

بنام خدا

ارتقاء فرآیند: اعزام بیمار

با استفاده از مدل focus- pdca

۱-پرستار..... -۲-پزشک.....

۳- سوپروایزر

۴- خدمات

اعضاء تیم ارتقاء:

ردیف	نام و نام خانوادگی	سمت
۱	طاهره بهرمندجوی	مسئول بخش
۲	فاطمه دست بسته	پرستار
۳	زهرا خادم الحسینی	پرستار
۴	نسرین الهیاری	پرستار
۵	مریم یوسفی پور	پرستار
۶	بتول نعمتیان	پرستار
۷	مینا رنجبر	پرستار
۸	زهرا رجبی	پرستار
۹	مریم بهادری	پرستار
۱۰	فاطمه پورزین العابدین	پرستار
۱۱	سودابه رسول زاده	پرستار
۱۲	نجمه هرمرزاده	پرستار
۱۳	محمود مرادی	پرستار

بارش افکار

درجه اولویت	جمع امتیازات	معیار های انتخاب				جدول اولویت بندی و انتخاب (راهکارها)
		تأثیر مستقیم بر فرآیند	سرعت اثر	کم هزینه بودن	قابل اجرا بودن	
						موارد ارتقاء
۱	۱۶	۴	۴	۴	۴	۱- ورود به سامانه mcmc جهت اعزام بیمار توسط اینچارج به جای سوپروایزر
۳	۱۳	۴	۳	۲	۴	۲- هماهنگی با مسئول خدمات جهت انتقال بیمار توسط بیماربر
۲	۱۵	۴	۴	۳	۴	۳- دادن برگه بدهکار به بیمارستان مقصد جهت پیشگیری از تاخیر در اعزام بیماران برای بیمارانی که نیاز به اقدامات اورژانسی دارند.

برنامه عملیاتی

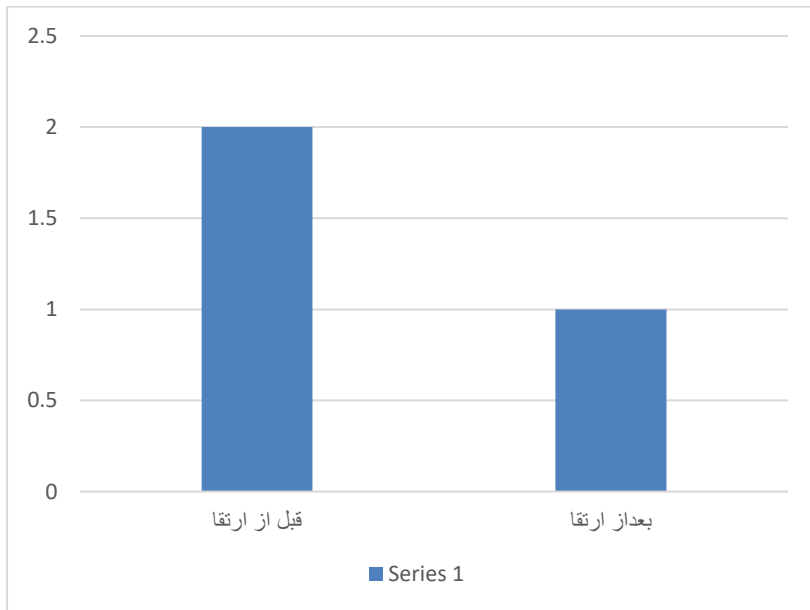
ردیف	فعالیت و روش جمع آوری داده ها برای ارزیابی آن	مسئول اجرا	مهلت اجرا	محل اجرا
۱	طرح موضوع در کمیته مدیریت اجرایی	مدیر پرستاری	خردادماه ۹۷	اجرا شد
۲	بررسی مشکل و ارائه پیشنهادات	اعضا کمیته	خردادماه ۹۷	اجرا شد
۳	تصویب وارد کردن اطلاعات در mcmc توسط اینچارج بخش جهت سهولت در فرآیند اعزام	اعضا کمیته	خردادماه ۹۷	اجرا شد
۴	ابلاغ مصوبه	مدیر پرستاری	تیرماه ۹۷	اجرا شد
۵	اجرا مصوبه	اینچارج بخش	تیرماه ۹۷	اجرا شد
۶	نظارت بر روند اجرا	مدیر پرستاری	تیرماه ۹۷	اجرا شد
۷				
۸				
۹				
۱۰				
۱۱				
۱۲				
۱۳				
۱۴				

شناسنامه سنجه

کاهش	هدف / جهت مطلوب	فرآیندی		بروندهی	فرایندی	وجه
سرپرستار	مسئول اندازه گیری	سوپروایزر بالینی	مسئول سنجه	مدت زمان اعزام بیمار		نام سنجه (شاخص)
زمان اعزام بیمار از زمان اعلام اعزام بیمار به بیمارستان مقصد تا زمان انتقال بیمار از بیمارستان مبداء						
ساعت			واحد اندازه گیری شاخص	ماهانه		دوره اندازه گیری شاخص
مجموع زمان اعزام بیمار در یک بازه زمانی معین کل بیماران اعزام شده در همان بازه زمانی						فرمول
HIS - پرونده بیمار						گردآوری منابع
وضعیت مبنا						
۲						
تناوب گزارش دهی						
سه ماهه						
ارائه بازخورد						
بخش های بستری						
چالشها و موارد مخدوش کننده						

نام و امضاء مدیر واحد مدیر پرستاری		نام و امضاء اندازه گیری سنجه سرپرستار بخش		نام و امضاء مسئول سنجه سوپروایزر بالینی		
				تاریخ بازنگری: ۱۳۹۷/۰۵/۲۱		

سنجش

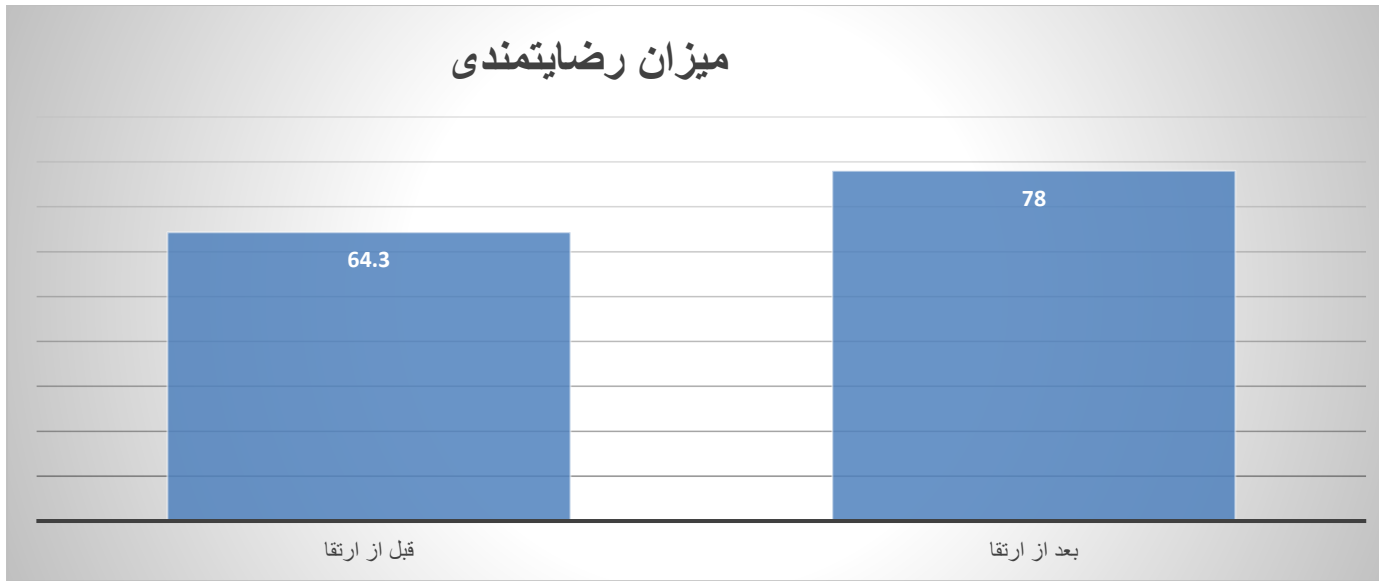


جهت اعزام بیمار به مراکز دیگر از زمان ورود مترون جدید پرستاری به این صورت قرار شده است که اینچارج های بخش ها دسترسی به سامانه اعزام داشته باشند و اقدام بیمار به سایر مراکز با پر کردن اطلاعات توسط اینچارج صورت گرفت که این امر باعث افزایش سرعت عمل، همچنین انتقال اطلاعات توسط به اینچارج که به طور مستقیم با بیمار در ارتباط هستند که باعث می شود انتقال اطلاعات بیمار به طور کاملا شفاف با جزئیات و سریع انتقال پیدا کند همچنین این کار باعث می شود سوپر وایزر وقت کافی داشته باشند تا روی کار پرسنل نظارت کنند و این کار باعث می شود درصد خطا کاهش پیدا کند همچنین این روند باعث انتقال سریع بیمار به سایر مراکز شود که حدود انتقال بیمار به سایر مراکز از دو ساعت به یک ساعت تغییر پیدا کند این روند باعث افزایش رضایت مندی بیمار تسریع روند در حال افزایش رضایت همراه بیمار گردد.

شناسنامه سنجه

کاهش	هدف / جهت مطلوب	پیامدی		بروندهی	فرایندی	وجه	
سرپرستار	مسئول اندازه گیری	سوپروایزر بالینی	مسئول سنجه	میزان رضایتمندی بیمار از فرایند اعزام		نام سنجه (شاخص)	
						رضایتمندی بیمار از فرایند اعزام	تعریف
ساعت			واحداندازه گیری شاخص	ماهانه	دوره اندازه گیری شاخص		
مجموع بیماران راضی از فرایند اعزام در یک بازه زمانی / کل بیماران اعزام شده در همان بازه زمانی * ۱۰۰						فرمول	
						HIS - پرونده بیمار	
						گردآوری منابع	
						۶۴,۳	وضعیت مبنا
		مدیریت	مدیر پرستاری	سطوح گزارش دهی	سه ماهه	تناوب گزارش دهی	
						ارائه بازخورد	
						بخش های بستری	
						چالشها و موارد مخدوش کننده	
نام و امضاء مدیر واحد مدیر پرستاری		نام و امضاء اندازه گیری سنجه سرپرستار بخش			نام و امضاء مسئول سنجه سوپروایزر بالینی		
						تاریخ بازنگری: ۱۳۹۷/۰۵/۲۱	

میزان رضایتمندی



با توجه به سرعت بخشیدن به زمان اعزام بیمار، میزان رضایتمندی هم افزایش قابل توجهی داشت به طوریکه میزان رضایتمندی بیماران یا همراه وی از فرایند اعزام به سایر بیمارستان ها از ۶۴,۳ درصد به ۷۸٪ رسید.

کمیته MCMC

مدیریت

-تاخیر در پاسخگویی

-تاخیر در پذیرش بیمار

-تاخیر در هماهنگی با پزشک در بیمارستان مقصد

-تاخیر گرفتن پذیرش جهت بیمار

-دیر آمدن فرم تسویه حساب
-شلوغ بودن بخش ترخیص
-حضور نداشتن سوپروایزر کشیک
-پاسخگو نبودن MCMC

تاخیر در اعزام بیمار

- کمبود آمبولانس

-نداشتن پزشک متخصص
-نداشتن تخت خالی
-نداشتن امکانات

-تاخیر در پاسخگویی توسط پزشک مقصد
-تاخیر در پاسخگویی توسط اینچارج مقصد

-نداشتن هزینه جهت حسابداری

-نداشتن رضایت جهت اعزام توسط همراه
-نداشتن همراه

-نبودن پزشک جهت اعزام
-کمبود پرستار جهت همراهی با بیمار

تجهیزات

بیمارستان مقصد

بیمار

پزشک - پرستار