

## چکیده

**مقدمه:** امروزه شرایط رقابت جهانی بگونه‌ای است که سازمان‌ها ناچار به بهبود کیفیت، افزایش رضایتمندی مشتریان، کاهش هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری به صورت همزمان می‌باشند. وجود چنین فضایی منجر به پیدایش تکنیک‌ها و رویکردهای متعددی نظیر مدیریت کیفیت فراگیر، مهندسی مجدد، مهندسی ارزش، تولید ناب و شش سیگما شده است.

شش سیگما به عنوان جدیدترین برنامه مدیریت کیفیت به سازمان‌ها در جهت افزایش رضایتمندی مشتری و سودآوری مالی کمک می‌کند. هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی تاثیر اجرای شش سیگما در بخش جراحی ارتوپدی در مرکز آموزشی و درمانی فیروزگر بر اساس آموزش چرخه‌ی DMAIC به تیم پروژه می باشد.

**روش پژوهش:** پژوهش حاضر از نظر زمانی به صورت مقطعی - طولی می باشد. جمع‌آوری داده‌های سه متغیر پژوهش قبل از آموزش شش سیگما (در ماه‌های آذر، دی، بهمن) و بعد از آموزش (در ماه‌های اسفند، فروردین، اردیبهشت، خرداد، تیر) در یک دوره زمانی ۸ ماهه با استفاده از پرونده‌های بالینی صورت گرفته است و با استفاده از نرم افزار آماری MINITAB و آزمون t-test تحلیل شده است.

**یافته‌ها:** یافته‌های حاصل از این مطالعه نشان داد که میانگین مدت اقامت قبل از آموزش روش DMAIC در نمونه ۲۰۰ نفری برابر با ۷/۹۱۵ روز و بعد از آموزش فوق میانگین مدت زمان بستری در همان تعداد نمونه برابر با ۶/۳۷۵ روز بود. تحلیل یافته‌ها نشان داد که آموزش شش سیگما موجب کاهش مدت اقامت بیماران بخش ارتوپدی شده است ( $p\text{value}=0/001$ ). میانگین زمان انتظار قبل و بعد از آموزش در همان نمونه برابر با ۲/۸۵ و ۱/۹۷ روز بود. در این متغیر نیز معنی دار بودن رابطه‌ی آموزش شش سیگما و کاهش مدت زمان انتظار تایید می‌گردد ( $p\text{value}=0/04$ ). میانگین میزان ضایعات (بار مراجعات) قبل و بعد از آموزش به ترتیب ۱/۳۶۵ و ۱/۴۷۰ بود. در این متغیر رابطه‌ی معنی داری بین آموزش شش سیگما و کاهش ضایعات (بار مراجعات) مشاهده نشد ( $p\text{value}=0/273$ ).

**نتیجه گیری:** به منظور بهره گیری از متدولوژی شش سیگما در بهبود کیفیت خدمات بیمارستانی، آموزش این ابزار از اهمیت بالایی برخوردار است. آموزش شش سیگما تاکید بر یادگیری توأم ابزارها و فرایند DMAIC دارد که استقرار آن را در سازمان تسهیل می کند.

کلمات کلیدی: شش سیگما، چرخه DMAIC، آموزش