

فض مرکز آموزشی درمانی نمازی

چشم انداز بیمارستان نمازی تا سال ۱۴۰۰
رتبه نخست کیفیت خدمات درمانی و آموزشی ایمن در نیمه جنوبی کشور



ارزشهای محوری :

۱. مراقبت ایمن
۲. خدمات با کیفیت
۳. مهربانی، دلسوزی و مشتری مداری
۴. اخلاق حرفه ای
۵. کار تیمی
۶. فرایند محوری
۷. آموزش

رسالت بیمارستان نمازی :

ارتقاء سطح سلامت جامعه از طریق آموزش، پژوهش و درمان در چارچوب سیاست های نظام سلامت

برنامه بهبود کیفیت (ارتقاء فرایند) انتقال بین بخشی

اعضاء تیم:

فاطمه تیموری	زهرا طغرا	راضیه حسنی	زینب ساتیاری	حمیده اسکندری
لیلا جلوداری	فریبا ملک زاده شیروانی	افشین قره بیگی	مینا الله یاری	ندا رشیدی
زهرا نوبخت قلاتی	مرضیه محمودی	حسین انصاری	حمیرا رزمجویی	سمیه زارع
ناهید صادقی فارسی	مریم گوهری نیا	زهرا خزایی	نجمه کجوری	شہلا زارع
فاطمه حسینی	مہشید تحویلی	زهرا ارجمند	فہیمہ محمودی	معصومہ فرہمند اربابی
مریم رنجبر	ژیلا دہقانیاں	لیلا سلیمی	فہیمہ سالکی	ہدیہ دلاور
مریم سربی	ثریا عبدالہی	زینت قہرمانی	لیلا کرمی	مریم جوکار
منیژہ زارع مویدی	مہدخت محمودی	نجمہ زاہدیان	پریسا بازویار	حکیمہ قاسمی

لیست فرایندها

پذیرش الکتیو جراحی	۱
پذیرش بستری	۲
انتقال دائم خارج بیمارستانی	۳
انتقال دائم داخل بیمارستانی	۴
انتقال موقت خارج بیمارستانی	۵
انتقال موقت داخل بیمارستانی	۶
ترخیص	۷
ترخیص با رضایت شخصی	۸
فوت	۹
مشاوره	۱۰
تجویز منطقی آنتی بیوتیکها	۱۱
تجویز منطقی داروهای گران قیمت	۱۲
توزیع و جمع آوری ملحفه و لباس بیمار	۱۲
استریلیزاسیون	۱۴
نظارت بر دارودهی	۱۵
مدیریت مواجهات شغلی	۱۶
آموزش پرسنل جدیدالورود	۱۷
شناسایی و گزارش خطا	۱۸
انجام فیزیوتراپی در بخش های بیمارستان	۱۹
جمع آوری پسماند	۲۰
درخواست خون	۲۱
بایگانی پرونده بیمار	۲۲
جابجایی درون بیمارستانی کارکنان	۲۳
انتخاب و انتصاب مسئولین	۲۴
توانمندسازی و جانشین پروری در بیمارستان	۲۵
خرید	۲۶
اسقاط	۲۷
مدیریت بحران خرابی تجهیزات پزشکی	۲۸
مدیریت بحران خرابی تجهیزات تاسیساتی	۲۹
جمع آوری و ساماندهی آمار بیمارستانی	۳۰
راند نظارتی آموزش به بیمار	۳۱
ارتقا فرایند آموزش احیا نوزادان	۳۲

فرم اولویت بندی فرایندها جهت ارتقاء

ردیف	نام فرایند	عملی بودن ارتقاء فرایند	هزینه بر بودن اجرای ارتقاء فرایند	میزان اهمیت فرایند	میزان نارضایتی کارکنان	میزان نارضایتی مشتریان	جمع امتیاز
۱	انتقال بیمار پری آپ از بخش های جراحی به اتاق عمل	۳	۳	۳	۲	۳	۱۴
۲	انتقال بیماران الکتیو از ریکاوری به بخش های جراحی	۳	۳	۳	۳	۳	۱۵
۳	اخذ رضایت آگاهانه عمل جراحی در بیماران الکتیو	۱	۳	۳	۱	۳	۱۱

نحوه امتیازدهی: ۱- کم

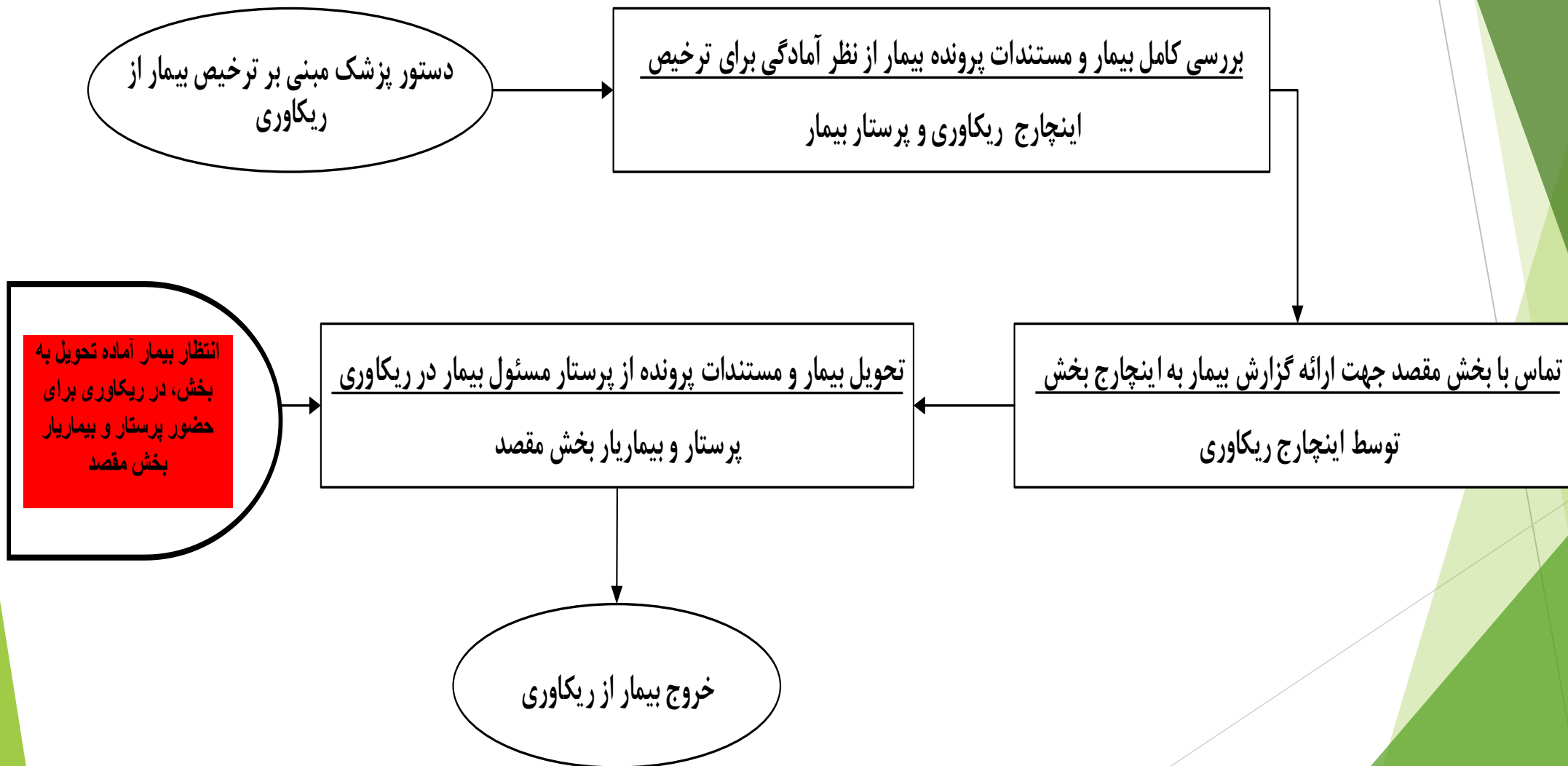
۲- متوسط

۳- زیاد

شناسنامه فرایند

انتقال دایم داخل بیمارستانی	نام فرایند
اردیبهشت ۹۷	تاریخ بازنگری
اصلی ✓ مدیریتی	نوع فرایند
پشتیبانی	
توسعه ظرفیتهای سازمانی ✓ بهبود مستمر کیفیت	هدف کلی مرتبط با فرایند
ایمنی	اهداف استراتژیک مرتبط با فرایند
ارتقا سطح رضایتمندی	فرایندهای بالادستی
-----	فرایندهای پایین دستی
-----	دامنه کاربرد فرایند
کلیه بخشهای بالینی بیمارستان -	مقررات و دستورالعملهای مرتبط با فرایند
دستورالعمل انتقال ایمن بیمار - روش اجرایی انتقال بین بخشی	سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرایند
پرونده بیمار - دفتر آمار	ورودی فرایند
بیمار وارد شده به ریکاوری	خروجی فرایند
بیمار خارج شده از ریکاوری	صاحبان فرایند (پست سازمانی)
مدیر پرستاری - سوپروایزر بالینی - کارکنان ریکاوری و بخشهای جراحی	تهیه کنندگان فرایند (اشخاص حقیقی)
زهرا نوبخت - ناهید صادقی	ذینفعان فرایند
بیمار	ناظر فرایند (مسئول پاسخگو - اشخاص حقیقی)
زهرا نوبخت	تاییدکننده فرایند
دکتر احمد حسین زاده	

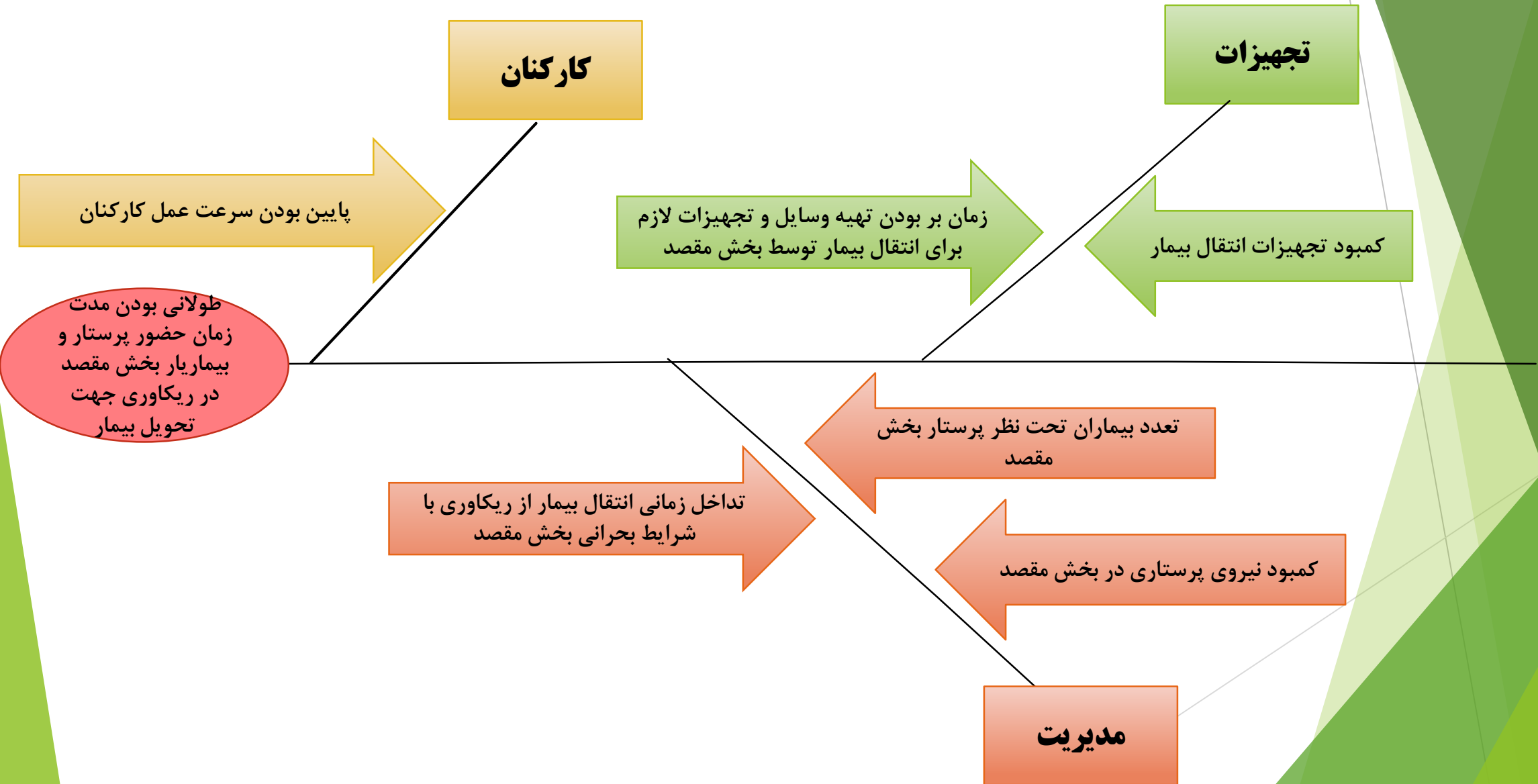
فلوچارت فرایند قبل از ارتقاء



جدول اطلاعات فرایند

هزینه	اسناد و تجهیزات	نیروی انسانی		زمان لازم انجام	گام
		رسته شغلی	تعداد		
	پرونده بیمار - وسایل معاینه	پرستار (اینچارج و پرستار بیمار)	۲	۵ دقیقه	بررسی کامل بیمار و مستندات پرونده بیمار از نظر آمادگی برای ترخیص
	تلفن	پرستار (اینچارج)	۱	۱۰ دقیقه	تماس با بخش مقصد جهت ارائه گزارش بیمار به اینچارج بخش مقصد
	-	-	-	۶۰ دقیقه	انتظار بیمار آماده تحویل به بخش در ریکاوری جهت مراجعه پرستار و بیمار یار بخش مقصد
	پرونده بیمار	پرستار - بیمار یار	۲	۵ دقیقه	تحویل بیمار و مستندات پرونده از پرستار مسئول بیمار در ریکاوری
	برانکارد - کیف اورژانس -	پرستار - بیمار یار	۲	۱۰ دقیقه	انتقال بیمار از ریکاوری به بخش مقصد
			۸	۹۰ دقیقه	جمع

نمودار استخوان ماهی



جدول اولویت بندی راهکارها

درجه اولویت	جمع امتیاز	معیارهای انتخاب			راهکارها
		هزینه بر بودن	امکان پذیر بودن	تأثیر بر فرایند	
۲	۵	۱	۱	۳	تامین نیروی پرستار اضافه در هر شیفت جهت انتقال، در هر بخش
۱	۹	۳	۳	۳	تامین نیروی اسکورت در ریکاوری جهت انتقال

۳- زیاد

۲- متوسط

نحوه امتیازدهی: ۱- کم

برنامه عملیاتی

هدف کلان (goal): بهبود مستمر کیفیت																	
هدف استراتژیک: ارتقا سطح رضایتمندی																	
نام برنامه: اختصاص پرسنل بیهوشی واحد ریکاوری برای تیم اسکورتینگ به تعداد ۳ نفر در سال ۹۷ در بخش ریکاوری بیمارستان نمازی																	
نام شاخص: میانگین مدت زمان ماندگاری بیمار در ریکاوری																	
ردیف	درصد پیشرفت برنامه (ماهانه)												نحوه پایش	زمان پایان	زمان شروع	مسئول انجام کار	گامهای برنامه بهبود کیفیت
	۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱					
۱														شهریو ۹۶ ر	شهریو ۹۶ ر	خانم نوبخت	بررسی شرایط موجود و آنالیز مشکلات فرایند
تجزیه و تحلیل در این جلسه علل تاخیر در زمان تحویل بیمار از ریکاوری به بخش مقصد (بخشهای جراحی) مورد بررسی قرار گرفت.																	
۲			۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰									بهمن ۹۶	آذر ۹۶	خانم جلوداری	پی گیری و تامین نیروی مورد نیاز
تجزیه و تحلیل مقرر شد با اضافه شدن کارشناسان بیهوشی به کادر ریکاوری، یک نفر از این افراد به عنوان نیروی اسکورتینگ در شیفتهای صبح و عصر شنبه تا چهارشنبه جهت انتقال بیماران الکتیو از ریکاوری به بخشهای بستری اختصاص یابند.																	
۳			۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰									بهمن ۹۶	آذر ۹۶	خانم نوبخت	اجرای طرح به صورت آزمایشی و پایش اجرای آزمایشی طرح و آنالیز مشکلات اجرایی
تجزیه و تحلیل . مشکلات و بازخوردهای اجرای این طرح به صورت روزانه و موردی توسط سوپروایزر و سرپرستار بخش ریکاوری بررسی می گردید.																	
۴									۱۰۰					۲۰/۵/۹۷	۱۵/۵/۹۷	خانم نوبخت	طراحی و تدوین دستورالعمل اسکورتینگ بر اساس پایش انجام شده و ابلاغ به بخش های جراحی
تجزیه و تحلیل																	
۵			۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰						شهریور ۹۷	خانم نوبخت	اجرای طرح و ارزیابی مستمر مشکلات موجود، باز خورد و اقدام اصلاحی	
تجزیه و تحلیل از شهریور ۹۷ که تعداد نیروهای اسکورتینگ تکمیل گردید، برنامه به صورت کامل اجرا گردید.																	

شناسنامه شاخص

نام شاخص : میانگین مدت زمان ماندگاری بیمار در بخش ریکاوری

تعریف شاخص: اندازه گیری فاصله زمانی انتقال بیمار از زمان ورود تا زمان خروج بیمار الکتیو جراحی از ریکاوری

نوع شاخص: ساختاری فرایندی ✓ پیامدی

مبنای انتخاب شاخص: برنامه استراتژیک سازمان بالادستی برنامه بهبود کیفیت ✓

ابعاد مختلف کیفیت شاخص: کارایی ✓ اثربخشی ایمنی رضایتمندی

جهت مطلوب: افزایشی
کاهشی ✓

دوره اندازه گیری: ماهانه ✓ سه ماهه شش ماهه سالانه

واحد اندازه گیری: میزان میانگین تعداد درصد روزکارکرد نسبت متوسط زمان ✓ فراوانی نسبی نفرساعت

فرمول شاخص: میانگین فاصله زمانی انتقال بیمار از زمان ورود به ریکاوری تا زمان خروج بیمار از ریکاوری در یک ماه

منابع گردآوری اطلاعات: دفتر آمار

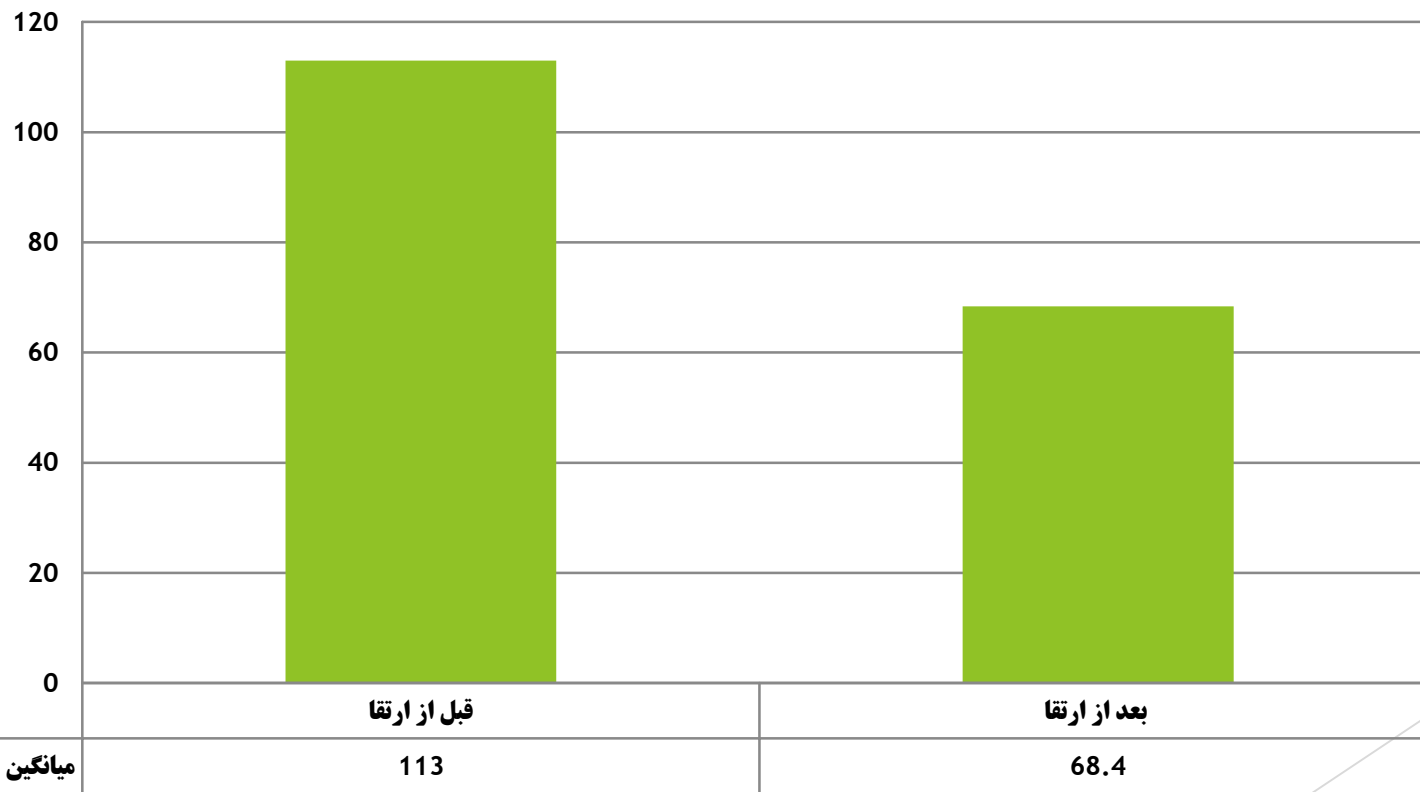
وضعیت مبنا: ۱۱۳ دقیقه عدد هدف: ۷۰ دقیقه روش اندازه گیری: سرشماری ✓ نمونه گیری تکمیل چک لیست

سطوح گزارش دهی: معاونت درمان مدیریت واحد بهبود کیفیت دفتر پرستاری ✓ مسئول بخش / واحد

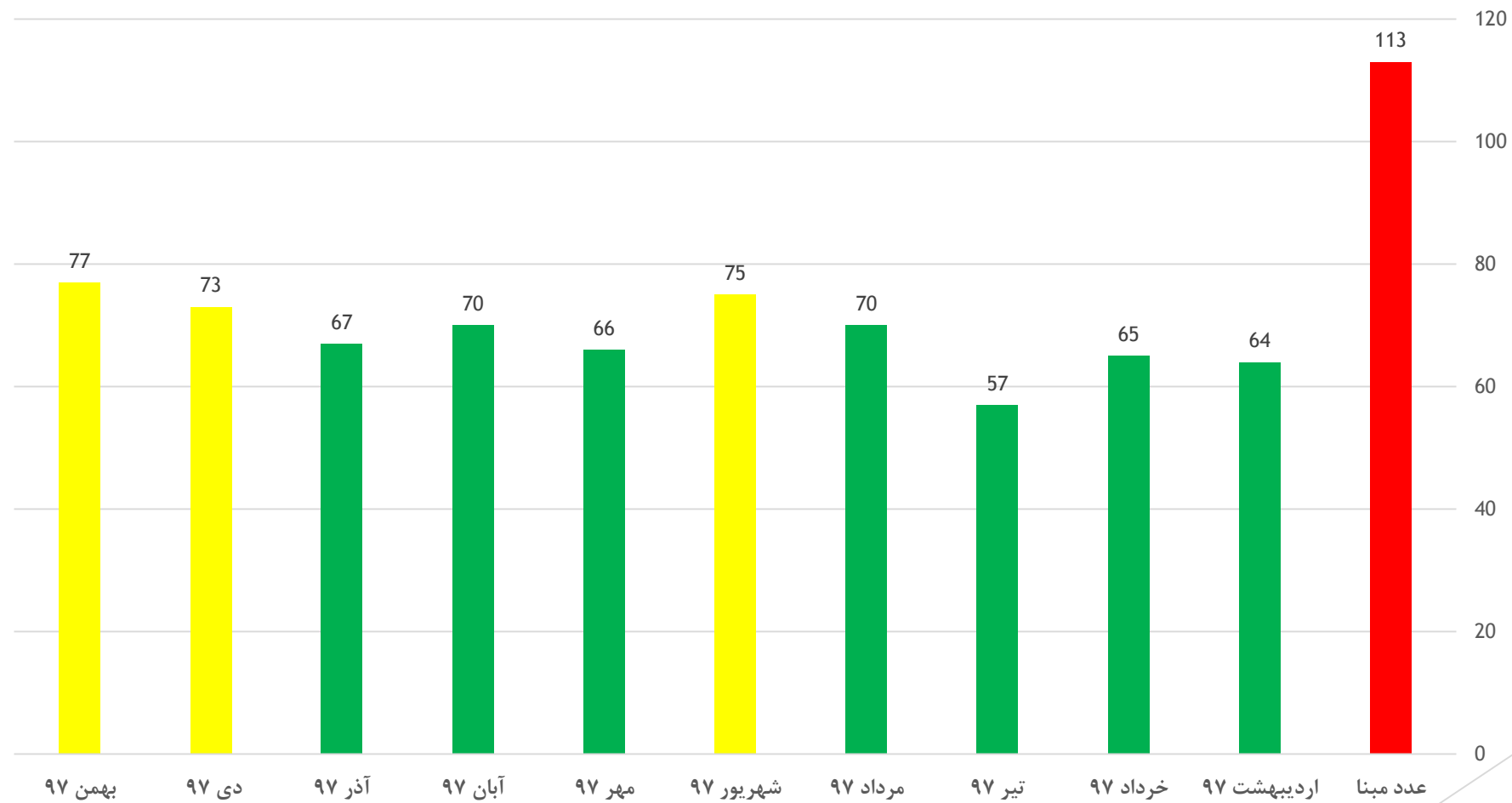
چالشها و موارد مخدوش کننده اندازه گیری شاخص: -----

مسئول شاخص: زهرا نوبخت نام مسئول اندازه گیری شاخص: ناهید صادقی

مقایسه شاخص (میانگین زمان ماندگاری بیماران الکتیو در ریکاوری) قبل و بعد از ارتقا (بر حسب دقیقه):



مقایسه میانگین ماهانه زمان ماندگاری بیماران الکتیو در ریکاوری – بعد از ارتقا (بر حسب دقیقه):



تجزیه و تحلیل شاخص

محدوده سبز رنگ: کمتر از ۷۰ دقیقه

محدوده زرد رنگ: ۷۱ تا ۹۰ دقیقه

محدوده قرمز رنگ: بیشتر از ۹۱ دقیقه

عدد مبنای این شاخص ۱۱۳ دقیقه بوده است که مربوط به تیرماه سال ۹۶ می باشد و پس از ارتقا در بررسی ده ماهه از اردیبهشت تا بهمن ۹۷ به طور میانگین به ۶۸ دقیقه کاهش یافت.

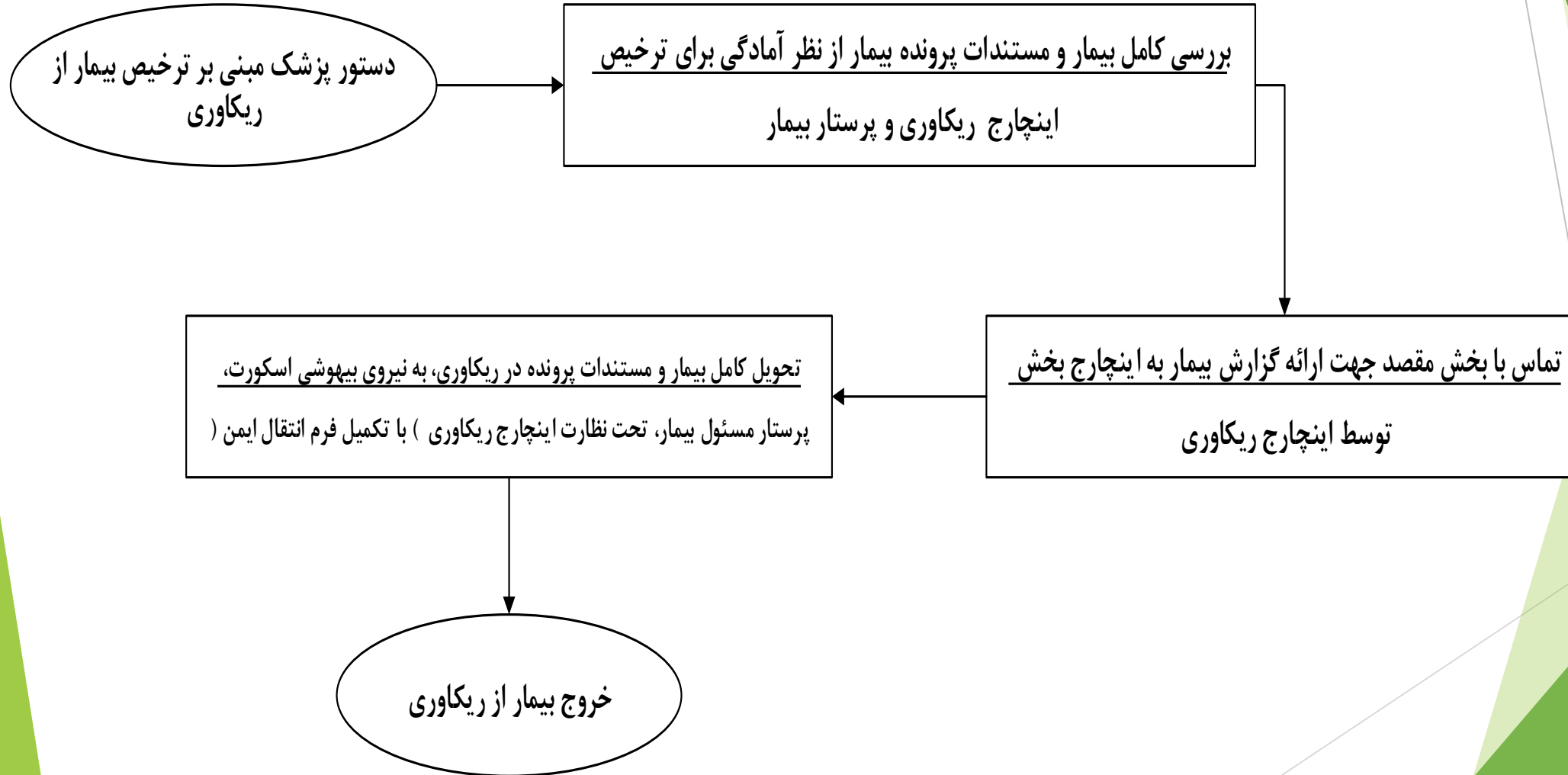
فروردین ماه با توجه به تداخل با تعطیلات نوروز در آمار محاسبه نگردید.

در ماه های اردیبهشت تا مرداد و مهر ماه تا آذر ماه پایش شاخص، قرار گرفتن در محدوده سبز را نشان داد.

شهریور ماه شاخص در محدوده زرد قرار گرفت که در بررسی مشخص شد وجود بیماری با مشکلات بالینی و دوره ریکاوری طولانی در این ماه و نیز تداخل انتقال تعداد قابل توجهی از بیماران با زمان تحویل و تحول شیفت صبح به عصر بخشهای جراحی، در میانگین شاخص تاثیر داشته است.

دی و بهمن نیز شاخص در محدود زرد قرار گرفت. یک عامل بسیار مهم تاثیر گذار بر شاخص در این محدوده زمانی، پایان طرح دو نیروی بیهوشی اسکورت در دی ماه و جایگزینی در بهمن ماه بود. آشناسازی این نیروهای جدید با شرح وظایف محوله (براساس فرایند آشناسازی پرسنل جدیدالورود)، باعث شد در این زمان محول نمودن وظیفه اسکورت به نیروهای تازه وارد با اختلال مواجه گردد و فرایند با اختلال در اجرا مواجه گردد.

فلوچارت فرایند بعد از ارتقاء



تجزیه و تحلیل ارتقا فرایند

- ▶ اجرای رسمی طرح پس از ابلاغ دستورالعمل انتقال بیماران الکتیو توسط اسکورت از بخش ریکآوری به بخش های مقصد، از فروردین ۹۷ آغاز گردید. از ساعت ۱۰ صبح تا ۸ شب روزهای شنبه تا چهارشنبه که بالاترین حجم عمل های جراحی الکتیو وجود داشت، یک نیروی بیهوشی و یک بیماریار جهت انتقال بیماران الکتیو از ریکآوری به بخش های مقصد در نظر گرفته شد. در طول اجرای طرح، همچنان سیستم باز خورد مشکلات، بررسی و اقدام اصلاحی ادامه داشته است.
- ▶ از مشکلاتی که در طول اجرای طرح پایش گردید و در آینده قابل بررسی و ارتقا می باشد، اختلال در انتقال در ساعات همزمان با تحویل و تحول بخش ها می باشد.
- ▶ در بسیاری از موارد نیز ماندگاری بیمار به دنبال ناپایداری بالینی بیمار و عدم نوشته شدن دستور ترخیص از ریکآوری بود که این موارد غیر قابل اجتناب بوده و خروج بیمار منوط به پایداری شرایط بالینی می باشد.
- ▶ اقدامات اصلاحی انجام شده در اجرای طرح شامل موارد زیر بود:
- ▶ تلاش در ایجاد تعامل بیشتر بین پرسنل تحویل گیرنده و نیروی اسکورت، در راستای کاهش زمان صرف شده، جهت تحویل بیمار در بخش مقصد و آزاد شدن سریع تر نیروی اسکورت جهت راه اندازی فرایند انتقال بیمار بعدی از ریکآوری.
- ▶ الزام نظارت بر اینچارج بخش بر اجرای فرایند تحویل بیمار
- ▶ پایش مستندات پرونده از نظر زمان بندی اجرای فرایند
- ▶ ارتقا امور کمک بهیار در راستار تسریع روند اجرای فرایند
- ▶ الزام اجرای اصولی و ایمن انتقال از نظر پایش کامل بیمار حین انتقال توسط نیروی اسکورت و نیز نظارت بر بکار گیری صحیح و به موقع تجهیزات و امکانات مورد نیاز انتقال.

مستندات برنامه بهبود کیفیت

دستورالعمل اسکورتینگ:

با توجه به تعداد محدود نیروی تخصیص یافته، فعلاً، تنها بیماران با عمل جراحی الکتیو، که پس از خروج از ریکاوری، عکس رادیولوژی ندارند، مشمول طرح اسکورتینگ می گردند. این بیماران، توسط بیماریار و پرستار / بیهوشی ریکاوری، به بخش مقصد منتقل شده و فرم انتقال ایمن در بخش مقصد و در حضور اینچارج بخش مقصد تکمیل می گرد:

بیماران با عمل جراحی اورژانس، و بیماران الکتیو، که پس از خروج از ریکاوری باید عکس رادیولوژی بگیرند، طی تماس اینچارج ریکاوری با اینچارج بخش مقصد، پس از حضور پرستار بخش مقصد، با همراهی بیماریار ریکاوری و پرستار بخش مقصد، از ریکاوری خارج می شوند. جهت این بیماران، فرم انتقال ایمن در بخش ریکاوری و در حضور اینچارج ریکاوری، تکمیل می گردد .

در زمان تحویل بیمار (در بخش مقصد و / یا در بخش ریکاوری)، پرستار تحویل دهنده و تحویل گیرنده با نظارت اینچارج محل تحویل بیمار، ملزم به شرکت فعال در فرایند تحویل بیمار بر اساس چک لیست مراقبتی مربوطه می باشند و بدیهی است پس از تحویل بیمار و تکمیل فرم انتقال ایمن، مسئولیت مشکلات بیمار به عهده بخش تحویل گیرنده خواهد بود.

در صورتی که هر یک از پرسنل تحویل دهنده یا تحویل گیرنده، در فرایند تحویل گرفتن بیمار و تکمیل فرم انتقال ایمن، به صورت فعال شرکت نمایند و یا اینچارج محل تحویل بیمار، فرم انتقال ایمن را در زمان تحویل بیمار، مهر نمایند، و یا فرایند تحویل بیمار را، با ایجاد تاخیر مواجه نمایند، پرسنل طرف مقابل موظف است مراتب را در فرم انتقال ایمن بیمار ثبت نموده و مورد را جهت بررسی، به سوپروایزر ریکاوری (نوبخت)، گزارش نمایند.

با سپاس - نوبخت - سوپروایزر گروه جراحی

دفتر آمار

نام بیمار	تاریخ خروج	تاریخ خروج	نوع عمل	نوع عمل	نام پزشک معالج	نام پزشک جراح
...	۳.۱۷	۱۳.۱۵	opd	opd
...	۳.۱۷	۱۴	opd	opd
...	۳.۱۷	۱۴	opd	opd
...	۳.۱۷	۱۴	opd	opd
...	۳.۱۷	۱۵.۱۵	opd	el
...	۳.۱۷	۱۴.۵	opd	opd
...	۳.۱۷	۱۵.۱۵	elect	elect
...	۳.۱۷	۱۵	elect	elect
...	۱۷.۱۳	۱۷.۱۵	elect	elect
...	۱۷.۱۳	-۱۶	app	app
...	۱۷.۱۳	۱۷.۷	elect	elect
...	۱۷.۱۳	۱۶	elect	elect
...	۱۳.۳.۹۶	۱۵.۱۵	ele	ele
...	۱۷.۳۸		ele	ele
...	۱۷.۳۸		elect	elect
...	۱۷.۳۸	۲۲.۵۴	elect	elect
...	۳.۱۷	۱۸.۳۰	elect	elect
...	۳.۱۷	۲۱	EM	EM
...	۳.۱۷	۱۹	opd	opd
...	۱۷.۱۳	۱۹.۳۰	opd	opd
...	۱۷.۱۳		EM	EM

برنامه هفتگی

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
 تاریخ: 1397/07/23
 شماره: 1397/07/27
 محل: تهران

اسم	سمت	شنبه	یکشنبه	دو شنبه	سه شنبه	چهارشنبه	پنجشنبه	جمعه
ناهد صادقی	سرپرستار	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
موشید نجوئی	پرستار	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
راضیه حسینی	پرستار	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
شعوا دانشاد	پرستار	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
راضیه ده بزرگی	پرستار	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
ژیلا دهقانان	پرستار	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
یحیی رابع	کارشناس	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
تریا عبدالهی	سرپرستار	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
خدیجه قاسمی	پرستار	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
مهذخت محمودی	پرستار	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
برینا مرادی	پرستار	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
پریوس کوه بیما	پرستار	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
حنین انصاری	کارشناس	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
رها خجائی	کارشناس	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
امیر سعیدیان	بیماربر	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
راضیه عبدالهی	بیماربر	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
زهرا غلامی	بیماربر	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
حنین مرادی	بیماربر	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
رها سلیمی	مفتش	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
سکینه رستمی	پرستار	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
حنین قره بیگی	کارشناس	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص
مهرنوش قلاتی	بیماربر	ص	ص	ص	ص	ص	ص	ص

تاریخ: 1397/07/23
 ساعت: 08:00 تا 17:00
 محل: تهران

مهر و امضاء:
 تاریخ: 1397/07/23
 ساعت: 08:00 تا 17:00
 محل: تهران

