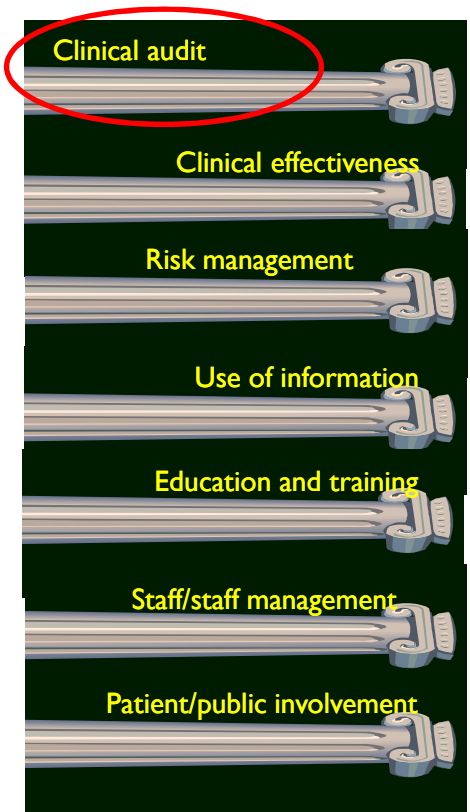


## هفت ستون حاکمیت خدمات بالینی



کاپیله:

Measure the measurable and  
Make measurable the unmeasurable

## Assessment

- Assessment is a process by which information is obtained relative to some known objective or goal.
- Assessment is a broad term that includes testing.
- A test is a special form of assessment. Tests are assessments made under contrived circumstances especially so that they may be administered.
- ارزیابی: اندازه گیری هدفمند جهت هدف خاصی را گویند.

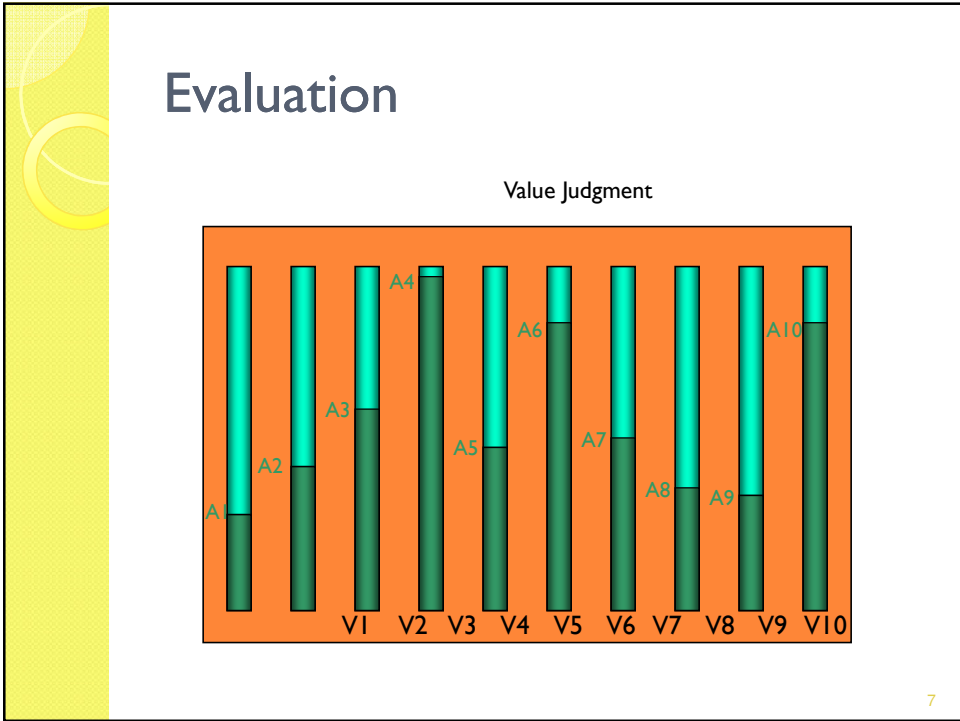
5

## Evaluation

- Evaluation is the systematic collection, analysis and interpretation of data needed to make decisions

- ارزشیابی: فرایند نظام مند جمع آوری اطلاعات به منظور انجام یک قضاوت ارزشی است.
- مبنای قضاوت ارزشی: استاندارد-چک لیست-قضاوت فردی/تیم ارزشیابی.

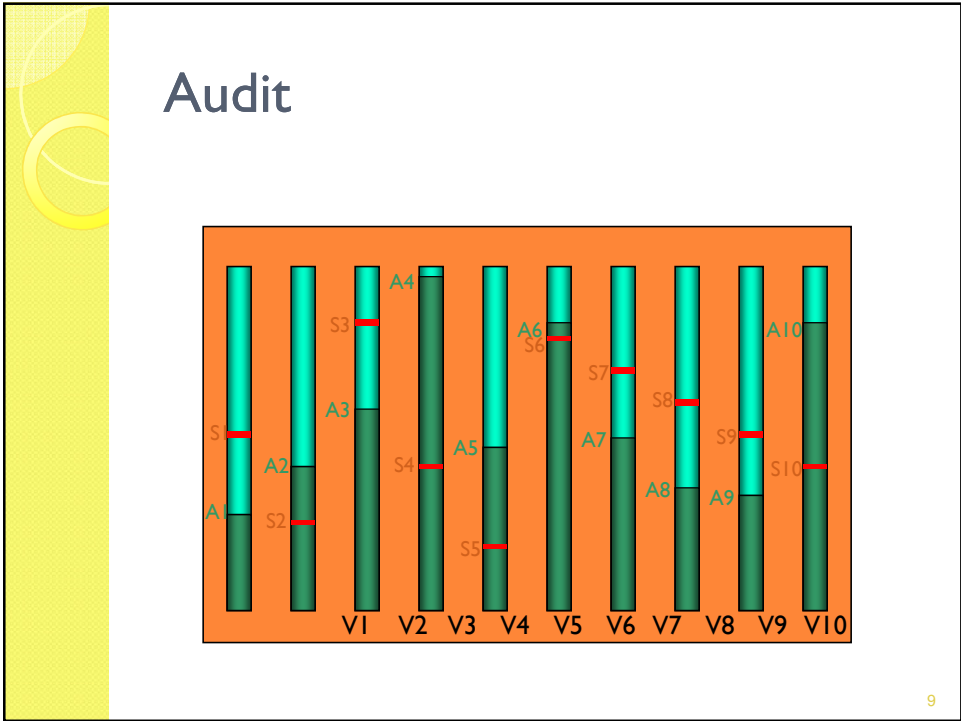
6



### Audit

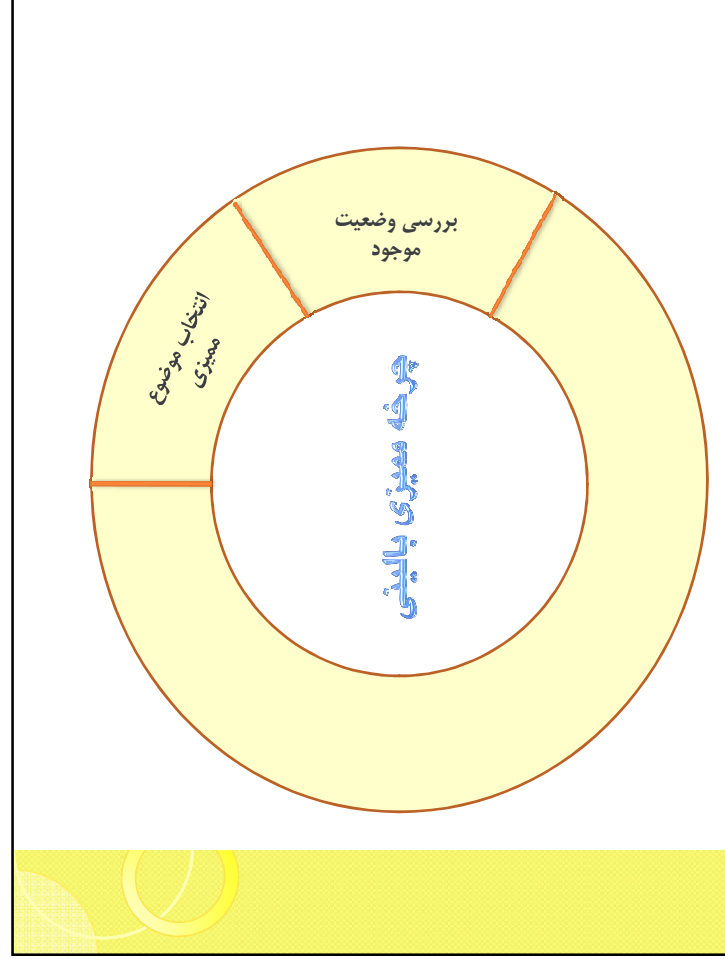
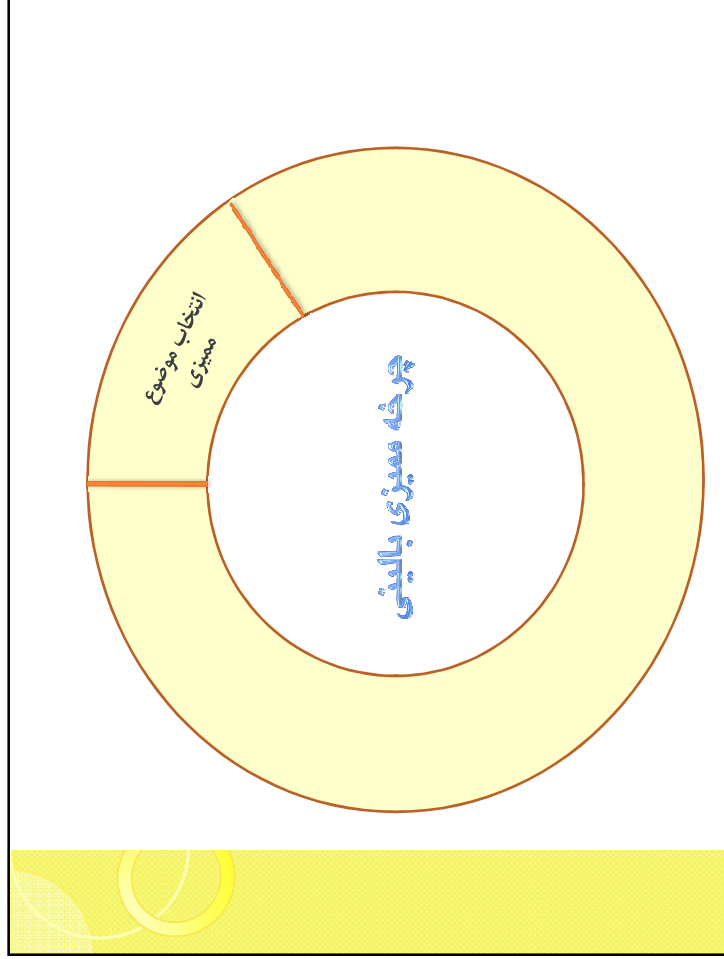
- Systematic, independent and documented process for obtaining evidence and evaluating it objectively to determine the extent to which audit criteria are fulfilled.
- ممیزی: شکل خاصی از ارزشیابی است که مبنای قضاوت استانداردهای تعیین شده است.

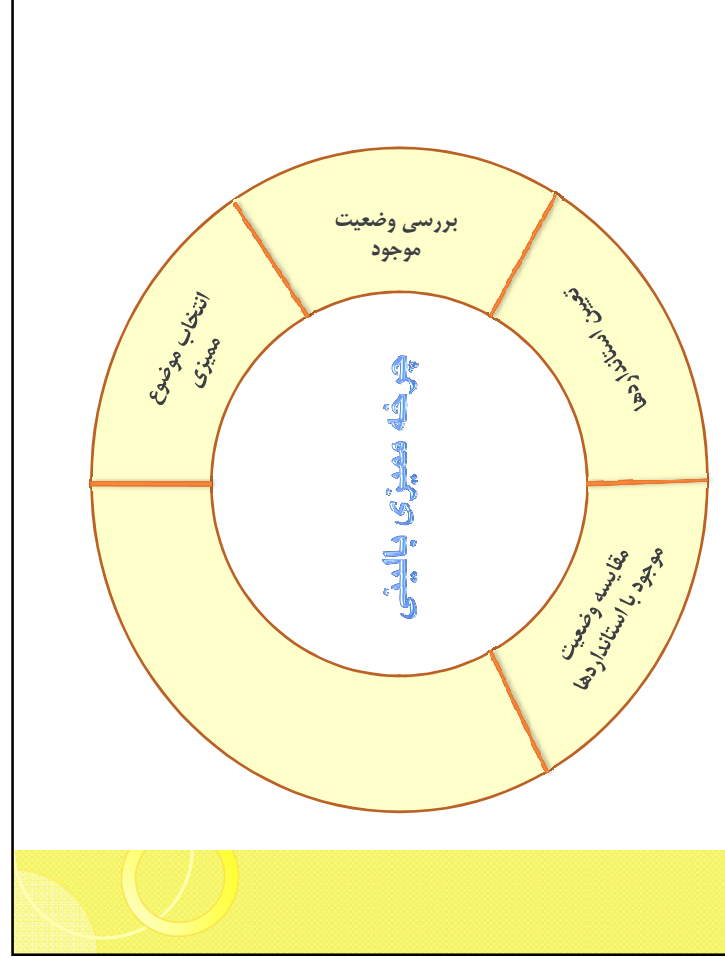
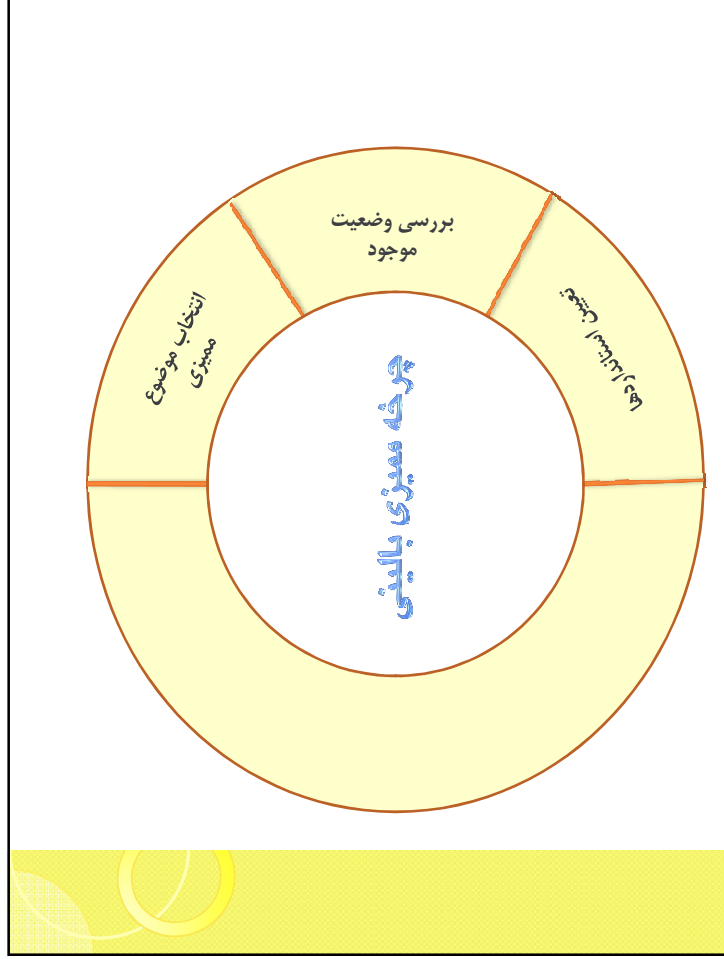
8

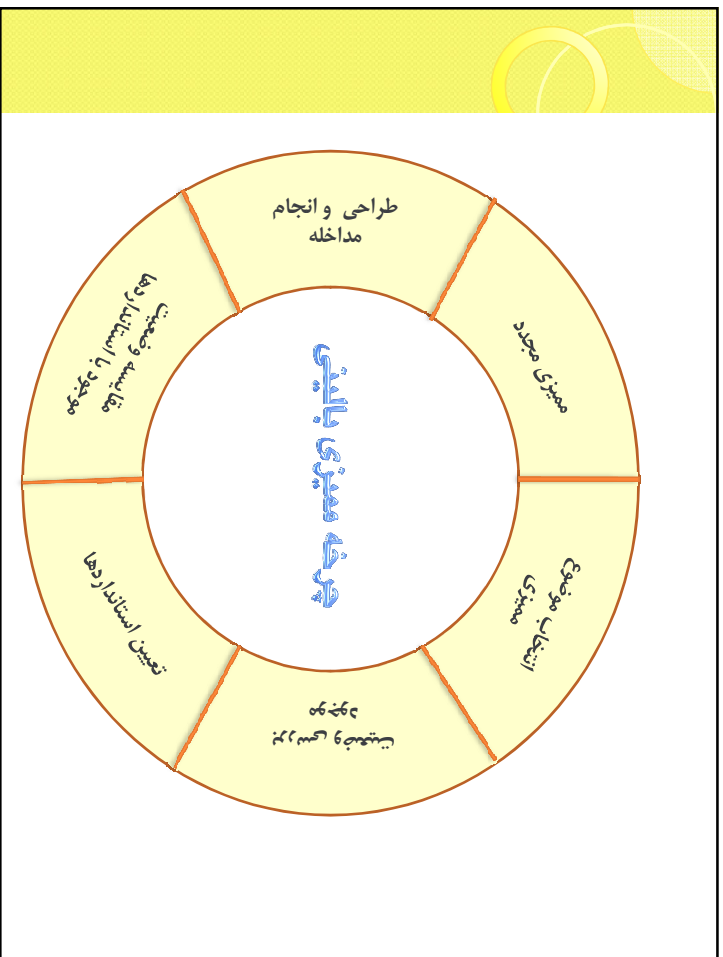
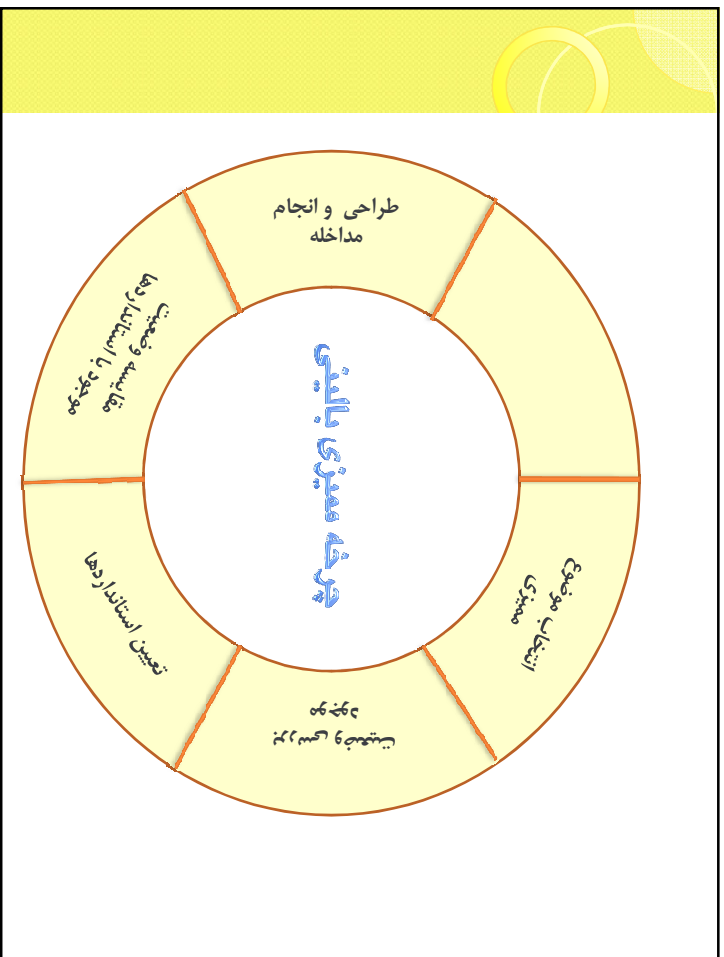


### تعریف:

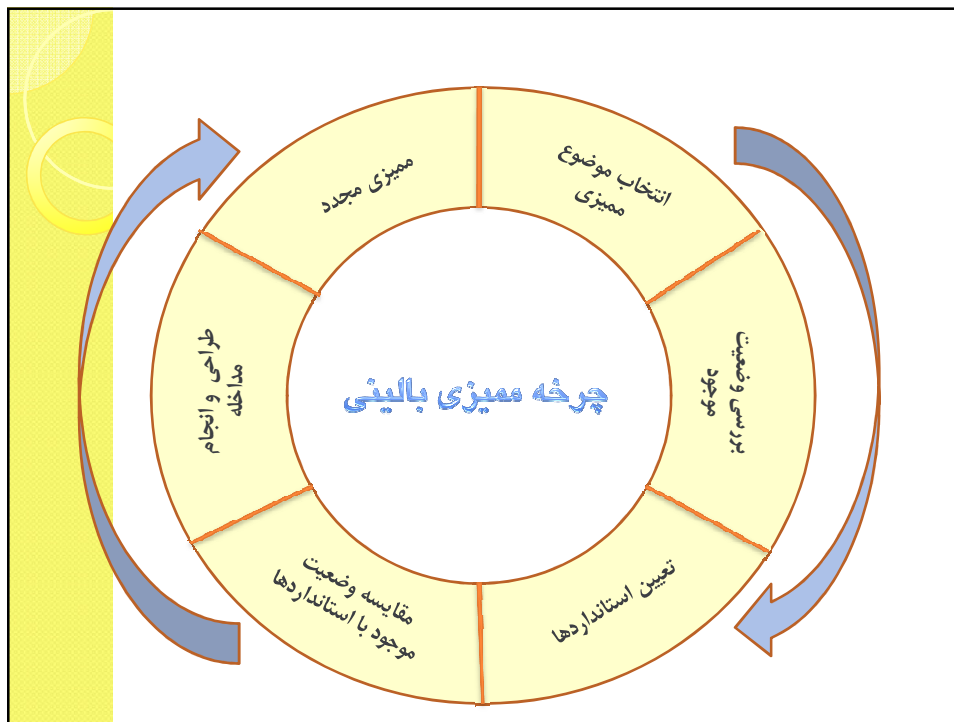
ممیزی بالینی فرایندی است نظام مند که در قالب انجام مراحل مختلف به ارتقا کیفیت خدمات سلامت در یک حیطة مشخص می پردازد.











## انتخاب موضوع ممیزی:

اهمیت انتخاب موضوع: نقطه آغاز هر فعالیت ارتقا کیفیت، انتخاب موضوع آن است و این انتخاب نیاز به تفکر و برنامه‌ریزی دقیق و اولویت‌بندی مناسب دارد، چرا که انجام هر پروژه ممیزی مستلزم صرف منابع فراوان است.

## انتخاب موضوع ممیزی:

### حیطه‌های ممیزی

- **ساختار:** مجموع منابعی است که سیستم را قادر به ارائه خدمت یا مراقبت درمانی می‌سازد.
- **فرایند:** خود فرایند ارائه خدمات درمانی - مراقبتی و روشهای آن است.
- **پیامد:** تغییرات قابل اندازه گیری در وضعیت سلامت بیمار یا بیماران است

## انتخاب موضوع ممیزی:

### حیطه‌های ممیزی

- **ساختار:** مجموع منابعی است که سیستم را قادر به ارائه خدمت یا مراقبت درمانی می‌سازد.

- .ت
- .ت

ممیزی ساختار به منابعی توجه دارد که باید وجود داشته باشند تا ارائه خدمات با کیفیت بالا و مطابق استانداردها امکانپذیر باشد، مانند: کارکنان، محیط، تجهیزات و ...

## انتخاب موضوع ممیزی:

### حیطه‌های ممیزی

- 
- **فرایند:** خود فرایند ارائه خدمات درمانی - مراقبتی و روشهای آن است.
- 

\* ممیزی فرایند بر خدمات مراقبتی - درمانی یا اعمال و روشهایی که در سیر درمان به بیماران ارائه می‌شود تمرکز می‌نماید.

\* این نوع از ممیزی معمولاً با فرایندهایی که به عنوان فرایندهای استاندارد ثابت شده‌اند و تضمینی برای حصول به نتیجه هستند، در ارتباط است. اگر پژوهشی نشان داده است که "درمان X بهترین نتیجه را دارد"، سوال ممیزی ما باید اینچنین باشد: "آیا ما به بیمارانمان درمان X را ارائه می‌دهیم؟"

## انتخاب موضوع ممیزی:

### حیطه‌های ممیزی

- 
- 
- **پیامد:** تغییرات قابل اندازه گیری در وضعیت سلامت بیمار یا بیماران است.

ممیزی پیامد بر عواملی تاکید دارد که با بکارگیری عوامل ساختاری و عوامل فرایندی منجر به ایجاد تغییرات در شاخص‌های مرتبط با سلامت بیماران مطابق استانداردها امکانپذیر باشد.

## بررسی وضعیت موجود

- انجام یک پروژه ممیزی بالینی موثر نیاز به اطلاعات قابل اعتماد و دقیق پیرامون موضوع مورد نظر دارد.
- باید توجه گردد که نباید انرژی سیستم برای جمع آوری داده‌هایی نامرتب و نادرست صرف شود.
- برای جمع آوری اطلاعات روشهای مختلفی وجود دارد و بهتر است که در نهایت وضعیت موجود در قالب داده های کمی گزارش گردد.

## منابع دستیابی به استاندارد:

- استاندارد جهانی
- استاندارد WHO
- استاندارد ملی
- استاندارد بومی
- سایر (نرم)

## تعیین استانداردهای ممیزی و مقایسه با وضعیت موجود

- به عبارت ساده می‌توان گفت که اگر در وضعیت مطلوب نیست که در هر چه انتظار نداریم که با انجام یک پروژه ممیزی بالینی کل مشکل یک قسمت را حل کنیم و به وضعیت مطلوب برسیم، با توجه به فاصله وضعیت موجود با استاندارد، هدف از انجام یک پروژه ممیزی بالینی نزدیکتر شدن تا حداکثر امکان به وضعیت مطلوب (استاندارد) است.

به هریک از این پله‌ها که در واقع هدفی است که برای یک پروژه ممیزی تعریف می‌شود تارگت یا هدف گویند.

## بنابراین:

- برای هر پروژه ممیزی بالینی یک استاندارد و یک تارگت (هدف) تعریف می‌شود.

- استاندارد وضعیت مطلوب و نهایی است که تمایل داریم به آن نائل شویم ولی ممکن است به آن نرسیم. توجه داشته باشید که در بسیاری از موارد با استثنائات روبه‌رو خواهیم بود.

- استثنائات دلایل و موارد موجهی برای ارائه نشدن سطوحی از خدمات هستند (به عنوان مثال: اگر بیماری درمانی را انتخاب نکند، کوتاهی از نظام سلامت نیست). این موارد بهتر است که قبل از شروع مداخله مشخص شوند، هر چند که در طول مداخله نیز قابلیت شناسایی و تغییر دارند.

شایان ذکر است که هدف نهایی دستیابی به استاندارد با همان ۷ تا ۱۵ درصد نرمال آپاندکتومی است که در قالب مداخلات مختلف و در بازه زمانی طولانی مدت مثلاً ۵ ساله قابل حصول خواهد بود. درصن امحانات موجود و مداخلات ممکن تعیین می‌گردد.

## مداخله و تغییر:

- اگر انجام قسمت اول پروژه ممیزی نشان دهد که نیاز به اعمال تغییر وجود دارد (یعنی در قسمتهایی از فرایند ارائه یک خدمت عدم تطابق با استاندارد وجود داشته باشد و این عدم تطابق جز استثنائات نبوده و قابلیت اصلاح داشته باشد)، انجام تغییرات ضرورت می‌یابد.
- توجه داشته باشید که هر تغییری الزاما منجر به بهبود و ارتقا نخواهد شد، پس فقط برای اینکه مداخله‌ای کرده باشید، اعمال تغییر نکنید.
- این بخش مشکل‌ترین قسمت چرخه ممیزی بالینی بوده و نقطه‌ای است که احتمال زیاد دارد در آن نقطه چرخه متوقف شده و نیرو و انرژی زیادی به هدر رود.

## پس یک پروژه ممیزی را باید به گونه‌ای طراحی نمود که احتمال اعمال تغییرات موثر به حداکثر برسد.

### از ابتدای شروع پروژه:

- اطمینان حاصل نمایید که افرادی که درگیر این فرایند خواهند شد، انگیزه کافی برای ارتقا کیفیت خدمت در این حیطة را دارا هستند. اگر موضوع ممیزی تنها مورد علاقه شما است و افراد دیگر چندان علاقه‌ای بدان ندارند، احتمال اینکه بتوانید منجر به ایجاد تغییرات موثری در سیستم شوید، بسیار کم خواهد بود.
- همه مهره‌های کلیدی (افرادی که در مورد انجام هر تغییری حرف آخر را می‌زنند) را در مرحله طراحی پروژه درگیر نمایید. چرا که با وجود آنها احتمال اینکه تغییری اعمال شود و فرایندی ارتقا یابد، افزایش می‌یابد.
- اگر هزینه‌های مازادی در رابطه با تغییر پیشنهادی بر سیستم تحمیل می‌شود، اطمینان حاصل نمایید که مدیریت مجموعه طرح پیشنهادی شما را فهمیده و از آن حمایت می‌کند. اگر قبل از شروع پروژه به این توافق نرسید، احتمال اینکه بتوانید بودجه لازم برای اعمال تغییرات را فراهم سازید، کم خواهد بود.
- از یک متدولوژی قوی در اجرای پروژه‌تان استفاده نمایید، در صورتیکه افراد از پایایی و روایی نتایج شما اطمینان حاصل نمایند، احتمال اینکه بتوانید منشا تغییر و اصلاح شوید، افزایش می‌یابد.

