

دانشکده فنی و مهندسی

بخش مهندسی صنایع - گروه فن آوری اطلاعات

رشته مهندسی فناوری اطلاعات - گرایش سیستم های تکنولوژی اطلاعات

پایان نامه کارشناسی ارشد

عنوان پایان نامه

توسعه چارچوبی برای بهبود فرایند مراقبت از بیماران بیمارستان

بر پایه فرایندکاوی

نام دانشجو:

مهیار تقی زاده نوعی

استاد راهنما:

دکتر محمد مهدی سپهری

شهریور 90



تقدیرم بہ مادر،

نہشتہ ای ز مینی کہ تو ایلیں بر غلت عر زوہ نمانی داند کہہ مرضیاتت از یہ مارانہ وده ارت.

چکیده

فرآیندهای مراقبت از بیمار در بیمارستان به مجموعه فرآیندهایی اطلاق می گردد که در بیمارستان به منظور "تشخیص" یا "مداوا" برای بیمار به کار گرفته می شوند. این فرآیندها به لحاظ جریان داشتن "انسان" در فرآیند از اهمیت خاصی برخوردار می باشد. فرآیندهای بیمارستانی از موجودیت‌های اصلی بیمارستان می باشند که نیازمند پایش و بهبود مستمر است. اما کاوش فرآیند از پیش‌نیازهای اصلی هر گونه تغییر در فرآیندهاست که استفاده از ابزارهای مناسب، تاثیر بسزایی در کیفیت نتایج خواهد گذاشت. بخش عمده ابزارها و تکنیکهای استفاده شده در زمان طراحی فرآیند قابل استفاده می باشد .

فرآیندکاوی رویکردی هوشمند است که با استفاده از رویکردهای داده کاوی ، آنالیز شبکه های اجتماعی و برخی از تکنیک های ویژه خود و وقایع ثبت شده از اجرای فرآیند ، فرآیندهای کسب و کار را از جنبه های مختلف بررسی می نماید. از آنجا که برای ارزیابی فرآیند هیچ چیزی بهتر از بررسی خود فرآیند اتفاق افتاده نمی باشد فرآیندکاوی می تواند بهترین پیشنهادات را برای بهبود فرآیندها ارایه نماید.

هدف اصلی این پژوهش ، مدیریت فرآیندهای کسب و کار و بهبود فرآیندها با استفاده از تکنیک‌های فرآیندکاوی در حوزه مراقبت از بیمار در بیمارستان می‌باشد. استخراج تفاوت های موجود در اجرای فرآیند با فرآیند مورد انتظار و کشف روابط غیر منتظره و پنهان و استخراج شبکه اجتماعی ایجاد شده در اثر اجرای فرآیند و یافتن گلوگاه‌های فرآیند، نتایج طرح شده در پژوهش حاضر می باشند.

شناسایی حوزه مدیریت فرآیندهای کسب و کار و مدیریت فرآیندهای مراقبت از بیماران، همچنین شناسایی منظرهای فرآیندکاوی و یکپارچه نمودن دو حوزه در قالب طراحی چارچوب (تجربه موفق) برای بهبود فرآیندهای مراقبت از بیماران حاصل مطالعه فوق می باشد.

کلیدواژه ها: فرآیندکاوی، بهبود فرآیند، مراقبت از بیماران، فرآیندهای بیمارستانی

فهرست مطالب

فصل 1	د
1-1- پیشگفتار	1
2-1- مفاهیم و واژه‌ها	2
3-1- بیان موضوع پژوهش	2
4-1- تاریخچه پژوهش	3
5-1- ضرورتها و لزوم پژوهش	3
6-1- هدف پژوهش	4
7-1- کاربردهای متصور و مورد انتظار	5
8-1- روششناسی پژوهش	5
9-1- ساختار کلی پایاننامه	9
10-1- خلاصه فصل اول	9
فصل 2	10
مدیریت فرآیندهای کسب و کار	10
1-2- پیشگفتار	11
2-2- روند شکل گیری سیستم های مدیریت فرآیند	11
3-2- مفاهیم و تعاریف فرآیندها و طبقه بندی آنها	13
1-3-2- واژه فرآیند	13
2-3-2- فرآیندهای کسب و کار	14
3-3-2- بررسی فرآیندها بر اساس مدل زنجیره ارزش پورتر	17
4-3-2- سادگی و پیچیدگی فرآیندها	19
2-4- چرخه مدیریت فرآیندهای کسب و کار	31
1-4-2- طراحی و آنالیز	33
2-4-2- پیکربندی	33
3-4-2- اجرایی کردن	34
4-4-2- ارزیابی	35
5-2- سیستم های مدیریت فرآیندهای کسب و کار	22
1-5-2- مدلسازی فرآیند	25
2-5-2- یکپارچه سازی و هماهنگ نمودن	25
3-5-2- مدیریت اطلاعات	26
4-5-2- ویژگی پرتالی	26
6-2- خلاصه فصل دوم:	39

41	فصل 3
41	فرآیند کاوی
42	1-3- پیشگفتار
42	2-3- مفهوم فرآیند کاوی
47	3-3- چالش‌های موجود در فرآیند کاوی
47	1-3-3- کاوش وظایف پنهان
48	2-3-3- کاوش فعالیت‌های تکراری
49	3-3-3- کاوش ساختارهای با انتخاب‌های غیرآزاد
50	4-3-3- کاوش حلقه‌ها
50	3-3-5- استفاده از زمان
51	6-3-3- کاوش وجوه مختلف در فرآیند کاوی
54	فصل 4
54	فرآیند کاوی در سیستم بهداشت و درمان
55	4-1- پیشگفتار
55	4-2- فرآیند کاوی در بیمارستان:
64	1-2-4- دیدگاه فرآیند در بیمارستان
65	2-2-4- دیدگاه سازمانی در بیمارستان
67	3-2-4- دیدگاه عملکرد یا مورد در بیمارستان
69	4-4- مروری بر پیشینه پژوهش
73	فصل 5
	Error! Bookmark not defined. یافته‌های پژوهش
74	5-1- پیشگفتار
75	5-2- آشنایی با بیمارستان‌های مورد مطالعه
78	5-2-1- بیمارستان شهید هاشمی نژاد
79	5-3- جمع آوری و پردازش داده‌های آزمایشی
83	5-4- نتایج فرآیند کاوی
86	5-5- اعتبارسنجی
86	5-6- خلاصه فصل ششم
87	فصل 6
87	سرانجام پژوهش و گشایش افق‌های نو
88	6-1- مروری بر فصل‌های گذشته
88	6-2- دستاوردهای پژوهش و کاربردهای آن
	6-3- نوآوری‌های پژوهش

4-6- چگونگی و ساز و کارهای به کارگیری و پیاده سازی نتایج..... *Error! Bookmark not defined.*

6-5- فراز و فرودهای مسیر پژوهش 88

6-6- تبیین و توجیه افقهای پژوهش و مباحث مطالعاتی پیشنهادی 90

فهرست شکل‌ها

- شکل 1- مدل فرآیندکاوی (A. de Medeiros and Weijters, 2009)..... 2
- شکل 2- مدل مرجع . CRISP-DM 5
- شکل 3-طبقه فرآیندهای کسب و کار در طبقه بندی APQC (منبع: انوری، 1389)..... 16
- شکل 4- سطوح اصلی و فرعی فرآیندها 17
- شکل 5- زنجیره ارزش پورتر 18
- شکل 6- سلسله مراتب عمومی فرآیندها در زنجیره ارزش 18
- شکل 7- تفاوت چگونگی تفاوت فرآیندها در پیچیدگی بیشتر (منبع: هارمون 2007) 19
- شکل 8- پیچیدگی فرآیندها و سطح فرآیندها (هارمون 2007) 20
- شکل 9- ماتریس پیچیدگی / استراتژی چمپلین 22
- شکل 10- جایگاه مدیریت فرآیندهای کسب و کار در نقشه استراتژی کسب و کار 24
- شکل 11- چگونگی ظهور BPMS (Ravesteyn, 2007) 27
- شکل 12- مشکلات فرآیندها (اقدسی، 1389) 29
- شکل 13- مدل گپ 29
- شکل 14- پیشنهاد نیاز آنالیز و بازطراحی مدل گپ 30
- شکل 15- چرخه حیات مدیریت فرآیندهای کسب و کار (Weske, 2007) 32
- شکل 16- بهبود مستمر فرآیندها 38
- شکل 17- مدل مپ برای توصیف ابعاد تحقیق و تمرکز این تحقیق 39
- شکل 18 - مدل فرآیندی حاصل از وقایع ثبت شده (Aalst and Weijters, 2004) 47
- شکل 19- مدل فرآیندی با دو فعالیت پنهان (Aalst and Weijters, 2004) 48
- شکل 20- مدل فرآیندی با دو فعالیت تکراری (Aalst and Weijters, 2004) 48
- شکل 21- کاوش با ساختارهای انتخاب غیر آزاد 49
- شکل 22- مدلی از فرآیند با یک حلقه (Aalst and Weijters, 2004) 50
- شکل 23- مدل فرایند مشتق شده از فرایندهای بیمارستان 65
- شکل 24- شبکه اجتماعی یک بیمارستان 66

- شکل 25 - نمودار عملکرد واحدها 67
- شکل 26- نمونه ای از مدل فرآیند جراحی ده بیمار با اقامت چهار روزه..... 68
- شکل 27- فرآیند ساخت *EL* (fei and Mesken,2010) 80
- شکل 28- ارتباط بین مجموعه داده های جمع آوری شده..... 80
- شکل 29- ارتباط بین بخش های پایگاه داده اکسس و دادههای جمعآوری شده **Error! Bookmark not defined.**
- شکل 30- مدل پتری نت کلینیک بیمارستان 83
- شکل 31- مدل کاوش شده به وسیله الگوریتم آلفا از وقایع ثبت شده 84
- شکل 32- نمودار ترتیب عملکردها **Error! Bookmark not defined.**
- شکل 33- نمودار تحلیل ترتیب عملکرد 85
- شکل 34-نمودار تحلیل زمان انتظار بخش های بیمارستانی 85

فهرست جدول‌ها

- جدول 1- مشخصات و ویژگی‌های BPM (Ravesteyn, 2007) 13
- جدول 2- تعاریف واژه فرآیند 14
- جدول 3- دسته بندی ویژگی‌ها و کاربردهای BPMS (Ravesteyn, 2007) 40
- جدول 4- یک نمونه لاگ‌های رویداد- (Aalst and Weijters, 2004) 46

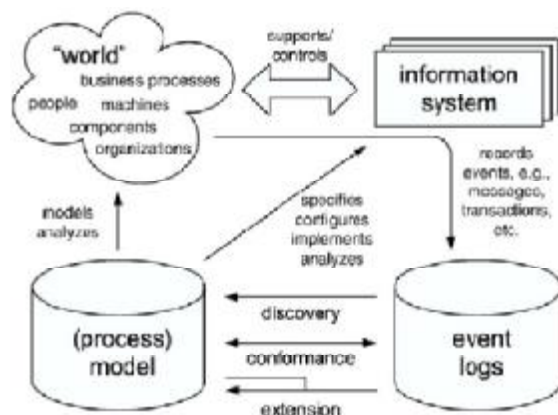
فصل ۱

دیناچہ
۲۰۲۰

1-1- پیشگفتار

تولید محصولات و خدمات سازمان‌ها در نتیجه اجرای فرآیندها نشان دهنده اهمیت بالای فرآیندهای کسب و کار در هر سازمانی است. امروزه ثابت شده است که ارتباط مستقیمی بین کیفیت فرآیندها و کیفیت محصولات و خدمات وجود دارد. در نتیجه همه سازمان‌ها فرآیندهای خود را به صورت مستمر کندو کاو و پایش نموده و با بهبود در آنها موجبات رضایت مشتریان خود را فراهم می‌آورند. تکنیک‌های فرآیندکاوی از این توانایی برخوردار می‌باشند تا با استفاده از وقایع ثبت شده، اطلاعات مفیدی را از فرآیندهای کسب و کار استخراج و آنها را از جنبه‌های مختلف بررسی نمایند (یوسفیان مریم آبادی، 1389)

فرآیندکاوی عبارت است از کشف، پایش و بهبود فرآیندهای واقعی و نه فرآیندهای فرضی که با استخراج دانش از لاگ‌های رویدادها انجام می‌گیرد. سیستم‌های اطلاعاتی فرآیند آگاه، بر اساس مدل‌های فرآیندی از پیش تعریف شده ایجاد می‌شوند. هنگامی که این سیستم‌ها توسط افراد، سازمان‌ها، ماشین‌ها و ... برای انجام فرآیندها مورد استفاده قرار می‌گیرند، اطلاعات مربوط به اجرای فرآیند در سیستم، لاگ می‌گردد که به آنها لاگ‌های رویداد می‌گوییم. سپس می‌توان از این لاگ‌ها برای کشف مدل فرآیندی بر اساس آنچه در عمل اتفاق افتاده است، اقدام نمود. چرخه توضیح داده شده در شکل 1 نشان داده شده است.



شکل 1- مدل فرآیندکاوی (A. de Medeiros and Weijters, 2009)

2-1- مفاهیم و واژه‌ها

مفاهیم و واژه‌های به کار برده شده در پژوهش حاضر همان تعاریف و استانداردهای موجود در بحث مدیریت فرآیندهای کسب و کار و فرآیندکاوی می باشند که در فصل دوم به طور کامل بیان خواهند شد.

3-1- بیان موضوع پژوهش

در بازار رقابتی بهداشت و درمان طی سالهای اخیر، بیمارستان‌ها برای کسب مزیت‌های رقابتی بیشتر، تلاش می‌کنند تا فرآیندهای درمانی خود را بهبود دهند تا هم کیفیت درمان خود را بالا برده و هم کاهش به سزایی در هزینه‌های خود ایجاد کنند (Mans et al, 2007).

حرکت خود انسان (بیمار) در فرآیند مراقبت از بیمار¹ و ورودی‌ها، واحدها و شرایط مختلف بیمار در دریافت خدمات مختلف که مبتنی بر محدودیت‌هایی می باشد، در خروجی فرآیند تاثیرگذار است و این از جمله ویژگی‌های این دسته از فرآیندها است. به منظور شناخت کامل و بررسی جنبه‌های مختلف این فرآیندها و بررسی این مطلب که یک سیستم خدمات درمانی چگونه فرآیندهای درمانی بیمار خود را حمایت می‌کند ارائه چارچوبی کامل مورد نیاز است که با استفاده از روشهای مناسب، فرآیند را از منظرهای گوناگون کندوکاو و دانش پنهان فرآیند را استخراج نماید و از این طریق بهبودی در سیستم

¹ Patient Care Process

ایجاد کند. ضمن در نظر گرفتن پیچیدگی‌های فرآیند درمان، این مطالعه روی فرآیندهای مراقبت از بیمار پرداخته است.

به منظور دستیابی به این مهم، از متدولوژی فرآیندکاوی برای کشف و تحلیل فرآیندها استفاده شده است و از بین متدولوژی‌های فرآیندکاوی موجود متدولوژی الگوریتم آلفا انتخاب گردیده است.

4-1- تاریخچه پژوهش

فرآیندکاوی برای اولین بار توسط اگراوال و همکاران مطرح گردید (Agrawal, 1998). این موضوع با مدیریت دانش²، تحلیل فرآیندهای کسب و کار³، مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار⁴ و بهبود مستمر فرآیندها⁵ مرتبط می‌باشد. همچنین می‌توان آن را به عنوان ورودی موضوعات اخیر مورد استفاده قرار داد. اطلاعاتی که در هنگام اجرا، جمع‌آوری گردیده است را می‌توان برای استخراج مدلی که رویدادهای ثبت شده را توضیح می‌دهد مورد استفاده قرار داد.

بارکائویی⁶ و همکاران موضوع بازبینی و بهینه‌سازی جریان کاری اطلاق عمل را مطرح کرده‌اند (Barkaoui et al, 2002) و آلست و همکاران، بحث کندوکاو و بهبود انعطاف پذیری فرآیند را با استفاده از فرآیندکاوی مورد بررسی قرار داده است. ورود به مبحث فرآیندکاوی در حوزه سلامت به صورت جدی توسط منز و همکاران در سال 2007 مطرح گردید (Mans et al, 2007) که بر اساس یک مطالعه موردی، نتایج را ارائه نموده و در پژوهش حاضر نیز به عنوان مرور ادبیات آورده شده است.

5-1- ضرورت‌ها و لزوم پژوهش

تامین صیانت و ارتقاء سلامت افراد از طریق ارائه خدمات بهداشتی و درمانی مطلوب، تاثیر به سزایی در تمامی فعالیت‌های اقتصادی، سیاسی و اجتماعی جامعه دارد. لذا مجموعه عوامل فوق، پرداختن به کیفیت

² Knowledge Management

³ Business Process Analysis

⁴ Business Process Reengineering

⁵ Continuous Process Improvement

⁶ Barkaoui

در مراکز ارائه خدمات بهداشتی و درمانی را امری ضروری و مهم می‌سازد (سید حسن امامی رضوی و همکاران، 1390). بر همین اساس، بیمارستان‌ها سعی دارند تا با بهبود فرآیندها، کیفیت درمان خود را افزایش و در عین حال هزینه‌های بیمارستانی خود را کاهش دهند. دولت از یک سو و سازمان‌های بیمه از سوی دیگر فشارهایی به این سازمان‌ها وارد می‌کنند تا با در نظر گرفتن این مسئله که تقاضا برای خدمات درمانی در حال افزایش است، کیفیت درمان خود را بهبود دهند (Mans et al, 2007).

به همین دلیل اجرای برنامه‌های بهبود کیفیت در فرآیندهای درمان بیمار از جمله مسائلی است که همواره مد نظر مدیران IT هر سازمان بوده است (Rogers et al, 2008).

سیستم بیمارستان یک سیستم پیچیده است و این پیچیدگی در فرآیند جریان بیمار بیشتر دیده می‌شود، به همین منظور این مسئله باعث شده تا مدل کردن این فرآیندها و به دنبال آن بهبود آنها به کاری دشوار برای این سازمان‌ها تبدیل شود. فرآیندکاوی به عنوان یک رویکرد تحلیلی مناسب توانسته تا حد بالایی این مشکلات را برطرف کند و به عنوان یک ابزار مناسب در اختیار این سازمان‌ها قرار گیرد. توجه به دانش استخراج شده از طریق فرآیندکاوی این فرآیندها علاوه بر رضایت بیمار به بهبود فرآیندها و بالا بردن کارایی و افزایش اثر بخشی فرآیندهای بیمارستان نیز منجر می‌گردد.

1-6- هدف پژوهش

هدف کلی این پژوهش را می‌توان طراحی چارچوبی برای بهبود فرایند مراقبت از بیماران با استفاده از فرآیندهای داده‌کاوی و استفاده از آن جهت کندوکاو فرآیندهای بیمارستانی بیان نمود. همچنین می‌توان هدف کلی زیر را به اهداف جزئی زیر تقسیم کرد:

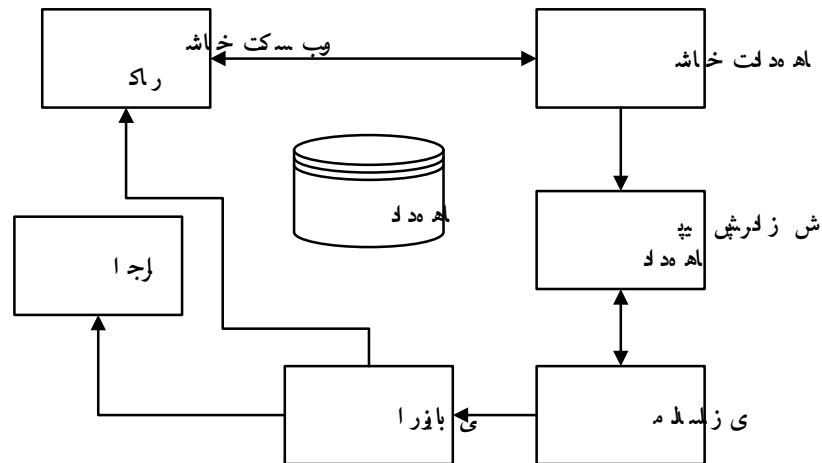
- 1- شناسایی فرآیند جریان حرکت بیمار و بهبود آن
- 2- شناسایی تفاوت‌های موجود در اجرای فرآیند
- 3- استخراج شبکه اجتماعی ایجاد شده در اجرای فرآیند و بررسی نقش هر یک از واحدها در اجرای فرآیند.
- 4- کشف روابط غیرمنتظره بین واحدهای مختلف بیمارستانی و بررسی علت آن.

7-1- کاربردهای متصور و مورد انتظار

همان‌طور که پیشتر به آن اشاره شد، اصلی‌ترین خروجی این پژوهش ارائه چارچوبی کاربردی برای بهبود فرآیندهای مراقبت از بیمار است. با استفاده از این چارچوب می‌توان فرآیندهای مختلف بیمارستانی را تجزیه و تحلیل کرده و با استناد به نتایج حاصل شده نسبت به بهبود فرآیندها اقدام نمود.

8-1- روش‌شناسی پژوهش

فرآیندکاوی از جمله زیر مجموعه‌های داده‌کاوی محسوب می‌گردد. در نتیجه روش‌شناسی مورد استفاده در فرآیندکاوی نیز تا حد زیادی به روش‌شناسی داده‌کاوی نزدیک است. متدولوژی *CRISP-DM*، چرخه‌حیاتی مشتمل بر شش مرحله را معرفی می‌نماید. 1. فهم کسب و کار (حرفه) 2. فهم داده 3. آماده‌سازی داده 4. مدل‌سازی 5. ارزیابی 6. به‌کارگیری که در اواخر قرن نوزدهم توسط کنسرسیون *SPSS* توسعه یافت. فرآیند طی شده با استفاده از این رویکرد در شکل شماره 2 آورده شده است.



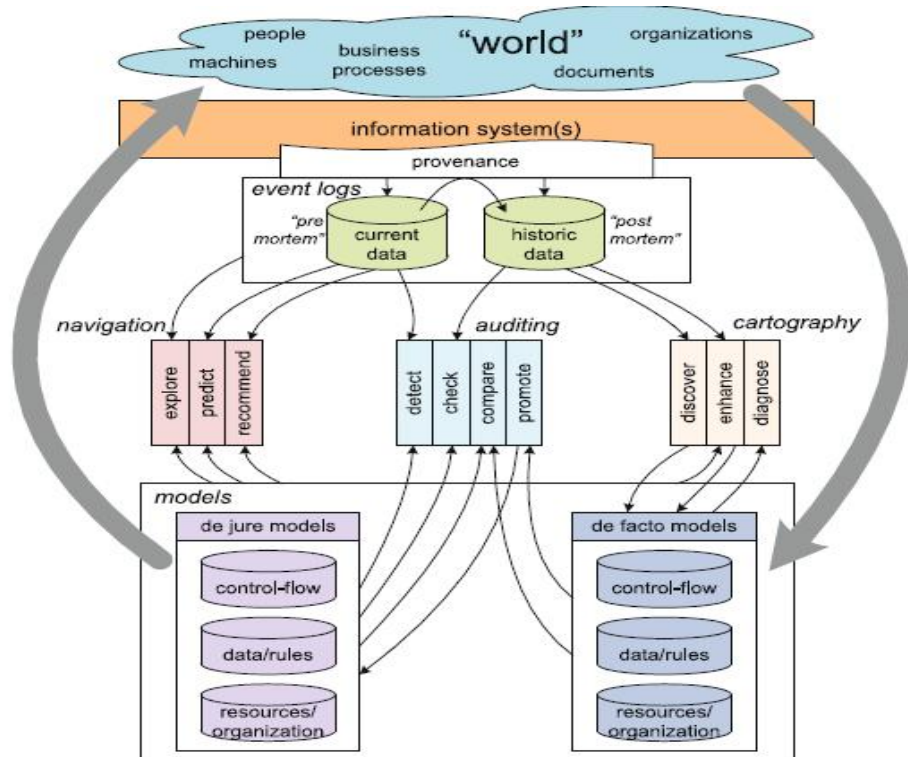
شکل 2- مدل مرجع . CRISP-DM

تقریباً در همان دوره SAS متدولوژی SEMMA را که مشتمل بر پنج مرحله بود ارائه نمود. معتبرترین رویکرد کاربردهای داده کاوی است که مبنای روش شناسی این پژوهش نیز قرار گرفته است.

1. نمونه گیری 2. کاوش 3. اصلاح 4. مدل سازی 5. ارزیابی

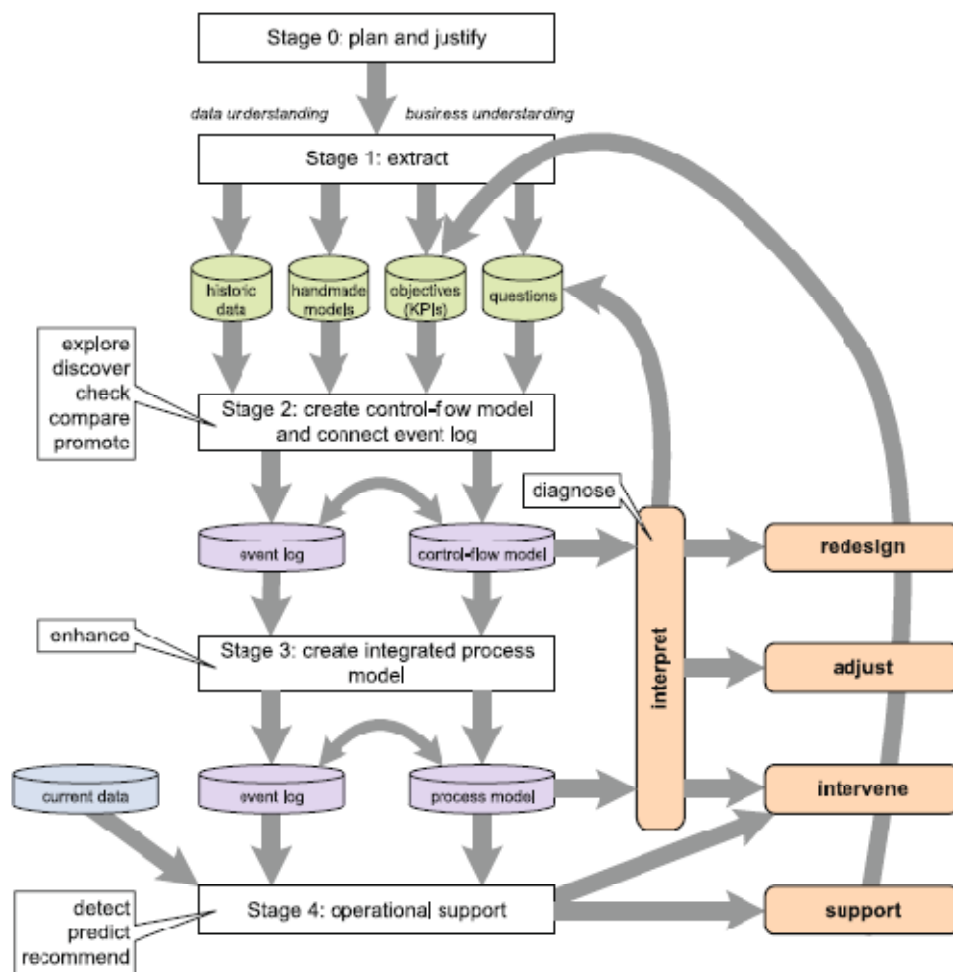
لیکن هر دوی این متدولوژی ها بسیار سطح بالا بوده و از پشتیبانی کمی برخوردار بودند. به علاوه متدولوژی های حاضر مناسب پروژه های فرآیندکاوی نبودند بنابراین یک چارچوب جدید توسط وندآلست ارائه گردید. که در آن ده فعالیت مرتبط فرآیندکاوی در آن به کار رفته اند. این ده فعالیت به سه گروه کارتوگرافی (کشف فعالیت- تسهیل - تشخیص) ، ممیزی (شناسایی فعالیت ها- بررسی- مقایسه- ارتقا) ، هدایت (کاوش فعالیت ها- پیش بینی- پیشنهاد)

چارچوب مذکور در شکل 3 نشان داده شده است.



شکل 3- چارچوب ارائه شده توسط Aalst, 2011

اگر چه این چارچوب به فهم ارتباط بین فعالیت های مختلف فرآیندکاوی کمک می کند، راهنمای مناسبی برای انجام دهندگان پروژه های فرآیندکاوی نیست بنابراین یک مدل چرخه حیات به نام L^* برای تبیین روش انجام کار نیز ارائه نموده است. مراحل این چرخه در شکل شماره 4 نشان داده شده است. توضیح اینکه گام چهارم این مدل بلند پروازانه بوده و مستلزم زیرساخت فناوری اطلاعات پیشرفته ای می باشد و تنها برای فرایندهای دارای ساختار مشخص قابل به کار گیری می باشد.

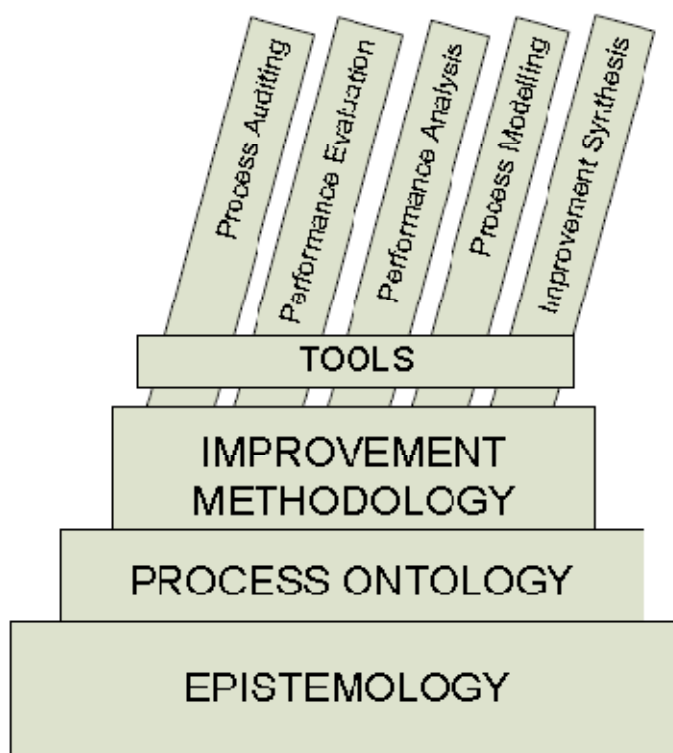


شکل 4- مدل چرخه حیات L^* برای تبیین 5 مرحله پروژه فرآیندکاوی

برای انجام این پژوهش، ابتدا با مطالعات گسترده کتابخانه‌ای در زمینه فرآیندکاوی و کاربردهای آن در سیستم بهداشت و درمان و خصوصا بیمارستان‌ها و همچنین مراجعه حضوری به بیمارستان‌های مختلف و شناخت عینی آنها، چارچوب اولیه طراحی شد.

محقق در نظر دارد با استفاده از چارچوب پیتر دلمریس در سال 2005 که چارچوبی برای بهبود فرآیندهای دانش گرا می باشد، دانش فرآیند را به عنوان زیر اساس چارچوب جامع برای بهبود فرآیند در نظر گیرد.

همان طور که در شکل 5 ملاحظه می گردد سه جزء اصلی چارچوب دلمریس (معرفت شناختی، آنتولوژی فرآیند و متدولوژی بهبود) می باشد و آن ابزارها یا تکنیک ها در ارتباط با پیاده سازی آن می باشند.



شکل 5- اجزای چارچوب بهبود فرآیند. Dalmaris, 2005.

در ادامه به منظور بررسی توانایی های این چارچوب، بیمارستان فوق تخصصی هاشمی نژاد انتخاب گردید. داده های مورد نیاز جمع آوری و پیش پردازش های لازم برای ورود به نرم افزار تحلیلی *ProM* انجام گرفت. داده های مورد نیاز پردازش و نتایج به دست آمده طی جلسات متعدد با خبرگان بیمارستان ذکر شده

مطرح شد و در ادامه مورد تجزیه و تحلیل و اعتبارسنجی قرار گرفت. در نهایت نیز راهکارهای لازم برای بهبود فرآیندها به مدیران بیمارستان پیشنهاد و ارائه گردید.

9-1- ساختار کلی پایان نامه

مطالب این پایان نامه در 6 فصل شکل داده شده است. در این فصل به بیان کلیات موضوع پژوهش پرداخته شد. مفاهیم مدیریت فرآیندهای کسب و کار در فصل دوم تبیین شده است. مبحث فرآیندکاوی در فصل سوم ارائه گردیده است. در فصل چهارم فرآیند مراقبت از بیمار و فرآیندکاوی در بیمارستان مطرح شده است. فصل پنجم یافته‌های پژوهش و چارچوب پیشنهادی آورده شده و نهایتاً در فصل ششم به نتیجه گیری پرداخته و پیشنهاداتی برای مطالعات آتی ارائه شده است.

10-1- خلاصه فصل اول

در این فصل به منظور آشنایی با موضوع پژوهش به معرفی مقدمات لازم پرداخته شد. در ادامه پس از بیان مختصری از مسئله پژوهش و ضرورت انجام آن، رویکرد کار پژوهشی مطرح شد و فرآیند انجام شده برای انجام این پژوهش شرح داده شد. در فصل بعد به تبیین مفاهیم مدیریت فرآیندهای کسب و کار پرداخته خواهد شد.