



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

## مدیریت اثربخش جلسات و کمیته های بیمارستانی جهت ارتقاء کیفیت خدمات و ایمنی بیماران

### نام نویسندگان و افلیشین

۱. زینب ارجمندی، کارشناس بهبود کیفیت و اعتباربخشی
۲. فرانک خدایاری، مدیر بهبود کیفیت، اعتباربخشی و ایمنی بیمار
۳. مهدیه خانبانپور، کارشناس رابط کمیته های بیمارستانی



همایش ملی ارتقای کیفیت و تعالی خدمات در نظام سلامت

### مسأله

تعدد جلسات داخلی و درون سازمانی و هم چنین کمیته های ابلاغی از سوی سازمان های بالادستی مانند: دانشگاه بقیه الله الاعظم (عج)، ستاد کل نیروهای مسلح و ۱۴ کمیته ای ابلاغی از سوی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، سبب شده است تا مدت زمان قابل توجهی از وقت افراد به خصوص مدیران ارشد و میانی بیمارستان صرف شرکت در جلسات گردد. لذا مدیریت اثربخش جلسات و کمیته ها به منظور تحقق نتایج مطلوب از اهمیت بسیار ویژه ای برخوردار است. تا پیش از سال ۹۸ مدیریت و پایش جلسات و کمیته ها توسط دفتر بهبود کیفیت و در بستر اتوماسیون اداری انجام می شد اما کثرت جلسات، حجم زیاد مصوبات و محدودیت های استفاده از اتوماسیون اداری در رعایت الزامات جلسات و کمیته ها، مطابق با استانداردهای اعتباربخشی ملی و آیین نامه ها و دستورالعمل های ابلاغی، مدیریت جلسات و کمیته ها را با چالش جدی مواجه کرد و ضرورت استفاده از یک ابزار دقیق و جامع جهت برگزاری و ارزیابی عملکرد جلسات و کمیته ها را بیش از پیش مورد توجه قرار داد.

### شرح تجربه

پس از برگزاری جلسات متعدد بارش افکار توسط مدیریت بهبود کیفیت، طرح اولیه ای سامانه ظرف مدت ۳ ماه با قابلیت های ذیل آماده شد:

- ۱- ایجاد تقویم الکترونیک برای کلیه جلسات به صورت ماهانه جهت جلوگیری از کنسلی جلسات به دلیل تداخلات زمانی و مکانی و اعضاء مشترک
- ۲- ایجاد داشبوردی برای کلیه جلسات جهت دسترسی به اطلاعات مرتبط با هر جلسه از جمله: زمان، مکان، اعضاء، دستورات جلسه و صورتجلسات
- ۳- قابلیت ارسال پیامک جهت نظم دهی به فرآیند اطلاع رسانی جلسات به اعضاء (برگزاری/کنسلی)
- ۴- وجود یک فرم متحد الشكل و دارای استانداردها و الزامات نگارش صحیح صورتجلسه جهت ثبت شرح مذاکرات و مصوبات جلسه
- ۵- امکان پایش دقیق مصوبات از طریق ثبت شرح اقدامات انجام شده، درصد اجرای هر مصوبه و نمایش میزان اجرای آن در سه طیف رنگی قرمز، زرد و سبز، تاریخ شروع و پایان انجام مصوبه، مسئول و همکاران مربوطه، نمایش مشاهده مصوبه توسط مسئول مربوطه و تعیین نوع مصوبه از نظر تاثیر بر ارتقاء کیفیت و ایمنی بیمار
- ۶- امکان انواع گزارش گیری از مصوبات و شاخص های عملکردی کمیته ها و جلسات در بازه های زمانی مختلف
- ۷- نمایش یکجای مصوبات مرتبط با هر فرد به صورت آلازم اطلاع رسانی مصوبات و یا یادآوری اتمام موعود زمانی انجام مصوبه
- ۸- درج امضای الکترونیک اعضای جلسه ذیل صورتجلسه

پس از ۶ ماه، نسخه ای اولیه ای سامانه مورد بهره برداری قرار گرفت و پیشنهادات اصلاحی و تکمیلی جهت به روزرسانی و ارتقاء نسخه های بعدی سامانه، بازخورد داده شد. از طرفی یک نفر رابط سامانه، جهت پیگیری و هماهنگی امور مربوطه و تایپ همزمان صورتجلسه و مصوبات حین برگزاری جلسه به کارگیری شد تا صورتجلسات در کمترین زمان با امضای ریاست، ابلاغ و ارسال گردد.

### پیشنهاد حاصل از تجربه

امروزه با توجه به فضای رقابتی میان سازمان ها و ظهور روش های نوین مدیریتی، استفاده از سامانه های الکترونیک و دسترسی به بانک جامع اطلاعاتی از ابزارهای ضروری برای مدیران محسوب می شود. سنجش اثربخشی تصمیمات، ارزیابی عملکرد، انجام اقدامات اصلاحی، بهبود فرآیندها و نهایتاً رسیدن به اهداف سازمانی جز با تکیه بر منابع اطلاعاتی دقیق و جامع میسر نیست. لذا با بهره گیری از ابزارهای جدید مدیریتی مانند سامانه های الکترونیک، اپلیکیشن ها و هوش مصنوعی، می توان ضمن غلبه بر مشکلات سیستم های دستی و سنتی، استفاده بهینه از نیروی انسانی و امکانات، صرفه جویی در زمان و هزینه ها، گام موثری در ارتقاء عملکرد مدیران و موفقیت سازمان برداشت.

### نتایج اجرای تجربه

جایگزین نمودن سامانه ای کمیته ها و جلسات به جای اتوماسیون اداری، مدیریت نظام مند جلسات و کمیته ها را فراهم نمود. در واقع استفاده از این سامانه موجب شد تا یک بانک اطلاعاتی جامع و دقیق از کلیه ی جلسات و کمیته ها ایجاد شود و مبنای ارزیابی دقیق عملکرد آن ها قرار بگیرد. به بیان دیگر، ارائه ی گزارش های دوره ای از فعالیت جلسات و کمیته ها به تیم رهبری و مدیریت و انجام اقدامات اصلاحی لازم توسط ایشان، گواهی است براین که ایفای نقش موثر جلسات و کمیته های بیمارستانی در ارتقاء کیفیت خدمات و ایمنی بیماران به طور قابل توجهی نسبت به گذشته بهبود یافته است. در انتها استخراج کارنامه ی عملکرد کمی و کیفی جلسات و کمیته ها از مستندات ارزشمند و قابل ارائه در این تجربه می باشد.

همایش ملی ارتقای کیفیت و تعالی خدمات در نظام سلامت

تبریز - آبان ۱۴۰۲



پایگاه اطلاع رسانی