

SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



عضویت در خبرنامه



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی



مباحث پیشرفته یادگیری عمیق؛ شبکه های توجه گرافی (GAN)

مباحث پیشرفته یادگیری عمیق؛
شبکه های توجه گرافی
(Graph Attention Networks)



آموزش استفاده از وب آو ساینس

کارگاه آنلاین آموزش استفاده از
وب آو ساینس



کارگاه آنلاین مقاله روزمره انگلیسی



۱۹۸۴ پوستر

به کارگیری روش شش سیگما در بهبود و ارتقا کیفیت خدمات بیمارستان حضرت سیدالشهدایزد

نویسنده (گان): بتول رستگاری*

سازمان: دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد

پست الکترونیکی: brastegary@gmail.com

مقدمه: مدیریت کیفیت طی چند دهه (از نیمه قرن بیستم تا امروز) با ارائه تفکر بهبود، دنیای کسب و کار و ارائه دهندگان خدمات را متحول کرده است و با استفاده حداکثری از منابع و امکانات همواره مورد توجه و نظر صاحب نظران صنایع و ارائه کنندگان خدمت بوده و خواهد بود. روش بهبود کیفیت شش سیگما که امروزه با اقبال خوبی از سوی مدیران روبرو شده یک شیوه تحولی در مدیریت است که باعث ارتقاء و بهبود کیفیت می‌شود و از رخداد اشتباهات قبل از وقوع پیشگیری می‌کند. شرکت آلاید سیگنال در اوایل دهه ۱۹۹۰ شش سیگما را مطرح و شرکت جنرال الکتریک آن را به محبوب ترین فلسفه مدیریتی در تاریخ تبدیل نمود. بری فوگل شش سیگما را تلفیقی از دانش و آگاهی سازمان با فنون کار آبی آماری در جهت بهبود کار آبی و اثر بخشی سازمان و همچنین برآوردسازی الزامات حقیقی مشتری می‌داند که در بررسی بعمل آمده در بیمارستان حضرت سیدالشهدا یزد در ۳۵ بخش و واحد فرایندی را انتخاب نموده و مراحل مختلف شش سیگما توسط تیم را اجرا تا در نهایت به بهبود ارائه خدمات دست یافته ایم.

روش تحقیق: این مقاله از نوع توصیفی مقطعی که جهت ارتقای فرایند، فرایندی در هر بخش و واحد انتخاب گردید سپس تیمی متشکل از افراد آموزش دیده با همکاری صاحبان فرایند و سرپرستارو مسئول بخش و واحد، کلیه مراحل شش سیگما را اجرایی نمودند

نتایج: در اجرای این پروژه تیم اجرایی متشکل از رهبران، مدیران، کمر بند مشکی ها، کمر بند سبزه ها و تیم اجرایی تعریف و مراحل اجرای شش سیگما در پنج مرحله DmAIIC در ۳۵ بخش و واحد اجرایی شد؛ که با توجه به مراحل اجرایی روش، ابتدا تیم شش سیگما به تعیین الزامات و نیازهای خدمات گیرندگان پرداخته و عوامل مؤثر در رضایت مندی ارباب رجوع مشخص شد و در مرحله دوم برنامه، جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات صورت گرفت که تعیین سطح عملکرد سیگمایی جاری (عملکرد سیگمایی مبنا) نیز از آن جمله است و در مرحله سوم با استفاده از تکنیک های فنی آماری و غیر فنی، فرایند را تجزیه و تحلیل می‌نماییم یعنی نمودارهای جریان فرایند، کنترل کیفیت آماری، پاراتو، پی (Pie) و هیستوگرام را ترسیم می‌کنیم تا نقاط خارج از کنترل معلوم شود و با استناد به آن ها منابع تولید خطا و دلایل آن کشف شود؛ مثلا " رسیدگی اعضا کد احیا بدنبال اعلام کد را به‌عنوان فرایندی در نظر بگیرید که می‌خواهیم کیفیت آن را بهبود ببخشیم (واحد فرایند: یک تماس به مرکز تلفن و اعلام کد احیا) خطای فرایند: ۱- رسیدن اعضا کد طولانی است ۲- اعضا کد مهارت لازم را ندارند ۳- اعضا کد به کار خود توجه نیستند تعداد فرصت ها: ۳ (یکی برای هر یک از موارد فوق که باعث ایجاد خطا می‌شوند) تیم بهبود ۵۰ مورد رسیدگی کد احیا را بررسی و در میابد طولانی بودن زمان رسیدن ۱ مورد و عدم مهارت ۵ مورد و توجه نبودن افراد ۲ مورد بنابراین داریم

تعداد خطاها در یک میلیون فرصت که با استفاده از جدول (قابلیت فرایند و تبدیل سیگما) تعداد خطا ۵۳۳۳۰ معادل ۳/۴ و ۳/۵ است که تیم طی مراحل ذکر شده به ارایه راهکار جهت افزایش سطح سیگمایی می‌پردازند. در مرحله چهارم به ارائه راهکارهای بهبود فرایند می‌پردازیم که اگر مرحله قبل به خوبی انجام شده باشد و مشکلات و دلایل آن به خوبی تحلیل شده باشد براحتمی می‌توان گزینه های بهبود را معرفی و از بین آن ها بهترین راهکار را انتخاب نمود.

بحث و نتیجه گیری: نتیجه ای که از اجرای پروژه شش سیگما در فرایندهای بیمارستان حضرت سیدالشهدا یزد حاصل شد، افزایش سطح رضایتمندی ارباب رجوع و در نهایت تکریم ارباب رجوع بود و مهمتر از آن استقرار یک سیستم بهبود مستمر که دارای رنگ خطر ی بنام سطح عملکرد سیگمایی است و صاحبان فرایند و مدیران را به اصلاح و بهبود فرایندها امیدوار می‌سازد، بنابراین شش سیگما یک روش ارتقاء کیفیت مستمر فرایند است؛ و مدیریت پویا، پاسخگو و پیشگیرانه را جایگزین عکس العمل در برابر مشکلات می‌کند و یک روش جامع بهبود اثربخش سازمان است که از برنامه و ابزارهای توانمند مدیریت کیفیت برخوردار است. بنابراین استفاده از این روش در بهداشت و درمان یک ضرورت است نه انتخاب

کلمات کلیدی: ارتقای فرایند، شش سیگما، کیفیت

SID



سرویس های
ویژه



سرویس ترجمه
تخصصی



کارگاه های
آموزشی



بلاگ
مرکز اطلاعات علمی



عضویت در
خبرنامه



فیلم های
آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی



مباحث پیشرفته یادگیری عمیق؛
شبکه های توجه گرافی
(Graph Attention Networks)



کارگاه آنلاین آموزش استفاده از
وب آوساینس



کارگاه آنلاین مقاله روزمره انگلیسی