



بهبود کیفیت خدمات درمانی

مرضیه حسین زاده

کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی

حرا كفت؟



12 January 2018

Peter Drucker :

“The first duty of business is to survive, and the guiding principle of business economics is not the maximization of profit, it is the avoidance of loss”



The purpose of a business is to create a customer.

سازمانها برای بقاء نیازمند مشتریان خود هستند

باعث گرمی بازار شدش من بودم

اول آنکس که خریدار شدش من بودم

"A customer is the most important visitor on our premises.

ناظر

He is not dependent on us; we are dependent on him.

ما به مشتری وابسته هستیم

He is not an interruption in our work; he is the purpose of it.

مشتری در کار ما، یک هدف زودگذر نیست بلکه مشتری هدف و غایت همه اقدامات ماست.

He is not an outsider in our business; he is a part of it.

مشتری چیزی از سازمان ماست.

We are not doing him a favour by serving him; he is doing us a favour by giving us an opportunity to do so. "

ما با خدمتی که به مشتری ارائه می نمایم به او لطف نمی کنیم، بلکه او از این طریق فرصتی برای ادامه کار به ما می دهد، و در حق ما لطف و التفات می نماید



چرا کیفیت؟

- افزایش دانش و آگاهی گیرندگان خدمت
- افزایش تعداد و تنوع ارائه دهندگان خدمت
- ارتقاء سطح استاندارد های ارائه خدمت
- وضع قوانین و مقررات سخت گیرانه تر
- توجه افکار عمومی و رسانه های جمعی
- افزایش سرعت ارتباطات و مبادله اطلاعات
- افزایش قدرت انتخاب و تصمیم گیری بیماران

افزایش قدرت انتخاب و تصمیم گیری مشتریان

با پیروی از قاعده "تعرف الاشياء به اضدادها"
می توان اظهار داشت که

کیفیت # بی کیفیتی



بی کیفیتی چیست ؟



بی کیفیتى چیست ؟

منو سفت بگیر!



بی کیفیتی چیست ؟



زلزله بم. 5 دی 82



مواردی از آسیب دیدن اتصالات، بعلت ضعف جوشکاری
یا ناکافی بودن طول جوش مشاهده می گردد.

بی کیفیتی چیست؟



بی کیفیتی چیست؟



علل تخریب: حذف میلگرد ها

بی کیفیتی چیست؟



بی کیفیتی چیست؟



بی کیفیتی چیست؟



Dont worry , everything is great , the Turkey in the microwave , and i am feeding the baby ...

مفهوم کیفیت؟



- دقت؛ ایمنی
- انجام درست کار درست در بار اول
- مناسب بودن خدمت برای هدف مشخص
- مطابقت یک محصول یا خدمت با الزامات از پیش تعیین شده
- تامین نیاز اعلام شده و اعلام نشده مشتری و کاستن از دامنه تغییرات فرآیندها
- درک اهمیت و توجه به ساختارها، فرآیندها و پیامدها

مردم اگر نتوانند کیفیت را
تعریف کنند ولی درهرجا و هر
مکان آن را تشخیص می دهند.



کیفیت خدمات درمانی؟

درجه‌ای از خدمات سلامتی برای افراد و جوامع است که احتمال دستیابی به پیامدهای مطلوب سلامتی را افزایش داده و در تطابق با دانش حرفه‌ای روز باشد

(IOM, 1990, Medicare: A Strategy for Quality Assurance)

انجام کار درست؛ برای افراد درست (انتخاب‌شده)؛
در زمان درست؛ و انجام درست تمام این موارد در
اولین مواجهه



کیفیت

میزان برآورده شدن نیازمندی ها توسط مجموعه ای
از ویژگی ها

جوران : کیفیت مناسب بودن خدمت برای هدف مشخص

کرازبی : مطابقت یک محصول یا خدمت با الزامات از پیش
تعیین شده

دمینگ : تامین نیاز اعلام شده و اعلام نشده مشتری و کاستن از
دامنه تغییرات فرآیندها

اصول مدیریت کیفیت



1- مشتری محوری

2- رهبری

3- مشارکت پرسنل

4- رویکرد فرایندی

5- رویکرد سیستمی

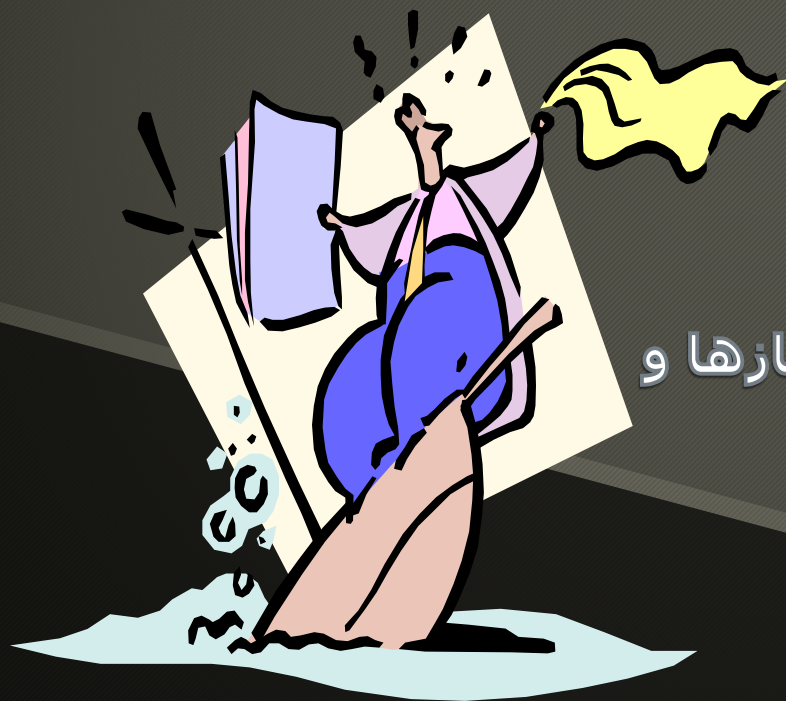
6- بهبود مستمر

7- رویکرد واقع بینانه در تصمیم گیری

8- روابط سودمند متقابل با تأمین کننده



مشتری محوری



- درک نیاز مشتری
- ممیزی رضایت مشتری
- همسو کردن اهداف سازمان در نیازها و انتظارات مشتری

رهبري

- وحدت مقصد
- جهت گیری
- محیط درون سازمان



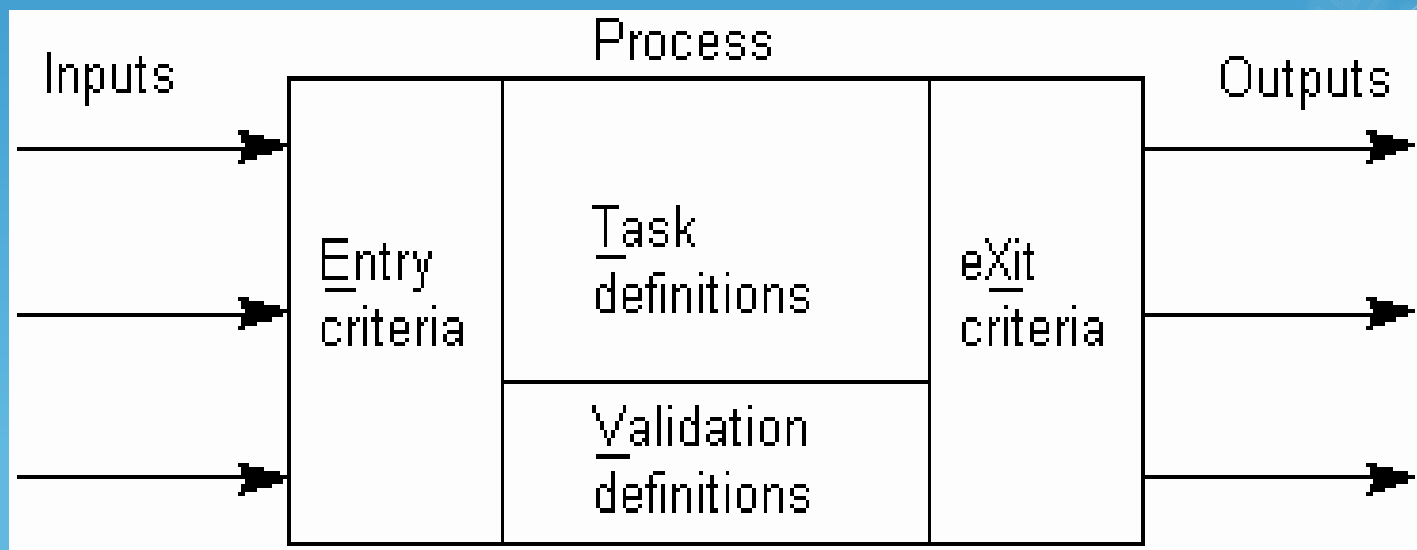
مشارکت پرسنل

- سرمایه اصلی سازمان
- بهره گیری از توانایی پرسنل
- نوآوری و خلاقیت پرسنل



رویکرد فرایندی

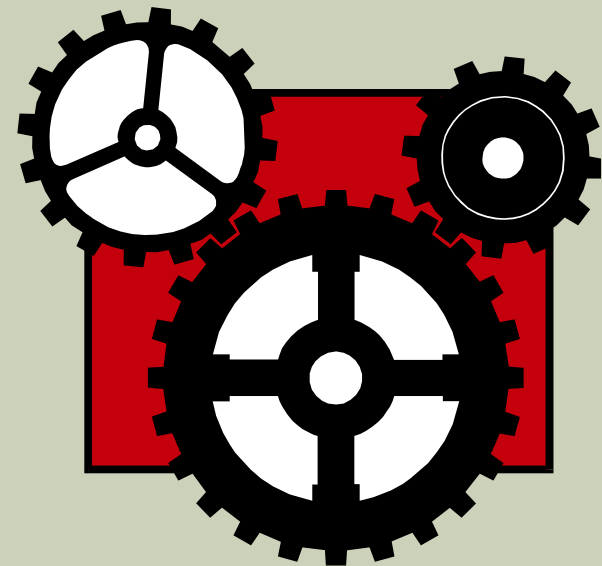
- نتیجه
- کارایی بهتر
- فعالیتها و تعامل آنها



رویکرد سیستمی به مدیریت



- تعامل فرایندها
- کارایی و اثربخشی
- دستیابی به اهداف



بهره‌وری خیلی پایین...! اما همه کارکنان سخت مشغولند.
شاید لازم باشد افراد جدیدی استخدام کنیم.

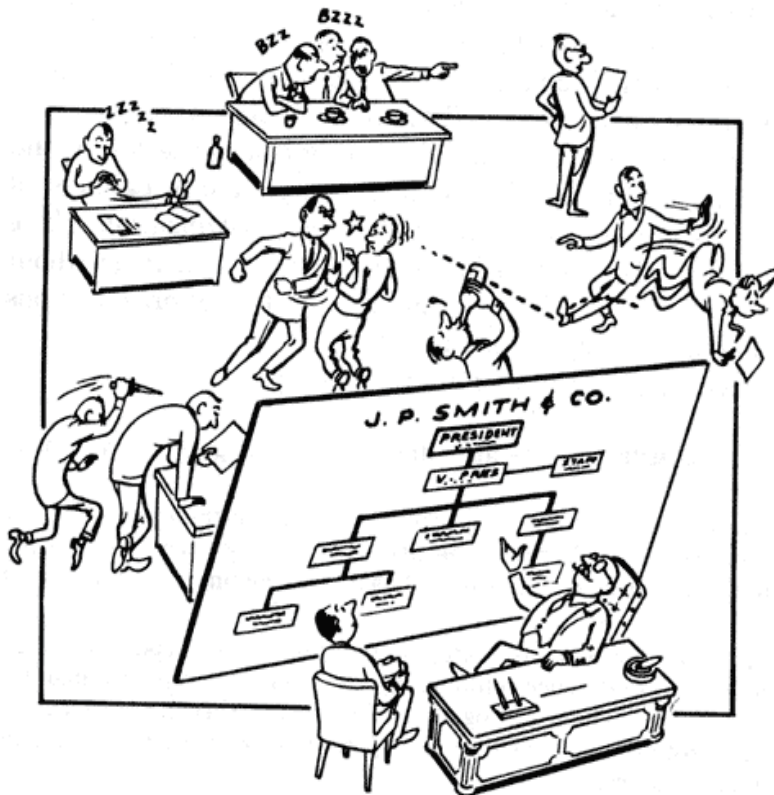
بهبود مستمر

- هدف
- عملکرد سازمان
- مستمر



رویکرد واقع بینانه در تصمیم گیری

سازمان من را ببین !

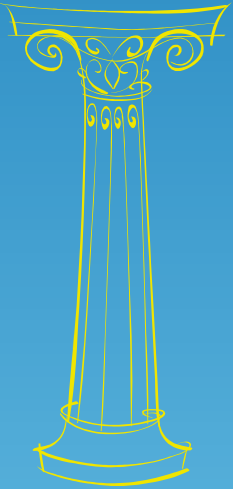


Source: Murdick, R. G., J. E. Ross and J. R. Craggett. 1990. *Information Systems for Mod*
3rd ed. New Delhi: Prentice-Hall.

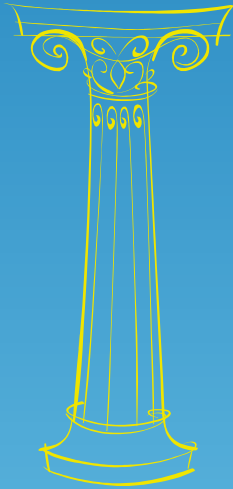
- جمع آوری داده
- تجزیه و تحلیل
- تصمیم بر اساس اطلاعات

ابعاد کیفیت خدمات درمانی؟

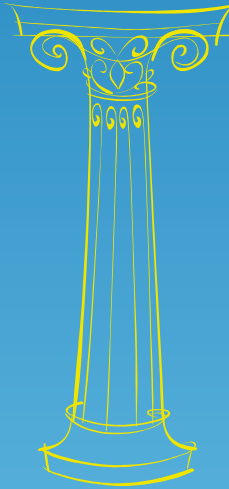
- ❖ ایمن بودن
- ❖ بهنگام بودن
- ❖ کارایی داشتن
- ❖ عادلانه بودن
- ❖ اثربخش بودن
- ❖ بیمار-محور بودن



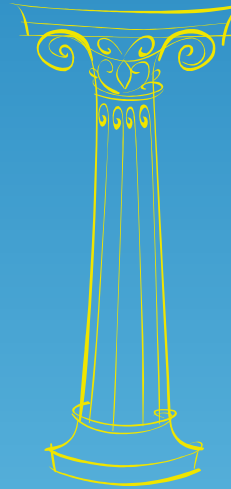
Safe



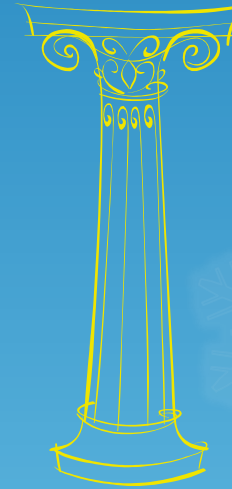
Timely



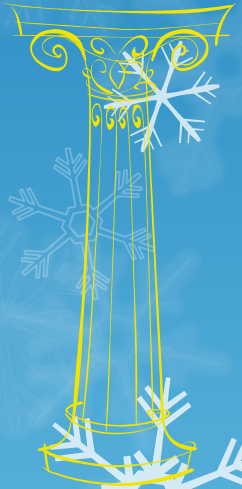
Efficient



Equitable



Effective



**Patient
centered**

10 February 2017

کیفیت خدمات درمانی از دید بیماران؟

- احترام به ارزشها، ترجیحات و نیازهای بیان شده از سوی بیمار
- دسترسی به مراقبتها
- حمایت عاطفی
- ارائه اطلاعات، برقراری ارتباط و آموزش
- هماهنگی مراقبتها
- راحتی و آسایش جسمی
- برقراری تعامل با خانواده و دوستان
- پیوستگی خدمات و تغییر موجه و مناسب مراقبتها

رویکردهای مربوط به کیفیت

نگرش قدیم یا q	نگرش جدید یا Q
کیفیت به محصول مربوط است کیفیت یک موضوع فنی است کیفیت مسئولیت بازرسان است کیفیت توسط کارشناسان راهبری می شود کیفیت رسیدن به بالاترین درجه است کیفیت باید کنترل شود	کیفیت به عملکرد سازمان مربوط است کیفیت یک موضوع استراتژیک است کیفیت مسئولیت همه کارکنان است کیفیت توسط مدیریت راهبری و هدایت می شود کیفیت نیل به درجه معینی از مطلوبیت است کیفیت باید بهبود داده شود

ده گام طلایی

در اعتباربخشی بیمارستانی



10 Golden Steps In Hospital Accreditation

گام اول : الفبای اعتباربخشی ■ ۲۷



۱۰ اصل کلیدی ارزش‌ها در اعتباربخشی

۱	اراده	نخستین ویژگی مورد نیاز یک مدیر، داشتن اراده است. آندره مورو
ع	عملکرد	تنها به نشستن و فکر کردن اکتفا نکنید، عمل کنید. آنتونی رابینز
ت	تغییر	رمز برخورداری از نگرش خوب، داشتن شوق به تغییر است. جان ماکسول
ب	برنامه‌ریزی	اقدام بدون برنامه‌ریزی؛ دلیل هر شکستی است. پیتر دراگر
ا	استراتژی	استراتژی یعنی تعیین دقیق نحوه رقابت. جک ولش
ر	رهبری	رهبری، توانایی تبدیل دورنما به واقعیت است. وارن بنیس
ب	بهبود	دقت و تمرکز، رموز بهبود عملکرد عالی هستند. برایان کریسی
خ	خلاقیت	خلاقیت یعنی بهترین استفاده از داشته‌ها و شرایط کنونی. کارل میز
ش	شایستگی	برنده شدن شایستگی می‌خواهد که آن هم خودشناسی است. سیمپسون
ی	یادگیری	بیاموزید که از روند یادگیری، لذت ببرید. پیتر مک ویلیام



آموزش لبخند زدن به پرستاران چینی

www.sadeghfaz.ir

بهبود کیفیت؟

تلاشی گروهی است برای شناسایی فرصت‌های بهبود، اندازه‌گیری عملکرد و درگیر نمودن کارکنان خط مقدم برای یافتن راه‌هایی برای بهبود عملکرد.

یکدل و یکصدا به پیش!



Source: Johnson, D. W., and F. P. Johnson. 2000. *Joining Together: Group Theory and Group Skills*. 7th ed. Boston: Allyn and Bacon.

✓ بهبود کیفیت، از طریق چرخه‌های تکرارشونده اندازه‌گیری
عملکرد، آزمون تغییرات و ارزشیابی مجدد دستاوردها
امکانپذیر می‌گردد.



مراتب کیفیت



مزایای بکار گیری استاندارد:

□ بررسی مجدد فعالیت های سازمان بر اساس اهداف سازمان و رفع کاستیها

□ شفافیت فرآیندها و شاخص ها در سازمان

□ جلوگیری از دوباره کاری ها به واسطه تعریف فعالیتهای برنامه ریزی شده و سیستماتیک

□ کاهش هزینه ها

□ ایجاد اطمینان و اعتماد در درون سازمان

□ ایجاد اطمینان و اعتماد درون سازمان (مشتری)

□ افزایش توان رقابت در عرصه بین الملل



ابزارهای استانداردسازی شامل :

● برنامه استراتژیک

● برنامه عملیاتی

● خط مشی

● روش اجرایی

● دستورالعمل

● راهنمای های بالینی

در واقع استفاده از این تکنیک ها یک نظام راهنمای رفتاری را در اختیار پرسنل قرار می دهد که هر کدام مکمل دیگری است.

سیستم‌های بهبود کیفیت

5S

کنترل آماری فرآیند (SPC) شش سیگما

مدیریت کیفیت (ISO)

جایزه دمینگ

PDCA

مدیریت کیفیت

تولید ناب

الگوگیری

تحلیل شیوه‌های بروز خطا و اثرات آن

جایزه مالکوم بالدريج

اعتباربخشی

ایمنی بیمار

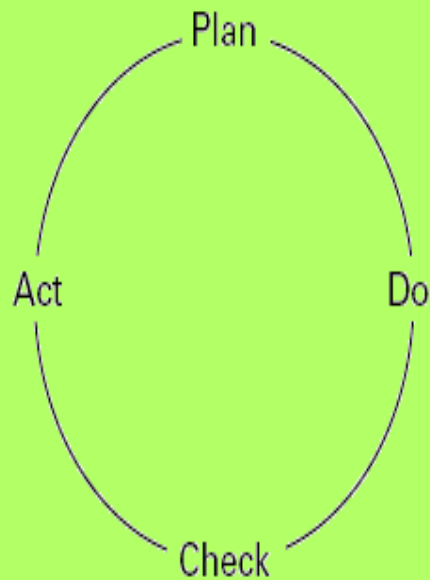
تحلیل علل ریشه

حاکمیت بالینی

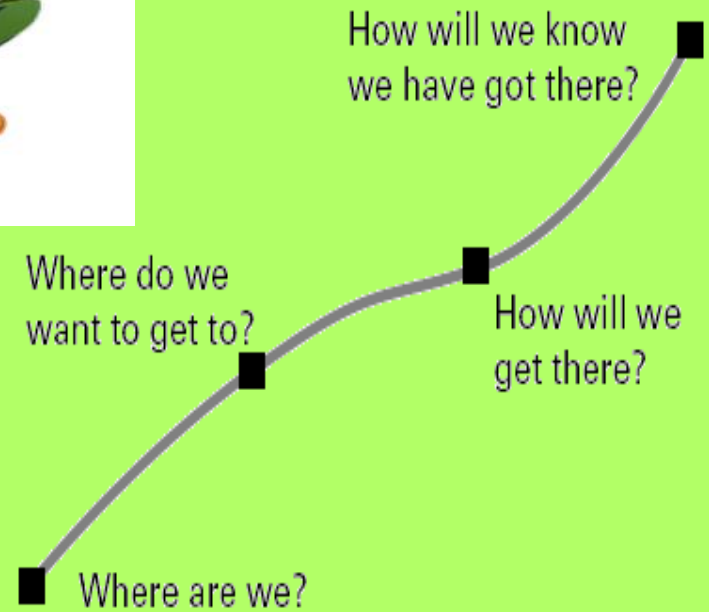
توسعه عملکرد کیفی (QFD)

بهبود کیفیت

Total quality management



Common thread of most quality cycles



سیستم‌های مرتبط با بهبود کیفیت

سیستم‌هایی برای مسابقه کیفیت

(جایزه دمنگ، جایزه مالکوم بالدريج، جایزه ملی کیفیت ایران، EFQM)



سیستم‌هایی برای استقرار کیفیت

ISO, 5S, TPM, QFD, 6 Sigma, Lean, TQM

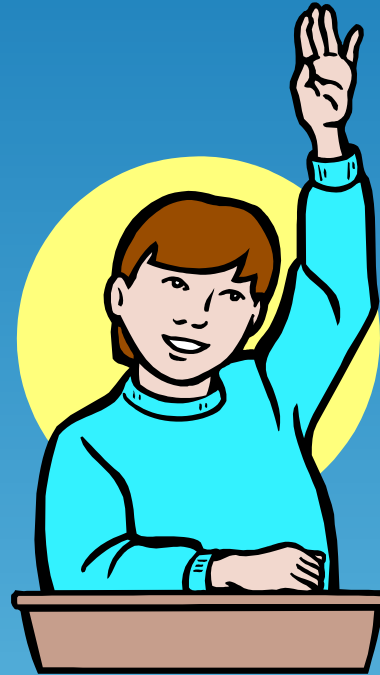
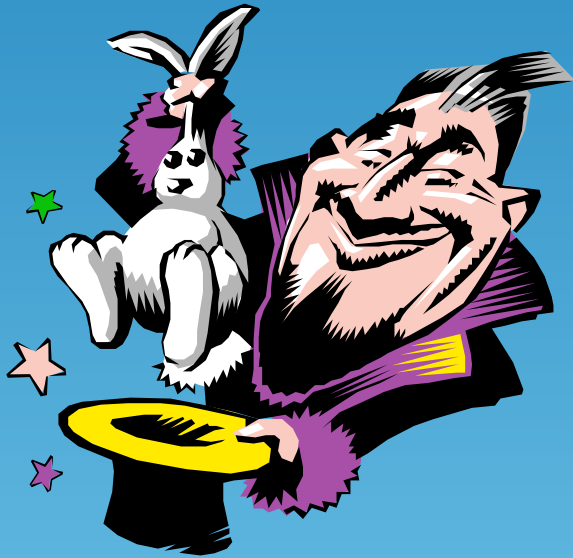
نتیجه:

هر سازمان می بایست با تحلیل وضعیت خود و با توجه به مسایل مهم و پیش رو و منابع در اختیار نقشه راه خود را به سوی تعالی و دستیابی به کیفیت برتر ترسیم نماید و بر مبنای تحلیل داده ها و کسب تجربه و دریافت پس خوراند ها و بهره گیری از توان مشاوران مربوطه آنها بهبود بخشد در هر منزل از این سفر ممکن است نیازمند ابزار یا مشاوره باشد که در آن مقطع بتواند مسئله سازمان را حل نماید.

انتخاب فلسفه، روش و تکنیک می بایست در راستای حل مسایل سازمان باشد و نباید اول ابزار را انتخاب نمود و سپس به دنبال مسئله در سازمان گشت!

هر سازمان مسیر منحصر به فرد خود را دارد که ممکن است قابل شبیه سازی با سازمان های دیگر نباشد

Questions & Discussion



با تشکراز حضور گرمتان

