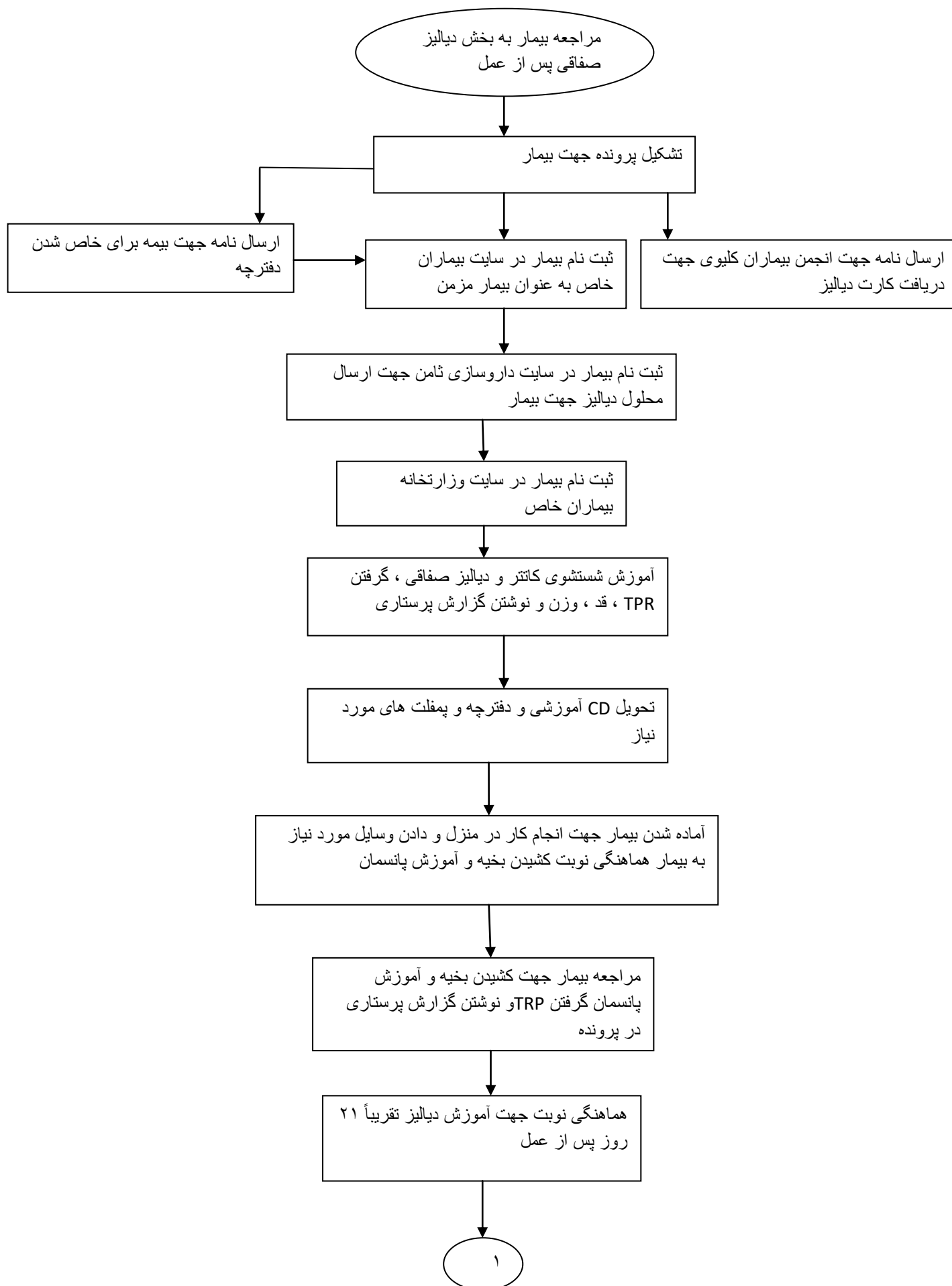
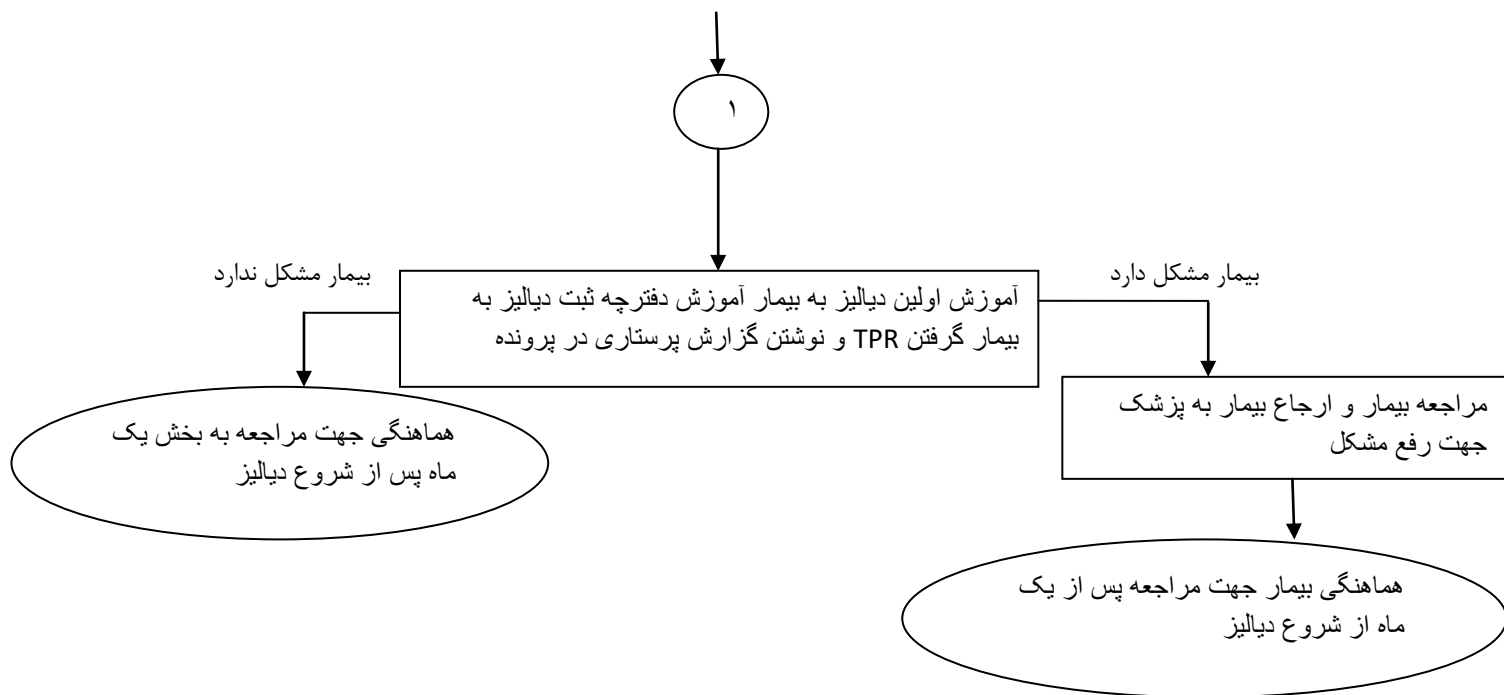


## فرآیند آموزش بیماران دیالیز صفاقی

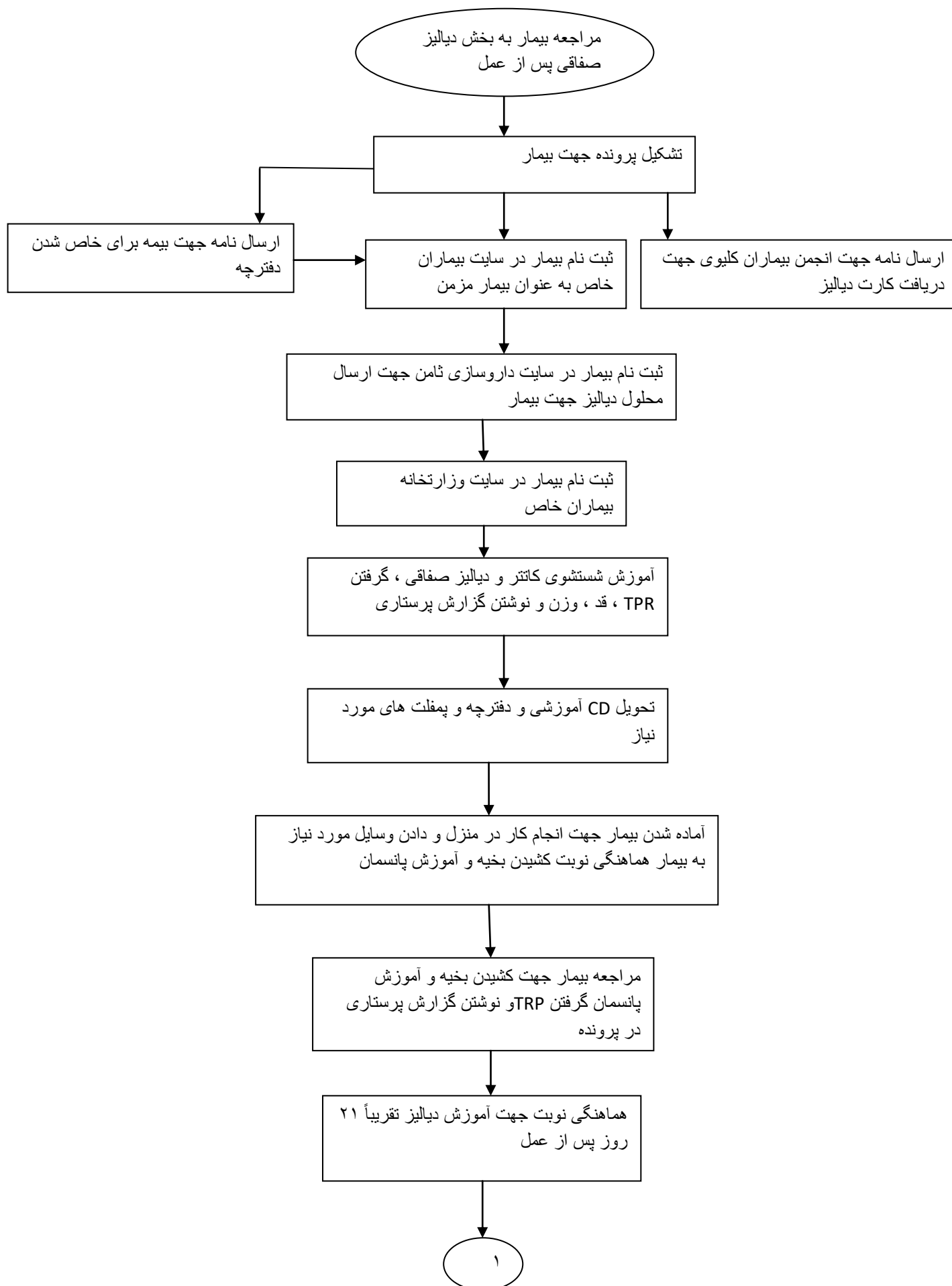


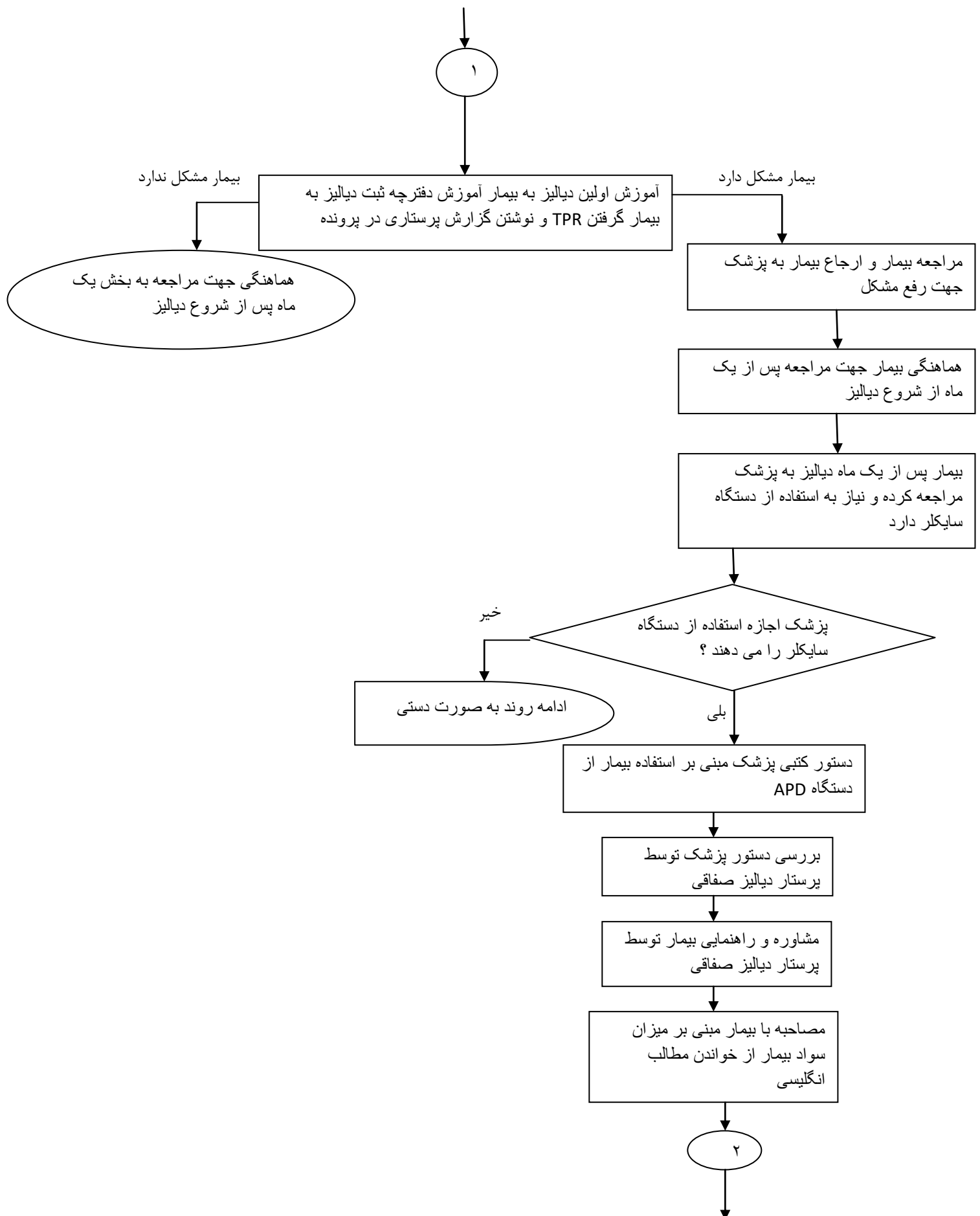


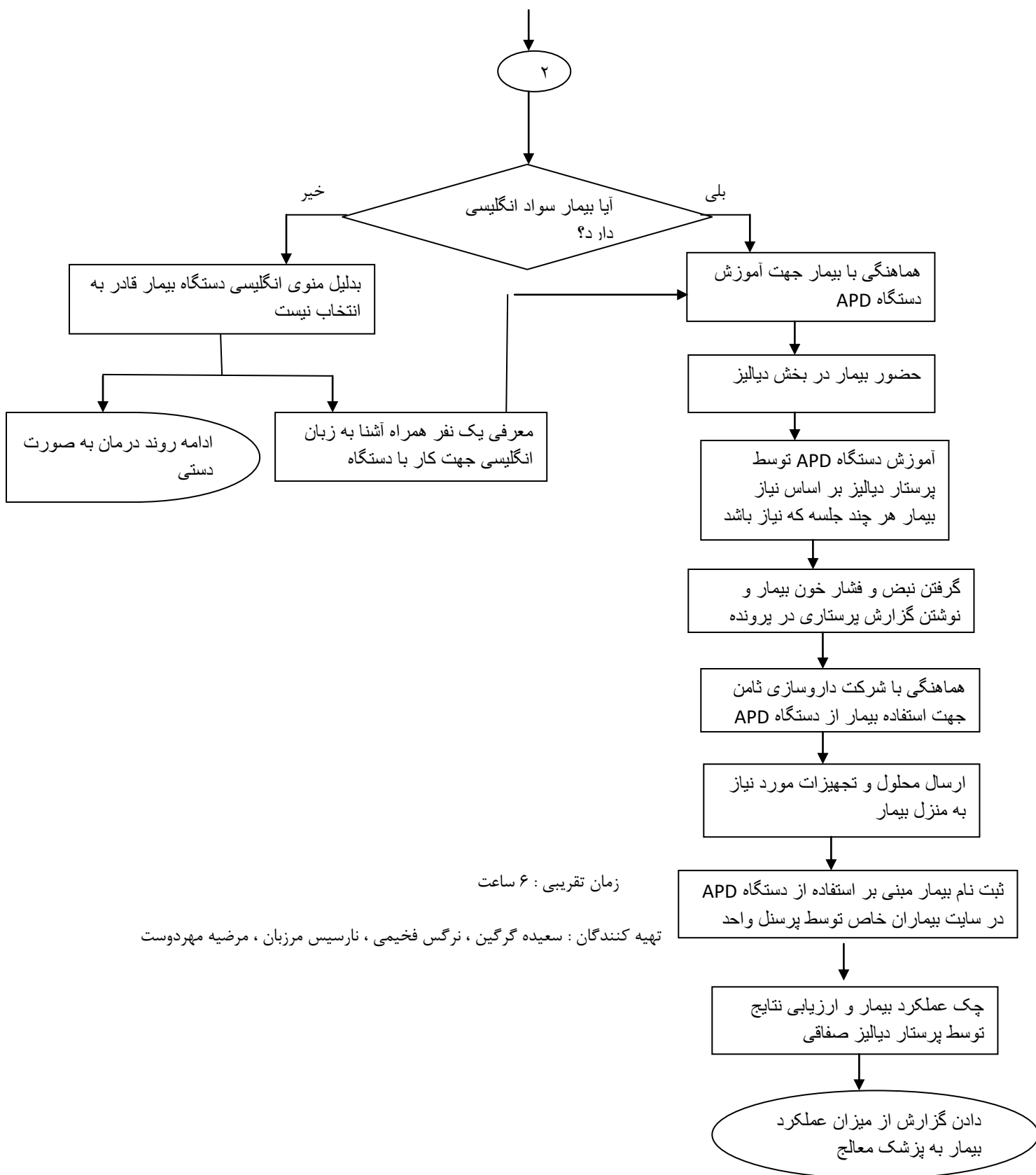
زمان تقریبی : ۶ ساعت

تهیه کنندگان : سعیده گرگین ، نرگس فحیمی ، ناریس مرزبان ، مرضیه مهردوست

## فرآیند ارتقاء آموزش بیماران دیالیز صفاقی



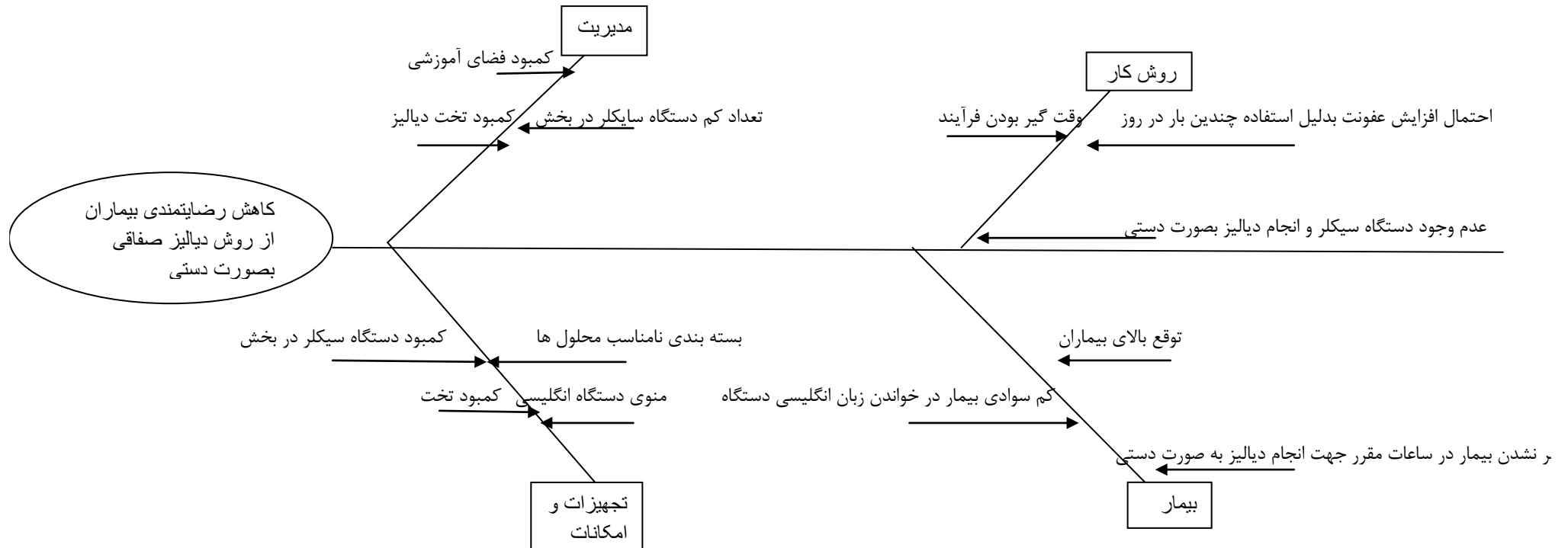




## نمودار همگرایی میزان رضایت مندی بیمار

تجهیزات و امکانات	بیمار	مدیریت	روش کار
<ul style="list-style-type: none"> <li>- بسته بندی نا مناسب</li> <li>محلول ها</li> <li>- کمبود دستگاه سیکلر در بخش</li> <li>- کمبود تخت</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- توقع بالای بیماران</li> <li>- کم سوادى بیمار در خواندن زبان انگلیسى دستگاه</li> <li>- حاضر نشدن بیمار در ساعات مقرر جهت انجام دیالیز به صورت دستی</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- کمبود فضای آموزشی</li> <li>- کمبود تخت دیالیز</li> <li>- تعداد کم دستگاه سایکلر در بخش</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- احتمال افزایش عفونت</li> <li>بدلیل استفاده چندین بار در روز</li> <li>- وقت گیر بودن فرآیند</li> <li>- عدم وجود دستگاه سیکلر و انجام دیالیز به صورت دستی</li> </ul>

## نمودار استخوان ماهی



## راهکارها :

- ۱- تامین دستگاه سایکلر بجای استفاده از روش دستی
- ۲- برگزاری جلسه با بیماران خاص و پیگیری تجهیز دستگاه سایکلر
- ۳- پیگیری اداره بیماران خاص در خصوص تحویل دستگاه از مربوطه از شرکت
- ۴- هماهنگی جهت آموزش بیماران که دستور کتبی جهت استفاده از دستگاه سایکلر دارند



جدول فرآیند ارتقاء دیالیز صفاقی

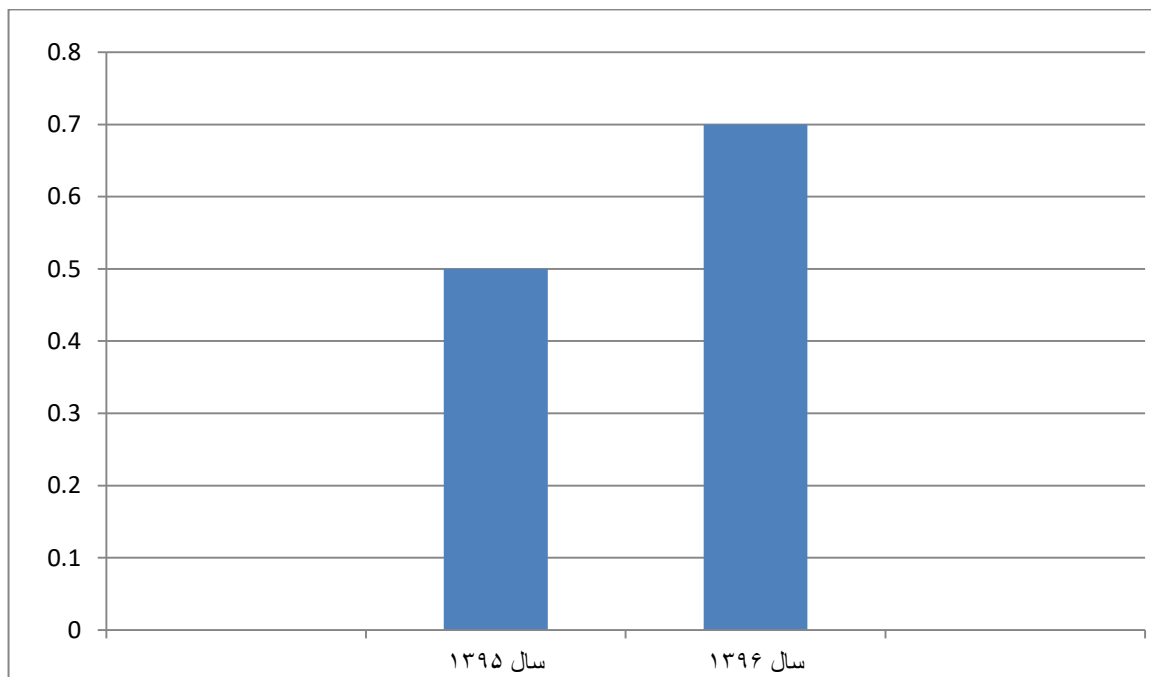
جدول اولویت بندی و انتخاب راه کار

ردیف	موارد ارتقاء	تغییر امکان پذیر است	تأثیر بر فرآیند	کم هزینه بودن	آسان بودن	جمع امتیازات	درجه اولویت
۱	برگزاری جلسه با بیماران خاص	۴	۴	۰	۴	۱۲	۱
۲	پیگیری اداره بیماران خاص	۴	۴	۰	۲	۱۰	۲
۳	هماهنگی جهت آموزش	۴	۴	۰	۱	۹	۳

## پایش فرآیند

شاخص	۱۳۹۵	۱۳۹۶
میزان رضایت مندی بیمار	۵۰٪	۷۰٪

## نمودار میزان رضایت مندی بیماران



پرسشنامه

## ۱ آیا از دستگاه سایکلر رضایت دارند ؟

بلی

خير

۲ آیا استفاده از دستگاه باعث احتمال کاهش عفونت بیمار شده است ؟

بلی

خير

### ۳ آیا استفاده از دستگاه باعث کاهش زمان درمان بیمار شده است ؟

بلی

خير

۴ آیا آسایش بیمار پس از استفاده از دستگاه سایکلر بیشتر شده است ؟

بلی

خير

## فرآیند ارتقاء دیالیز صفاقی

### شناسنامه سنج

نام سنج ( شاخص )	زمان	هدف/جهت مطلوب	افزایش
وجه سنج (فرآیندی ، ساختاری)	ساختاری	مسئول سنج : سعیده گرگین	مسئول اندازه گیری : سعیده گرگین
تعریف	دیالیز صفاقی بصورت دستی توسط بیمار انجام می شد و با نصب دستگاه سایکلر رضایتمندی بیماران از ۵۰٪ به ۷۰٪ رسید .		
دوره اندازه گیری	فصلی (یک ماهه )	واحد اندازه گیری	زمان
فرمول	$R = \frac{\text{تعداد پاسخ های بلی بیماران در فرم نظر سنجی}}{\text{نظرات بیماران}} * 100$		
منابع گردآوری	مصاحبه و پرسشنامه		
وضعیت مبنا	صفر		
تناوب گزارش دهی	سه ماهه	سطوح گزارش دهی	مدیریت ، دفتر پرستاری ، مسئول واحد
ارائه بازخورد	دفتر پرستاری ، مدیریت و مسئول واحد ، حسابداری ، داروخانه		
چالش ها و موارد مخدوش کننده	تعداد کم دستگاه سیکلر موجود در بخش ، بی سوادگی انگلیسی بیماران ، بی دقتی در پر کردن پرسشنامه ، همکاری نکردن بیماران		
نام و امضای مسئول سنج	نام و امضای اندازه گیری سنج		نام و امضای مدیر واحد
سعیده گرگین	سعیده گرگین		
تاریخ بازنگری اول : ۹۶/۷/۲۰	دوم : ۹۶/۱۰/۱		

فرم شناسنامه خدمت	
دانشگاه علوم پزشکی شیراز	
واحد: دیالیز صفافی	تاریخ تدوین فرآیند: ۹۶/۷/۲۰
عنوان فرآیند: آموزش بیماران دیالیز صفافی	تاریخ بازنگری: ۹۶/۱۰/۱

نوع فرآیند: اصلی ☒ پشتیبانی ☐ مدیریتی ☐ مشترک ☐

فرآیند فرآیند: فرآیند اصلی یا اختصاصی: فرآیندهایی که فلسفه وجودی واحد مربوطه را تشکیل داده اند و در ارتباط مستقیم با مشتری است.

فرآیند پشتیبانی: فرآیندهایی که بطور غیر مستقیم و با تامین منابع مورد نیاز فرآیندهای اصلی عمل می کنند.

فرآیند مدیریتی: فرآیندهایی که وظیفه هدایت و نظارت جهت دستیابی به اهداف سازمان را دنبال می کنند.

فرآیند مشترک: فرآیندهایی که بین دو ارگان (دانشگاه علوم پزشکی و دیگر سازمان ها) انجام می شوند.

اسامی صاحبان فرآیند (اسامی با ذکر سمت): سعیده گرگین(پرستار)، نرجس فخمی (پرستار)، ناریس مرزبان (پرستار)، مرضیه مهردوشت(پرستار)

ورودی فرآیند (Input): (تجهیزات، اطلاعات، نیروی انسانی، قوانین و دستورالعمل ها): پزشک، پرستار، واحد بیماریهای خاص، شرکت داروسازی ثامن

خروجی فرآیند (output): (فرآیند، خدمات، نتیجه حاصل از انجام فرآیند):انجام دیالیز صفافی

محدوده فرآیند (scope): (از کجا شروع می شود و به کجا ختم می شود؟ واحدهای درگیر): اتاق پزشک، واحد بیماری های خاص، بخش دیالیز درمانگاه امام رضا (ع)

مشخصات فرآیند: امکان تفویض اختیار (آیا فرآیند قابلیت تفویض اختیار به افراد دیگری دارد): دارد ☒ ندارد ☐ مکان واگذاری به بخش خصوصی (از نظر نیروی انسانی و فضا دارد؟): دارد ☐ ندارد ☒

امکانات و تجهیزات فرآیند (مسوول تجهیزات پزشکی و مسوول انبار ) :												
نام تجهیزات			کاربرد دستگاه									
			آموزشی	درمانی	فناوری اطلاعات	پشتیبانی	بهداشتی	تحقیقاتی	تعداد	عمر مفید	سالم	خراب
استفاده کننده تجهیزات												
کاتتر دیالیز		✓								۱	۱۰ سال	
دستگاه دیالیز		✓								۱	۱۰ سال	✓

شاخص پایش فرآیند:	اهداف فرآیند
۱۰۰ * $\frac{\text{تعداد پاسخ های بلی بیماران در فرم نظر سنجی}}{\text{نظرات بیماران}}$	اهداف اختصاصی فرآیند: مقصود هدفی است که از اجرای فرآیند تعقیب می کنیم (هدف فرآیند باید گویا و شفاف باشد): افزایش رضایتمندی بیماران دیالیز صفافی
سعیده گرگین	مسئول و پاسخگوی فرایند:

## پایش عملکرد فرآیند تشکیل پرونده بیماران دیالیز صفاقی

با برگزاری جلسه آموزشی به بیماران جهت آشنایی با دستگاه سایکلر و هماهنگی با واحد بیماران خاص و شرکت مربوطه جهت تحویل سریعتر دستگاه به بیماران مربوطه سبب افزایش شاخص رضایتمندی بیماران از استفاده از این دستگاه از ۵۰٪ به ۷۰٪ گردد .