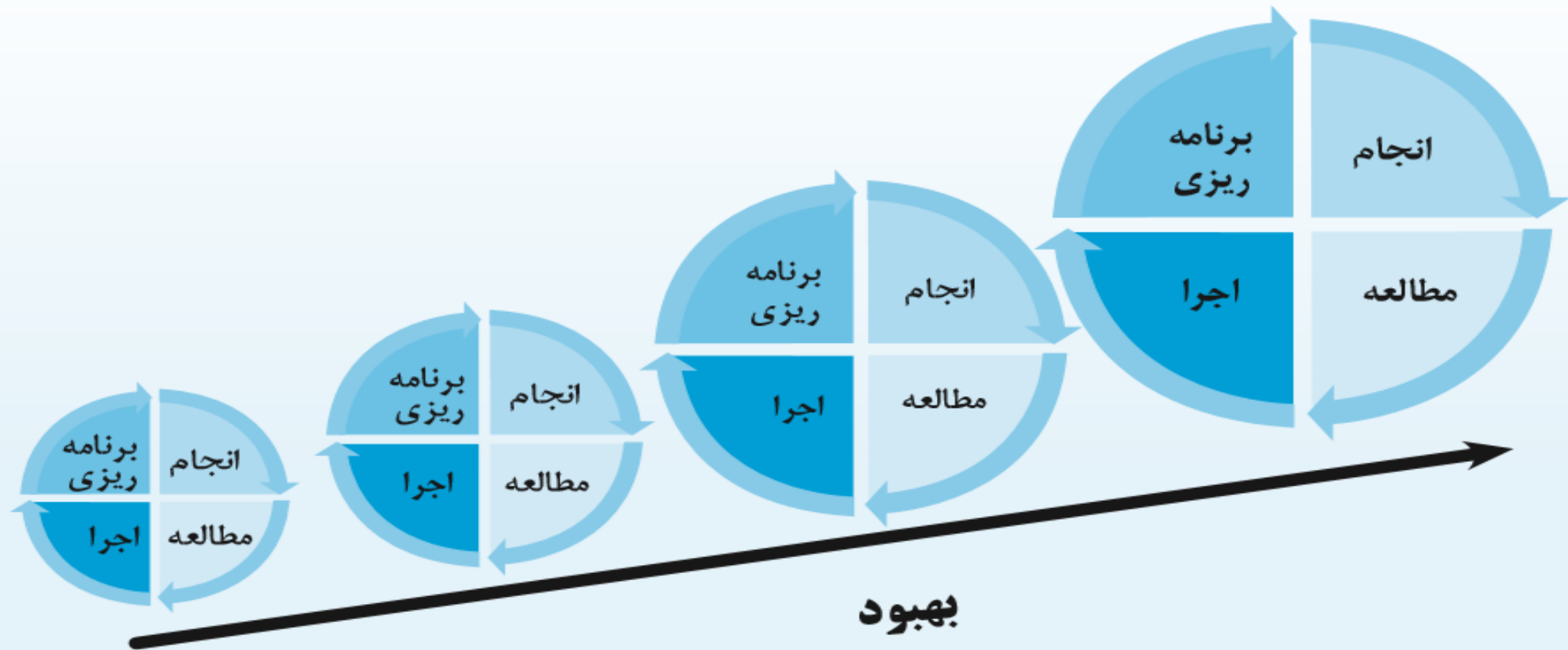
سه عامل روی پذیرفتن تغییرات تأثیر می‌گذارند:

۱. بعضی از افراد زود تغییر را می‌پذیرند و پیشرو می‌شوند، در حالی که بقیه در مقابل تغییر مقاومت می‌کنند یا اهمیتی نمی‌دهند. "افراد پیشرو" را به گروه‌تان بیاورید چرا که دیگران به دنبال آنها خواهند آمد.
۲. بعضی از افراد از نیاز به تغییر آگاه نیستند، در حالی که دیگران آگاهند اما هنوز اهمیت آن را درک نمی‌کنند. شما نیاز دارید که بدانید مخاطبان تان در کدام مرحله هستند.
۳. برای این که تغییر رخ دهد افراد به دانش، مهارت و تغییر رفتار نیاز دارند (**سر، دست‌ها و قلب**). لازم است بفهمید هر یک از ذی‌نفعان شما به کدام نیاز دارد.

مشارکت، با به اشتراک گذاشتن برنامه‌ها با ذی‌نفعان مهم آغاز می‌شود. پس از به اشتراک گذاشتن فرم هدف تان با مدیریت، شما نیاز دارید به این موضوع فکر کنید که چگونه به همکاران، مراجعه‌کنندگان و بیماران تان یک پیام مثبت در مورد تغییری که برنامه‌ریزی کرده‌اید، بدهید. پیش از این که افراد آماده باشند، برنامه‌های خود را اجرا نکنید.



کارکنان	مدیران	جامعه	ذینفعان
+	+	+++	بی اطلاع از این که مشکلی وجود دارد
+	++		مطلع از مشکل موجود
++	+++	+	مایل به ایجاد تغییر
+++	++	+++	درگیر شدن در ایجاد تغییر
++	+++	+	به دنبال تغییرات بیش تر



گام ۹- تغییر را اجرا کنید



فرم تغییر

..... تاریخ شروع:	 عنوان تغییر:	
..... تاریخ تکمیل:	 رابط اجرای تغییر:	
چه چیز؟	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؟	اجرا کنید؟
..... تاریخ پیش‌بینی شده:		روش به اشتراک گذاشتن نتایج:	

توضیح دهید

نتایج تمرین خود را با استفاده از فرم تغییر EPIQ ثبت کنید (یا یک نفر با سرپرستی شما این کار را انجام دهد). شما باید کاملاً واضح و شفاف بیان کنید که **چه چیزی (WHAT)** باید در محل باشد، **چه کسی (WHO)** مسئول خواهد بود و **کی (WHEN)** انجام خواهد شد. مهم است که این فرم را با مسئولان در میان بگذارید، چون که وقتی با فرم هدف همراه شود، فرم تغییر، گروه شما را متعهد می کند دوره ای از اقدامات را انجام دهد.

برنامه ریزی (**PLAN**): تعیین این که چه چیزی برای تغییر نیاز است

انجام (**DO**): شروع تغییر

مطالعه (**STUDY**): اندازه گیری شاخص ها

اجرا (**ACT**): ارزیابی نتایج و تعیین گام های بعدی (برای نمونه، یک دوره دیگر PDSA)

به عنوان یک تسهیل گر آماده کردن یک فرم تغییر کمک کننده است تا شرکت کنندگان بدانند چه توقعی از آنان می رود. بخش های آخر فرم تغییر (بخصوص بخش مطالعه و اجرا) ممکن است در آینده کامل شود.



گام ۱۰ – دانش را به اشتراک بگذارید

نوزادان مبتلا به هیپوترمی ($T < 36/5^{\circ}\text{C}$) یک تا دو ساعت پس از تولد

