



بهبود دسترسی
و نگهداری
بیماران
(NIATx)-



<http://www.niatx.net>

بهبود دسترسی و نگهداری بیماران – NIATx

"بیش از ۶۰٪ از بیماران ما درمان را طی ماه نخست رها می کنند ..."

"طول مدتی انتظار برای ارزشیابی یا پذیرش در حال حاضر ۲۱ روز است ..."

"به طور متوسط، ما در هر ماه ۱۸ بیمار را پذیرش می کنیم در حالی که فضای لازم برای ۴۰ بیمار را داریم..."

"نیمی از بیماران بالقوه ی ما در قرار ملاقات ارزشیابی شان حاضر نمی شوند ..."

آیا هیچ یک از وضعیت های بالا به نظر شما آشنا می رسند؟ اگر پاسخ تان مثبت است می توانید از یادگیری بیشتر مدل پیشبرد روند " شبکه بهبود درمان/اعتیاد NIATx" برای شما سود ببرید. اطلاعاتی که در پی خواهد آمد به منظور فراهم کردن دیدگاهی از این نمونه و مدل برای رابطین درمانی تهیه شده تا به سازمان های فعال در درمان سوءمصرف مواد مخدر یاری کند تغییراتی در خط مشی ها و روندهای خود پدید آورند تا به بهبود دسترسی مراجعان شان به درمان و نگهداری آنان بیانجامد.

مخلص کلام این است: اگر با موضوعاتی مانند متقاعد کردن بیماران به درمان یا درگیر کردن و نگهداری آنان برای مدت کافی به منظور بهره بردن از نتایج درمان رودررو هستید، اطلاعات حاضر می تواند به شما کمک کند! آنگاه خواهید توانست به سه پرسش زیر پاسخ دهید:

"به کمک NIATx به چه پرسش هایی می توانم پاسخ دهم؟"

"چگونه بدانم برای حل مسأله چه چیزی را باید تغییر دهم؟"

"چگونه خواهیم دانست که تغییرات مؤثر بوده اند یا نه؟"

NIATx به حل چه مشکل هایی یاری می کند؟

شبکه ی بهبود درمان اعتیاد (NIATx) در سال ۲۰۰۳ تأسیس شده و با سازمان های بهداشت رفتاری و درمان اعتیاد همکاری می کند تا دسترسی و نگهداری بیماران نیازمند به درمان اعتیاد را بهبود بخشد. شبکه ی بهبود درمان اعتیاد بخشی از مرکز مطالعات نظام ارتقاء سلامت مدیسون در دانشگاه ویسکانسن است.

شبکه ی بهبود درمان اعتیاد با سازمان های عضو خود و کل حوزه کار می کند تا راهبردهای بهبود روند را که به چهار مسأله ی زیر می پردازند به کارگیرد:



افزایش پذیرش



کاهش زمان انتظار



افزایش نرخ ادامه مراجعه



کاهش عدم حضور

بهبود روندها روشی است برای شناسایی، بررسی، و پیشبرد نظام جاری یک سازمان. شبکه ی بهبود درمان اعتیاد می تواند به سازمان های درمانی کمک کند تا از بهبود روندها در خدمت پیشبرد کیفیت، در دسترس بودن، و در توان پرداخت مراجعان قرار داشتن درمان وابستگی به مواد و خدمات بازتوانی استفاده نمایند.

پنج اصل کلیدی

پنج اصل کلیدی مدل شبکه‌ی بهبود درمان اعتیاد را راهبری می‌کنند. پژوهش‌های انجام شده در اروپا، ایالات متحده و کانادا فهرستی از ۸۰ عامل که برای تقویت تغییر در سازمان‌ها ضروری‌اند را پدید آورد (گوستافسن و هونت، ۱۹۹۵)^۱. آزمون‌های اهمیت آماری آشکار کرد که تنها پنج عامل از این فهرست به طور پیوسته و کامل کوشش برای فائق آمدن بر موانع در زمینه‌ی بهبود روندها را تحت تأثیر قرار می‌دهند:

- درک مراجعه‌کنندگان و درگیر کردن آنها؛
- حل مسأله‌های کلیدی؛
- گزینش یک رهبر قوی و پرنفوذ؛
- دریافت ایده‌ها و پیشنهادها از بیرون سازمان یا حوزه، و
- استفاده از آزمون چرخه‌ی پرشتاب برای استقرار تغییرات مؤثر.

نمونه‌ای برای بهبود: پنج پرسش

اگر این پنج اصل حقیقتاً هنگام پدید آوردن تغییرات نوآورانه در سازمان‌ها از اهمیت برخوردار باشند، چگونه می‌توان آنها را در روند حل مسأله برای پیشرفت سازمان‌ها تلفیق نمود؟ روش شبکه‌ی بهبود درمان اعتیاد بر پاسخ به این پنج پرسش تمرکز می‌کند:

- در زمره‌ی مراجعان ما بودن چگونه است؟
- می‌کوشیم چه چیزی را به انجام برسانیم؟
- چگونه بدانیم که تغییر پدید آمده به معنای پیشرفت است؟
- چه تغییراتی را می‌توانیم به بوت‌ه‌ی آزمون بگذاریم؟
- چگونه می‌توانیم از پایداری نتیجه‌ها و دستاوردها اطمینان حاصل کنیم؟

پرسش یک: در زمره‌ی مراجعان ما بودن چگونه است؟

یکی از مؤثرترین ابزارها برای کمک به مؤسسات در درک آن که مشتری یا مراجع آنها بودن چگونه است، روش "نقش آفرینی گام به گام" نام دارد، که در آن کارکنان نقش مراجعه‌کننده‌ای تازه و یکی از اعضای

¹ Gustafson and Hundt

خانواده اش را بازی می کنند و عملاً روند درمان را گام به گام و همانند یک مراجعه کننده طی می کنند. هدف آن است که مؤسسه را از نگاه مراجعه کننده ببینند. چنین دیدگاهی—از نخستین درخواست کمک تا روند دریافت دارو، تا ترخیص نهایی—به اعضای شبکه ی بهبود درمان اعتیاد یاری می کند تجربیات مراجعه کنندگان را طی دوره ی درمان و احساسات آنان درباره ی آن را درک کنند.

پرسش دو: می کوشیم چه چیزی را به انجام برسانیم؟

اطلاعات به دست آمده از روش "نقش آفرینی گام به گام" به "تیم تغییر" کمک می کند تصمیم بگیرند از طریق "پروژه ی تغییر" شان امیدوارند بتوانند چه چیزی را تغییر دهند. "پروژه ی تغییر" روند پیشرفت فعالیت هایی است که بر یک هدف متمرکزند؛ یک سطح مراقبت، یک مکان، و یک تیم جمعیتی. اعضای شبکه ی بهبود درمان اعتیاد می آموزند چگونه پروژه ی تغییر را راهبری کنند تا افراد بیشتری جذب درمان شده و طی مدت طولانی تری درگیر درمان باقی بمانند.

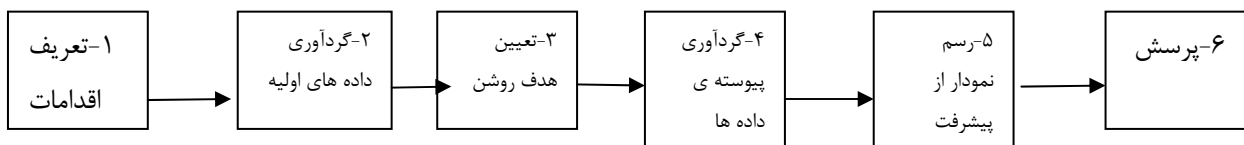
نخستین گام در پروژه ی تغییر آن است که مدیر اجرایی سازمان یکی از کارمندان را به عنوان رهبر این تغییرات منصوب کند. این دو به همراه هم کارکنان را فرا می خوانند که از تمام بخش های سازمان به تیم تغییر بپیوندند. تیم مؤثر تغییر اغلب شامل یک مراجعه کننده یا مشتری حقیقی هم می شوند.

پرسش سه: چگونه بدانیم که تغییر پدید آمده به معنای پیشرفت است؟

پیش از آغاز پروژه ی تغییر، تیم تغییر لازم است در نظر بگیرد:

- چه تغییراتی از همه مهم تر هستند؟
- از کجا باید دانست کدام تغییرات مؤثر بوده اند و کدان نبوده اند؟

برای پاسخ به این پرسش ها، تیم تغییر داده هایی را پیش از، طی و پس از آزمودن تغییر گردآوری می کند. با استفاده از این داده ها، این تیم خواهد توانست میزان پیشرفت به سوی هدف تعیین شده را بسنجد، ارزشیابی و مقایسه کند. این شش مرحله به اعضاء یاری می کنند تا بدانند آیا آن تغییر به پیشرفت انجامیده است یا خیر:



۱- اقدامات خود را تعریف کنید. تیم های تغییر اقدامات و تعاریف واضح و روشنی را پیش از آغاز پروژه ی تغییر تعریف کنند. این اقدامات باید اهداف پروژه را به وضوح توضیح داده و مورد توافق ذینفعان کلیدی نیز باشند.

۲- داده های اولیه را گردآوری کنید. تیم تغییر نقطه ای را برای آغاز تغییر مشخص می کند و سپس با حرکت عقب رونده از آن نقطه، داده های دو یا سه ماه پیش از اعمال هر گونه تغییر را گردآوری می نماید.

۳- هدف مشخصی را تعیین کنید؛ به عنوان مثال، کاهش عدم حضور مراجعان از ۶۵٪ تا ۲۵٪.

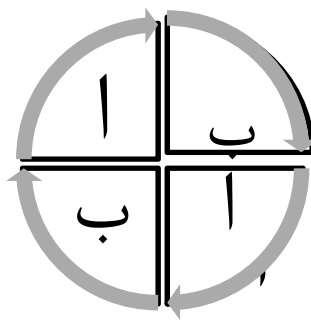
۴- به شیوه ای پیوسته به گردآوری داده ها بپردازید. یکی از قسمت های مهم پروژه ی تغییر گردآوری داده های سنجشی پیوسته و مرتب با استفاده از تعاریف مورد توافق است.

۵- پیشرفت خود را روی نمودار ببرید. طی زمان، مؤسسه ی شما داده های پیش-و-پس از تغییر را گردآوری خواهد کرد. این داده ها را هم با تیم تغییر و هم با دیگران در سازمان خود به همخوانش بگذارید. نمودارها مؤثرند؛ اما حتی این روش های کمکی تصویری هم باید تنها یک محور ساده را دنبال کنند: یک نمودار، یک پیام.

۶- پرسش کنید. این اطلاعات می خواهد چه چیزی درباره ی سازمان به من بگوید؟

۴. چه تغییراتی را می توانیم به بوته ی آزمون بگذاریم؟ چرخه ی برنامه-انجام-بررسی-اقدام (بابا)^۲

پس از بکارگیری روش نقش آفرینی گام به گام برای شناسایی حوزه های تغییر، تیم تغییر یک چرخه ی برنامه-انجام-بررسی-اقدام (بابا) را تکمیل می کند تا یک ایده ی تغییر را به اقدام تبدیل کند.



• **برنامه ریزی:** تغییری را که می خواهید پدید آورید، و نیز شیوه های سنجش این که آیا آن تغییر پیشرفت محسوب می شود یا خیر را برنامه ریزی کنید. اعضای تیم تغییر باید از خود بپرسند: "هدف این تغییر چیست؟ و چگونه می توانیم بیازماییم آیا به آن هدف رسیده ایم یا خیر؟ بنا بر پیش بینی ما

² Plan-Do-Study-Act (PDSA)

چه اتفاقی خواهد افتاد؟ به منظور آمادگی برای آزمون چه گام هایی لازم است (چه کسی؛ چه چیز؛ کجا؛ کی)؟

- **انجام برنامه:** برنامه را انجام دهید. مشکلات و مشاهدات غیرمنتظره را مستندسازی کنید. شروع به تجزیه و تحلیل داده ها کنید.
- **بررسی:** یافته ها را بررسی کنید. تجزیه و تحلیل داده ها را کامل کنید. نتیجه های حقیقی را با نتیجه های پیش بینی شده مقایسه کنید. آیا تغییر پیشرفت انجامیده است؟ اگر آری، چرا، و اگر نه هم، چرا.
- **اقدام:** بر اساس دانش و یافته های تازه اقدام کنید. آیا دامنه ی تغییر مورد نظر باید گسترده تر شود یا تحت شرایط متفاوتی ارزشیابی گردد؟ آیا باید تغییر یاد شده را اعمال کرد، سازگار کرد، یا از آن صرف نظر نمود؟ چرخه ی بعدی چه خواهد بود؟

۵- پرسش پنج: چگونه می توانیم از پایداری نتیجه ها و دستاوردها اطمینان حاصل کنیم؟

تیم های موفق همواره با پایش مستمر تاثیرگذاری تغییر، آن را در سازمان خود زنده و فعال نگه می دارند، و همچنین تغییر را با شرایطی که باید تغییر کند سازگار می نمایند تا اجازه دهند به شکل لازم تکامل پیدا کند، به شیوه ای که دستاورد ها ادامه یابند.

از کجا بدانیم این روش مؤثر است؟

از همان زمانی که این برنامه در سال ۲۰۰۳ نضج گرفت، اعضای NIATX در هر چهار هدف پروژه پیشرفت هایی را کسب نموده و به معرض نمایش گذارده اند. از ماه مارس ۲۰۰۶، اعضا، به طور متوسط، پیشرفت های زیر را گزارش نموده اند:

- ۳۴.۸٪ کاهش در زمان انتظار (طبق گزارش ۳۱ سازمان)
- ۳۳.۰٪ کاهش در عدم حضور در قرارهای گذاشته شده (طبق گزارش ۲۷ سازمان)
- ۲۱.۵٪ افزایش در پذیرش (طبق گزارش ۲۲ سازمان)
- ۲۲.۳٪ افزایش در استمرار درمان از مرحله ی اول تا چهارم طی ۳۰ روز (طبق گزارش ۳۱ سازمان)

وب سایت NIATx: www.niatx.net

NIATx از طریق وب سایتش به اعضا خود و دیگر علاقمندان این حوزه گستره ای از اطلاعات، منابع، و ابزارهای پیشبرد روندها را ارائه می کند. این وبسایت به طور مرتب روزآمد شده و مقالاتی در زمینه ی بهبود روندها، پیشنهادهای و ایده هایی برای تغییر، و بهترین روش های انجام شده توسط اعضای NIATx را در اختیار می گذارد. همچنین، درباره ی برنامه و سخنرانی های آتی، انتشارات مرتبط، و دیگر منابع دنیای مجازی اطلاعاتی ارائه می دهد تا به سازمان ها و موسسات ترک اعتیاد و بهداشت رفتاری یاری کند تا دسترسی و درمان ترک اعتیاد را بهبود بخشند. راهنمایی برای چگونگی استفاده از وبسایت NIATx در جلد D بخش درمان روی وبسایت پیش بینی شده که در پیوند زیر قابل دسترسی است:

<http://www.uclaisap.org/InternationalProjects/html/unodc/TrainingVolumes/Volume%20D/training-package-vold.html>.

کارکنان NIATx از Treatnet به خاطر ایجاد امکان توضیح این که چگونه توان به موسسات در زمینه ی بهبود دسترسی و ترک اعتیاد کمک کرد، سپاسگزاری می کنند. از شما دعوت می شود تا از طریق پست الکترونیکی info@niatx.net با ما در تماس باشید و هر گونه پرسش خود را با ما در میان بگذارید.

گشتی کوتاه در وبسایت NIATx

(www.niatx.net)



About NIATx

Process Improvement

Networking

Data & Measurement

Log In

- نوار ناوبری در بالا چهار کلیدی را نشان می دهد: درباره ی NIATx، بهبود روندها، شبکه سازی، و داده ها و اندازه گیری.

- در صفحه ی نخست وبسایت NIATx داستان ها، منابع، و موارد مطالعه ی موردی را ارائه می دهد که بیانگر کار و وظایف موسسات عضو است.

- در پایین صفحه ی نخست وبسایت تقویمی از برنامه های آتی تعبیه شده است.

Our member organizations have helped us to identify five promising practices for each of the NIATx aims, drawing from information shared among members, coaches, and NPO staff during interest circle calls, Learning Sessions, and other meetings. [[Read more](#)]



RESOURCE GUIDE TO PROCESS IMPROVEMENT

can provide information for payers and providers interested in the Network for the Improvement of Addiction Treatment (NIATx) approach to process improvement.

[[READ MORE](#)]

ADVANCING RECOVERY

Advancing Recovery is an \$11 million initiative of the Robert Wood Johnson Foundation to promote the use of evidence-based practices in clinical settings through innovative partnerships between providers and single state agencies.

[[READ MORE](#)]

CONTINUOUS IMPROVEMENT AND METAPHORS

Organizations face tough, recurring questions as they adopt, nurture, and spread a culture of continuous process improvement.

[[READ MORE](#)]

Upcoming Events

[More Events >>](#)

9/11/2006—9/12/2006
[Conference \(Arlington, Virginia\)](#)

بخش "درباره ی NIATx" تاریخچه ای درباره ی NIATx، بهبود روندها، و مهمترین منابع ما، یعنی مردم، سخن می گوید.

بخش "درباره ی NIATx" تاریخچه ای درباره ی NIATx، بهبود روندها، و مهمترین منابع ما، یعنی مردم، سخن می گوید.

بخش مردم درباره ی سازمان های عضو، حامیان ما، و کارکنانی که مسوول هر بخش هستند اطلاعاتی ارائه می کند.

بخش خلاصه برای کسانی که می خواهند خلاصه ای از فعالیت های NIATx داشته باشند، نقطه ی آغاز به

مدل NIATx چهار هدف، ۵ اصل، راه های کلیدی برای بهبود، و مدل همراه با یادگیری را که بنیاد NIATx به شمار می آید توضیح می دهد.

بخش بهبود روندها ترکیبی مطلوب و خوب از نظریه و عمل در زمینه ی بهبود روندها ارائه می دهد.

NIATx
The Network for the Improvement of Addiction Treatment
A partnership between The Robert Wood Johnson Foundation's Paths to Recovery program, the Center for Substance Abuse Treatment's Strengthening Treatment: Access and Retention (STAR) program, and a number of independent treatment organizations.
[Read More >>](#)

About NIATx | **Process Improvement** | **Networking** | **Data & Measurement**

Primer | **Publications** | **Tools** | **Practice**

IN THIS SECTION
Introduction to Process Improvement
Videos on Process Improvement

IN THIS SECTION
Process Improvement Articles
Research Ideas from the Field

IN THIS SECTION
Cognitive Walk-Through
Nominal Group Technique
PDSA Cycles
Flowcharting
How to Tell a Story
Measurement
Change Teams
Leadership
Visual Modeling
Creativity and Design
Getting Things Done
Essential Team

IN THIS SECTION
Case Studies
Story Boards
Member Stories
Reports from the Field
Promising Practices & Strategies
Forms & Templates
Mental Health Case Studies

یکی از ارزشمندترین بخش ها در وبسایت، بخش عملی است که در آن موردهای مطالعاتی و دیگر مطالب نشان داده شده و جزئیات آن که چگونه سازمان های عضو NIATx بهبود روندها را در عمل پیاده می کنند و نیز درباره ی آثار آنها روی اهداف بلند مدت اطلاعاتی ارائه می کند.

بخش تازه وارد نقطه ای است که تازه واردان که با بهبود روندها آشنا نیستند اصول اولیه و روش ها را می آموزند.

بخش انتشارات، که منابع و خوبی مقالاتی درباره ی بهبود روندها را ارائه می کند.

این بخش ابزار مفید برای انجام فعالیت های بهبود، مانند توفان فکری، حل مسأله، و اجرای مطلوب را ارائه می دهد.

شبکه سازی بخشی است دارای منابع که تبادل ایده ها و اطلاعات بین اعضا را تسهیل می کند.

The screenshot shows the NIATx website interface. At the top, there are navigation tabs: "About NIATx", "Process Improvement", "Networking", and "Data & Measurement". Below these are sub-tabs: "Members Only", "Calendar", "E-News", and "Media Center". A "Log In" button is visible in the top right corner. The main content area is divided into four columns, each with a representative image and a list of items under the heading "IN THIS SECTION".

- Members Only:** Weblog, Learning Sessions, Interest Circle Calls, Member Calendar, Member Directory.
- Calendar:** General Calendar, Upcoming Events, Past Events.
- E-News:** Subscribe, Unsubscribe.
- Media Center:** (The list of items is partially obscured).

On the left side of the page, there is a logo for NIATx and a text block describing the organization as a partnership between The Robert Wood Johnson Foundation's Paths to Recovery program, the Center for Substance Abuse Treatment's Strengthening Treatment Access and Retention (STAR) program, and a number of independent treatment organizations. A "Read More >>" link is provided.

اخبار الکترونیک بخشی است که به بازدیدکنندگان امکان آن را می دهد که مشترک ماهنامه ی الکترونیکی NIATx بشوند یا عضویت خود را باطل کنند.

تقویم نمایی کوچک و مفید از اتفاقات گذشته و آینده ی مرتبط با NIATx فراهم می کند.

NIATx؛ نمودار هوشمند

رهنمودی کوتاه بر نمونه ی بهبود روند NIATx



پیشینه

شبکه ی بهبود درمان اعتیاد یا NIATx مشارکتی است بین برنامه ی "راهی به سوی بهبودی- بنیاد رابرت وود جانسون (که به اختصار آن را STAR می خوانیم)، مؤسسه ی ملی [مبارزه با] سوءمصرف مواد، و شماری از سازمان های مستقل که در حوزه ی درمان اعتیاد فعالیت دارند.

شبکه ی بهبود درمان اعتیاد با ارائه کنندگان درمان اعتیاد همکاری می کند تا از ظرفیت های آنان استفاده ی مؤثرتری بشود ، و راهبردهایی را به منظور پیشبرد دسترسی به درمان و ترک اعتیاد در اختیار آنها می گذارد. همچنین، این شبکه به عنوان شریک علمی در چهارچوب مطالعات مرکز ارتقای سلامت دانشگاه ویسکانسن- مدیسن، ابزارهایی نوآورانه ، موارد مطالعاتی و پژوهشی در اختیار این گروه ها قرار می دهد تا استفاده از نمونه ی بهبود روند خود را ترغیب نماید. این نمونه، مدلی برخاسته از کیفیت، کاربر- محور و برآیند- مدار است، و در تغییر روش های کاری اعضا و کیفیت خدمات مراقبتی ای که مراجعه کنندگان دریافت می دارند، نقش تأثیرگذاری داشته است.

چهار هدف - شبکه ی بهبود درمان اعتیاد، با تمرکز بر چهار هدف زیر، تغییر نظام ها و نوآوری را

ترغیب می نماید:

- کاهش زمان انتظار بین نخستین درخواست برای دریافت خدمات و نخستین جلسه



ی درمان؛



- افزایش پذیرش و ورود به چرخه ی درمان؛



- کاهش مواردی که در جلسات درمانی تعیین شده حضور پیدا نمی کنند، از طریق کاستن از شمار بیمارانی که نظم در قرار ملاقات های خود را رعایت نمی کنند، و



- افزایش استمرار از نخستین تا چهارمین جلسه ی درمان.

نتیجه ها - روشی که ما به موفقیت آن یاری کرده ایم، سبب تغییرات اساسی در سازمان های (فعال در حوزه در) سراسر کشور شده است. نتایج معمول به دست آمده عبارت بوده اند از:

کاهش زمان انتظار (گزارش شده از سوی ۳۱ سازمان) کاهش غیبت از جلسات (گزارش شده از سوی ۲۷ سازمان)



افزایش استمرار (گزارش شده از سوی ۳۱ سازمان)

افزایش پذیرش (گزارش شده از سوی ۲۲ سازمان)



(Data current March 2006)

پنج اصل کلیدی شبکه ی بهبود درمان اعتیاد

- ۱- مراجعه کننده را درک کنید و او را در روند کار درگیر سازید؛
- ۲- مشکلات کلیدی راه، که می توانند خواب را از چشم مدیران مجموعه ها برابند، مرتفع کنید!
- ۳- فردی قدرتمند و با نفوذ را به عنوان راهبر تغییر برگزینید؛
- ۴- از بیرون از سازمان یا حوزه ی کاری، ایده ها و پیشنهاداتی را بپذیرید، و
- ۵- از روش "چرخه ی پرسرعت" برای استقرار و ایجاد تغییرات مؤثر بهره بجوید.

به اجرا درآوردن پروژه ی تغییر

هدف واحد، سطح یکسان مراقبت، مکان واحد، جمعیت واحد

پروژه ی خود را بر پایه ی پنج پرسش استوار کنید:
برای این نقش های کلیدی افرادی را بیابید:

۱. مشتری ما بودن چه حسی دارد و چگونه است؟
• حامی اجرایی: مسوول انتصاب "راهبر تغییر" بوده، و می کوشد تا تمامی موانع بر سر راه پروژه ی تغییر را از میان بردارد.
۲. ما می کوشیم چه دستاوردی داشته باشیم؟
• راهبر تغییر: مسوول برآوردن راهبری، انرژی، انگیزه و اشتیاق برای اجرای پروژه ی تغییر به
۳. از کجا بدانیم که هر تغییری برابر با پیشرفت و بهبود است؟

طور روزانه است.

۴. کدام دسته از تغییرات را می توان آزمود که به پیشرفت و بهبودی منجر می شوند؟

- **تیم اعمال تغییرات:** کارکنانی که برگزیده می شوند تا بر پروژه ی تغییر به کار بپردازند.

۵. چگونه می توانیم سبب مانایی و پایداری پیشرفت و بهبود گردیم؟

با یک گشت و سرکشی / در محل / آغاز کنید.

طی یک سرکشی و گشت، کارکنان فرآیند درمان را — به همان شیوه ای که یک مراجعه کننده تجربه می کند — با مراحل آشنا کنید که مراجعه کنندگان از سر می گذرانند. هدف آن است که کارکنان بتوانند مؤسسه را از دید مراجعه کنندگان ببینند. در پیش گرفتن چنین چشم اندازی نسبت به خدمات درمانی — از نخستین تماس، تا مرحله ی پذیرش و دست آخر ترخیص — بهترین و مفیدترین راهی است که می توان فهمید مراجعه کنندگان چگونه احساسی دارند، و چگونه می توان خدمات بهتری در اختیار آنان گذاشت.

آزمودن و به اجرا درآوردن تغییرات با استفاده از چرخه های PDSA

چرخه های PDSA راهی مؤثر برای یادگیری در سازمان هستند تا کارکنان بدانند چه چیز در مجموعه کارآیی بهتر و مؤثرتر خواهد داشت. این چرخه ها باید سنگ بنای هر تغییری باشند که اعمال می کنید. هر چرخه ی PDSA با یک برنامه آغاز شده و با اقدامی مبتنی بر یادگیری ناشی از "برنامه ریزی؛ اجرا؛ بررسی و مطالعه" پایان می یابد:



برنامه ریزی کنید! تغییر یا آزمون مورد نظرتان را برنامه ریزی کنید. از خود بپرسید: "هدف این تغییر یا آزمون چیست؟ و چگونه باید دانست که تغییر مورد آزمون به بهبودی و پیشرفت خواهد انجامید؟ پیش بینی می کنید چه اتفاقی بیفتد؟ برای آمادگی به منظور آزمون چه گام هایی باید برداشته شوند و چه ترتیباتی باید داده شوند؟ (چه کسی؟ کجا؟ چگونه؟ کی؟)"

اجرا کنید! برنامه را اجرا کنید. مشکلات و مشاهدات پیش بینی نشده را مستند سازی و ثبت کنید. تجزیه و تحلیل داده ها را آغاز کنید.

مطالعه و بررسی کنید! نتایج را بررسی کنید. تحلیل داده ها را تکمیل کرده و نتایج حقیقی را با نتایجی که از قبل پیش بینی کرده بودید مقایسه کنید. آیا این تغییر به پیشرفت انجامیده است؟ اگر آری، چرا؛ و اگر نه، چرا؟ درس آموخته ها را خلاصه کنید.

اقدام کنید! براساس دانسته های تازه اقدام کنید. آیا تغییر مورد نظر می تواند در ابعاد بزرگتری اعمال گردد، یا در شرایطی متفاوت باز هم امتحان شود؟ آیا این تغییر را باید در پیش گرفت؛ سازگار و منطبق نمود یا اصلا کنار گذاشت؟ چرخه ی بعدی چه خواهد بود؟



اندازه گیری تغییر

با گردآوری داده ها پیش از، طی و پس از اعمال تغییرات، می توانید پیشرفت مؤسسه ی خود را در رابطه با اهداف تعیین شده، اندازه گیری، ارزیابی و مقایسه کنید. روند اندازه گیری تغییرات باید سبب افزایش آهنگ پیشرفت گردد. بهتر است به جای صرف وقت برای ایجاد نظام های پیچیده ی اندازه گیری، از اندازه گیری های ساده استفاده کنید.

علاقه مندید اطلاعات بیشتری داشته باشید؟ می توانید این اطلاعات را نزد *NIATx* پیدا کنید. به این منظور، می توانید هم به دفتر *NIATx* و هم به وبسایت www.niatx.net مراجعه بفرمایید، و یا به آدرس ایمیل info@niatx.net پیام بفرستید تا بدانید چگونه می توانید منابعی را بیابید که به سازمان تان در ارتقاء عملیات و فعالیت ها و نیز بهبود زندگی مراجعه کنندگانش یاری کند!

