



پایش ملی ارتقای کیفیت و تعالی خدمات در نظام سلامت

تدوین و استقرار فرایند جامع مدیریت کیفیت



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز
دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

نام نویسندگان و افلیشین

۱. نویسنده اصلی): جناب آقای ابوذر رشیدی نسب ، واحد بهبود کیفیت مرکز آموزشی و درمانی کودکان مردانی آذر تبریز شماره همراه : ۰۹۱۴۸۶۴۷۶۹۱

شرح تجربه

در بیمارستان کودکان تبریز ضمن تحلیل فرایندهای مرتبط با مدیریت کیفیت تمامی آنها در قالب یک فرایند منسجم تدوین گردید و به کمک فناوری اطلاعات در یک سیستم جامع ارتقاء یافت. این فرایند شامل مراحل جمع آوری اطلاعات ، تحلیل ،تجمیع، اولویت بندی ، اجرا و بازخورد می باشد. بدین ترتیب اطلاعات مدیریتی مرتبط با کیفیت در یک سیستم تحت شبکه ، جمع آوری می گردد توسط دفتر بهبود کیفیت و سایر کارشناسان تحلیل می گردد. و نتایج جهت تصمیم گیری در اختیار مدیران ارشد و میانی سازمان قرار می گیرد. اطلاعات ادوار گذشته بصورت قابل مقایسه و در قالب نمودارهای تحلیلی در بازه های زمانی دلخواه در دسترس است. همچنین پایش برنامه های عملیاتی مختلف بیمارستان با دقت و سرعت مناسب برای مدیران امکان پذیر خواهد بود.

نتایج اجرای تجربه

لازمه استقرار مدیریت جامع کیفیت در بیمارستان با استفاده از فناوری اطلاعات در ابتدا تدوین و استقرار فرایند مدون و جامع می باشد. التزام مدیران ارشد به مدیریت علمی جزء لاینفک این ارتقاء می باشد. ایجاد چرخه پایش و بازخورد برای ارتقا اثربخش فرایندهای مدیریتی ضروریست.

مساله

فعالیت‌های اصلی مدیریت کیفیت در بیمارستانها به روش های مختلف انجام می گردد که اغلب زمان بر نا کارآمد و دشوارند: جمع آوری شاخصها در فرمت‌های مختلف و تحلیل آنها در بازه های زمانی دلخواه اغلب در فرمت‌های گوناگون و روش‌های مختلف انجام می گیرد. برای جمع آوری و تحلیل شاخص‌های کیفی نظیر رضایت سنجی بیماران و کارکنان از فایل اکسل، روش‌های دستی یا SPSS استفاده میشود که علاوه بر زمانبر بودن قابلیت تحلیل و مقایسه با جزئیات و دوره های زمانی مختلف در آنها بسختی انجام می شود. تدوین و پایش صورتجلسات کمیته ها و تحلیل محتوای آنها بصورت دستی یا در فایل ورد انجام می شود و فاقد کارایی کافی می باشد. تدوین برنامه های عملیاتی و پایش آنها از روش نظام مندی برخوردار نیست. تدوین برنامه بهبود کیفیت سالانه و جمع آوری و پایش مشکلات واحدها بصورت نظام مند انجام نمی شود. خود ارزیابی اعتبار بخشی در فایل اکسل انجام می گردد که قابلیت مقایسه در ادوار مختلف بسختی انجام می شود. ارزیابی عملکرد کارکنان و بخش ها در قبال فرایندهای مرتبط با بهبود کیفیت از روش نظام مندی برخوردار نیست. پایش برنامه ها و فعالیتها بصورت متمرکز و نظام مند انجام نمی شود.

پیشنهاد های حاصل از تجربه

با استقرار این فرایند در تمامی مراکز درمانی مدیران ارشد قادر به مدیریت و تصمیم گیری مبتنی بر اطلاعات پردازش شده خواهند بود. همچنین اطلاعات در زمان مناسب و دقت کافی در اختیار ذینفعان قرار می گیرد و از اتلاف وقت و هزینه جلوگیری می گردد. علاوه بر آن با ایجاد سیستم پایش و بازخورد بموقع، ضمانت اجرایی برای تحقق برنامه های عملیاتی وجود خواهد داشت و از اتلاف زمان و هزینه در اجرای برنامه ها جلوگیری بعمل خواهد آمد.



پایش ملی ارتقای کیفیت و تعالی خدمات در نظام سلامت