

استاندهای اعتباربخشی در بیمارستان‌ها

و ارائه راهکارهای اجرایی

دکتر آذر نفاش‌پور

دانشیار دانشگاه فردوسی مشهد

مریم رضانی

مدرس دانشگاه



فهرست

۹	مقدمه
۱۳	فصل اول: استانداردهای اعتباربخشی
۱۸	تاریخچه استانداردهای اعتباربخشی
۱۸	مفهوم و تعاریف اعتباربخشی
۲۰	مدل های اعتباربخشی
۲۱	نقش سازمان بهداشت جهانی در تدوین استانداردهای اعتباربخشی
۲۱	نحوه اعتباربخشی بین المللی
۲۲	فواید اعتباربخشی
۲۳	چالش های عمده استقرار اعتباربخشی :
۲۳	شایع ترین علل رضایت بخش نبودن نتایج اعتباربخشی
۲۵	تهدیدکننده های اساسی برنامه های جدید اعتباربخشی
۲۵	اهداف اعتباربخشی
۲۶	دستاوردهای اعتباربخشی
۲۷	فصل دوم: عوامل تعیین کننده اعتباربخشی
۲۷	عوامل فرهنگی
۲۸	عوامل اجرایی
۲۹	منابع مورد نیاز برای اعتباربخشی
۳۰	وظیفه و عوامل اجتماعی در کارکرد تیم:
۳۰	ویژگی ها و رفتارهای موجود در بهترین تجربه های تیمی:
۳۱	توسعه مهارت های رهبری تیم:
۳۲	زندگی احساسی در تیم ها:
۳۲	مهارت های تیمی

۳۳	اعضای تیم توانمند
۳۳	عوامل سازمانی
۳۳	مفروضات مشترک در روش‌های رسیدن به اهداف
۳۳	مفروضات مشترک مربوط به معیارهای سنجش نتایج
۳۴	عوامل انسانی
۳۷	فصل سوم : نتایج اعتباربخشی
۳۷	اعتباربخشی در ایران
۳۷	وضعیت احیای استانداردهای بین‌المللی در ایران
۳۸	لزوم توجه به استانداردهای اعتباربخشی
۳۹	نحوه امتیازدهی مراکز خدمات درمانی طبق استانداردهای اعتباربخشی در ایران
۴۱	فصل چهارم : عملکرد
۴۱	مفهوم و تعاریف عملکرد
۴۱	تاریخچه ارزیابی عملکرد در جهان و ایران
۴۲	اهداف ارزیابی عملکرد
۴۳	مدل‌ها و تکنیک‌های ارزیابی عملکرد
۴۳	مدل سینک و تاتل
۴۳	ماتریس سنجش عملکرد
۴۴	تئوری قیود
۴۴	مدل هرم عملکرد (اسمارت)
۴۵	مدل نتایج و دلایل
۴۵	مدل سه بعدی عملکرد
۴۵	هزینه یابی بر مبنای فعالیت
۴۵	مدل مثلث خدمات
۴۵	مدل فرایند کسب و کار
۴۶	مدل ارزش فرایند
۴۶	مدل تحلیل پوششی داده‌ها
۴۶	مدل تحلیل ذینفعان
۴۷	مدل کارت ارزیابی متوازن
۴۷	مدل منشور عملکرد

۴۷	 مشخصات مشترک چارچوب‌های سنجش عملکرد
۴۸	 ارزیابی عملکرد در بخش عمومی و خصوصی
۴۹	 فصل پنجم: عوامل موثر بر ارزیابی عملکرد در سازمان‌های بهداشتی و درمانی
۵۶	 میزان خطا
۵۶	 سلامت بیمار چگونه به دست می‌آید؟
۶۱	 فصل ششم: اعتباربخشی و عملکرد
۶۱	 عوامل اجرایی عملکرد
۶۲	 عوامل فرهنگی عملکرد
۶۴	 عوامل انسانی و عملکرد
۶۸	 عوامل سازمانی و عملکرد
۷۱	 اعتباربخشی و عملکرد
۷۳	 فصل هفتم: بیمارستان
۷۳	 تاریخچه خدمات بیمارستانی
۷۵	 افراد انسانی
۷۵	 سازمان (گروه) رسمی
۷۵	 سازمان غیر رسمی
۷۷	 اداره بیمارستان
۷۷	 تعریف بیمارستان
۷۸	 انواع بیمارستان
۷۸	 شاخص‌های اجتماعی
۷۹	 شاخص‌های محیطی
۷۹	 شاخص‌های سودمندی
۷۹	 شاخص‌های اثربخشی و کارایی
۸۰	 فصل هشتم: نتیجه‌گیری
۸۷	 فهرست منابع و مأخذ فارسی
۹۳	 فهرست منابع و مأخذ انگلیسی

مقدمه

به روز رسانی و بهبود سیستم‌های سلامت (به همراه تعهد وسیع برای ارتقای رفاه انسانی و اقتصادی)، در کنار تلاش‌های جامعه بین الملل برای کمک به کشورهای فقیر جهت دستیابی به اهداف توسعه‌ای هزاره‌ای (MDGs) ۲۰۱۵ قرار گرفته است. علی‌رغم توافق وسیع بر ضرورت پیاده‌سازی این امر، مشکلات اجرایی در پیچ و خم‌های سیستم پیچیده و چندبخشی نظام‌های سلامت و لزوم رفع نگرانی‌های گسترده درباره کیفیت نباید دست کم گرفته شود.

لزوم مدیریت خوب در بخش سلامت یک تأیید همگانی است. عموم مردم، سازمان‌های مرتبط با بیماران و معلولین و پرداخت کنندگان خدمات ارزیابی عینی‌تر کیفیت خدمات سلامت هستند. کشورهای مختلف رویکردهای متفاوتی را در حفظ کیفیت و بهبود استانداردهای اتخاذ کرده‌اند. در بعضی از کشورها سازمان‌های حرفه‌ای و انجمن‌های ارائه‌کنندگان خدمات سعی در اعمال کنترل کیفی برای بهبود استانداردهای مراقبت دارند، که این امر اغلب بدون حمایت از طرف دولت یا جامعه صورت می‌پذیرد.

در سایر کشورها، اعمال کنترل سخت دولتی بر بخش سلامت تقریباً فرصتی برای قضاوت‌های حرفه‌ای باقی نمی‌گذارد (این امر نیز منجر به پزشکی تدافعی و ارجاع‌های غیر ضروری به سطوح بالاتر مراقبت شده است). لذا چالش فرارو، مستلزم ایجاد تعادل و توازن بین نقش‌های متخصصین سلامت، سیاست‌گذاران دولتی، عامه مردم و سایر ذینفعان در ارتقای کیفیت و تنظیم استانداردهای بخش سلامت می‌باشد.

اعتباربخشی و اعتبارسنجی با هدف ایمنی و ارتقای کیفیت در خدمات بهداشتی

درمانی در طی دهه‌های گذشته در سراسر جهان شروع شده و از دو دهه پیش به لحاظ نقش چشمگیر آن در استانداردسازی و بهبود کیفیت خدمات رشد افزونتری یافته و مورد توجه دولت‌ها، سیاست‌گذاران و ارائه‌دهندگان خدمات سلامت قرار گرفته است. در این رهگذر به لحاظ ناکارآمدی سیستم ارزشیابی بیمارستان‌ها و احساس نیاز به یک روش و ابزار استاندارد برای بررسی و ارتقای کیفیت خدمات بهداشتی درمانی، به همت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی جمهوری اسلامی ایران استقرار و راه‌اندازی برنامه ملی اعتباربخشی تحت حمایت و هدایت دولت آغاز شده و ضمن تدوین استاندارد ملی بیمارستانی، برنامه‌ریزی وسیعی برای آگاه‌سازی ذینفعان بعمل آمده است.

دفتر ارزیابی خدمات سلامت وبویژه واحد ارزشیابی و اعتباربخشی موسسات در ستاد مرکزی سازمان تأکید بر اثر بخشی و کم و کیف فعالیت‌های انجام یافته در حیطه ارزشیابی بیمارستان‌ها و بخش‌های ویژه در ادارات کل استانی تصویری شفاف و عملیاتی در دست ندارد. سازمان بمته خدمات درمانی، ۱۳۸۹) و تنها به ارزشیابی بیمارستان‌ها و تعیین درجه اعتباربخشی بیمارستان‌ها اکتفا نموده‌اند. مسئولین برنامه‌ریزی مراقبت‌های بهداشتی و درمانی به دلیل اینکه ارائه شواهد (مبتنی بر اینکه برنامه‌های جدید متضمن تغییرات اساسی در مقایسه با برنامه‌های پیشین در جهت بهبود مراقبت بوده است) به سختی انجام می‌گیرد، لذا به زمان زیادی دارد و نیاز به منابع اجرایی دارد به بررسی نتایج نمی‌پردازند. همچنین اصل مفید بودن ارزشیابی بیمارستان‌ها را دچار تزلزل می‌کند (صدقیانی، ۱۳۸۴).

از آنجا که کلیه بیمارستان‌ها در صدد کسب بالاترین درجه ارزشیابی می‌باشند اما اطلاعات شفافیتی در رابطه با اینکه بیمارستان‌هایی که در ارزشیابی درجه یک کسب نموده‌اند دارای چه شرایط و امکاناتی از جنبه منابع انسانی، اجرایی، درمانی و فرهنگی می‌باشند در دسترس نیست تا بتوان به عنوان الگو در اختیار سایر بیمارستان‌ها قرار داد و همچنین دغدغه اصلی کنونی معاونت درمان مبنی بر اثربخشی یا عدم اثربخشی اجرای استانداردهای اعتباربخشی با توجه به صرف هزینه و وقت توسط بیمارستان‌ها خلا موجود را پررنگ‌تر می‌سازد و با توجه به این که از نیمه دوم سال ۱۳۹۱ و نیمه اول سال ۱۳۹۲ تاکنون چندین بار کلیه بیمارستان‌های کشور ارزشیابی شده‌اند اما جز

سنجه‌های اعتباربخشی که به واقع خروجی‌های سیستم‌های بیمارستانی می‌باشد، راهکار و اطلاعات مورد نیاز جهت زمینه سازی و کسب درجه اعتباربخشی بالاتر را ندارند، در چنین شرایطی برای افزایش ضریب اثربخشی این برنامه ضروری است تا دانش و بینش کافی جهت آشناسازی بیمارستان‌ها از عوامل موثر بر نتایج اعتباربخشی و نحوه تاثیرگذاری آن بر عملکرد بیمارستان‌ها صورت گیرد.

از این رو مطالعه کتاب حاضر به دست اندرکاران حوزه سلامت توصیه می‌گردد.

تشکر و قدردانی:

بدینوسیله از همکاری روسا، مسئولین و کارشناسان معاونت درمان مشهد، جناب آقای مرزبان آقایی عزیزی، صنعتی، دبیر و بویژه جناب آقای نجاری تشکر و قدردانی می‌گردد.