

ارزیابی خدمات بالینی پرستاری در برنامه اعتباربخشی بیمارستان

نویسنده:

دکتر سربه پورتنی

دکترای تخصصی پرستاری

با همکاری پروفسور مهوش صلصالی

عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران



سرشناسه	: پورتنی، سریه، ۱۳۵۸ -
عنوان و نام پدیدآور	: ارزیابی خدمات بالینی پرستاری در برنامه اعتبار بخشی بیمارستان/نویسنده سریه پورتنی؛ با مقدمه مهوش صصلایی.
مشخصات نشر	: تهران: جامعه نگر، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۵۵، ۶۶ص: جدول.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۱۰۱-۵۱۱-۳
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: پرستاری — استانداردها
موضوع	: خدمات پرستاری
موضوع	: Nursing care
موضوع	: پرستاران — بهره‌وری کار
موضوع	: Nurses — Labor productivity
موضوع	: بیمارستان‌ها — اعتباربخشی
شناسه افزوده	: صصلایی، مهوش، مقدمه‌نویس
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۵ الف۴/۵/۵ RTA5
رده بندی دیویی	: ۶۱۰/۷۳۰۲۱۸
شماره کتابشناسی	: ۴۲۲۰۶۳۶

این اثر، مشمول قانون حمایت از نویسندگان و مصنفان می‌باشد. هیچ بخشی از کتاب به هیچ شکلی اعم از فتوکپی یا بازنویسی مطالب در هر گونه رسانه‌ای من جمله وب، اینترنت، مجلات، بدون اجازه‌ی کتبی ناشر قابل استفاده نیست و موجب پیگرد قانونی می‌شود.

ارزیابی خدمات بالینی پرستاران (در برنامه اعتباربخشی بیمارستان)

دکتر سریه پورتنی، دکترای تخصصی پرستاری

ناشر جامعه‌نگر

نوبت و سال چاپ اول / ۱۳۹۵؛ شمارگان ۱۰۰ نسخه

صفحه‌آرایی سید مجتبی طبسی؛ طراحی جلد مهدی انصاری

بها ۶۹۰۰۰ ریال

شابک ۹۷۸-۶۰۰-۱۰۱-۵۱۱-۳

نشر جامعه‌نگر

■ ناشر برگزیده کتاب سال (سال ۱۳۹۳)

■ ناشر برگزیده کشور (سال ۱۳۹۳)

■ ناشر برگزیده کتاب سال دانشجویی (۱۳۹۴)

■ ناشر شایسته تقدیر (۱۳۹۴)

■ ناشر برگزیده حوزه جوانان (سال ۱۳۹۳)

■ ناشر برتر دانشگاهی (سال ۱۳۹۱)

دفتر مرکزی نشر جامعه‌نگر

تهران: خ انقلاب - مقابل درب اصلی دانشگاه تهران - خ فخر رازی - خ نظری - شماره ۸۴. تلفن: ۶۶۴۹۳۷۱۶ - ۶۶۴۹۴۱۸۷

فروش اینترنتی: www.jameenegar.com

کتاب‌فروشی‌های معتبر پزشکی سراسر کشور

اهواز: رشد - شرق * اردبیل: خيام * ارومیه: شاهد ایشارگران * اصفهان: کیا - پارسا - رازی * بابل: علی‌زاده * بجنورد: ارسطو * بروجرد: ولایت * بوشهر: کتاب‌فروشی عمادی * تالش: جامعه‌نگر * تبریز: شیرنگ * تنکابن: میرچی * جهرم: کلبه کتاب * خرم‌آباد: نشر قلم * رشت: دانشگاه آزاد پل طالشان - ارجمند - مژده * ساری: هدف - دانشجو * امیرکبیر * سمنان: نسیم - اشراق * شیراز: مرکز کتاب دانشگاه علوم پزشکی شیراز - جمالی * قم: فاضل * قزوین: حکیم * کرمان: پاپیروس * کرمانشاه: دانشمند * گرگان: جلالی * گناباد: کتابستان * لاهیجان: مرکز کتاب دانشگاهی. مشهد: مجد دانش - نمایشگاه علوم پزشکی جهاد دانشگاهی * همدان: روزاندیش - دانشجو * یزد: خانجانی

فهرست

۴. مدل اعتباربخشی	۱۳	فصل اول . معرفی الگوهای تفکر بن کیفیت	۱
تاریخچه	۱۳	رویکردهای مدیریت کیفیت	۱
مدل های اعتباربخشی	۱۵	کنترل کیفیت	۲
نحوه اعتباربخشی	۱۵	تضمین کیفیت	۲
اهداف اعتباربخشی	۱۵	بهبود کیفیت	۳
ریزگی های استانداردهای اعتباربخشی	۱۶	الگوهای جهانی تضمین کیفیت	۳
		۱. الگوی سازمان بین المللی استاندارد (ایزو)	۱
فصل دوم . کیفیت در پرستاری	۱۷	۲. مدیریت جامع کیفیت (Total Quality Management)	۲
مقدمه	۱۷	TQM	۶
کیفیت در بهداشت و درمان	۱۸	تاریخچه	۶
ابعاد کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی	۱۹	تعریف مفاهیم	۷
الگوهای تضمین کیفیت در پرستاری	۲۰	اصول مدیریت جامع کیفیت	۸
۱. الگوی لانگ	۲۱	۳. الگوی تعالی سازمانی اروپایی کیفیت	۸
۲. الگوی دونابدین	۲۴	معیار ۱ - رهبری	۹
۳. الگوی گرین و لوئیس	۲۵	معیار ۲ - استراتژی و مدیریت فرایندها	۱۰
۴. الگوی چتری مارکر	۲۵	معیار ۳ - سرمایه های انسانی	۱۰
۵. الگوی اعتباربخشی خدمات بالینی پرستاری	۲۶	معیار ۴ - منابع سازمانی	۱۰
تاریخچه اعتباربخشی در پرستاری	۲۷	معیار ۵ - بازاریابی و روابط با مشتری	۱۱
اهداف اعتباربخشی	۲۸	معیار ۶ - محصولات و خدمات	۱۱
		معیار ۷ - نتایج مشتری	۱۱
فصل سوم . الگوهای مراقبت پرستاری	۲۹	معیار ۸ - نتایج سرمایه های انسانی	۱۲
الگوهای مراقبت پرستاری	۲۹	معیار ۹ - نتایج مسئولیت های اجتماعی	۱۲
مدل های مراقبت سنتی	۳۰	معیار ۱۰ - نتایج کلیدی عملکرد	۱۲
		معیار ۱۱ - دستاوردهای کلیدی استراتژیک	۱۳

۳۰	پرستاری وظیفه‌ای یا عملکردی
۳۱	پرستاری اولیه
۳۲	پرستاری تیمی یا گروهی
۳۴	الگوی پرستاری موردی
۳۴	الگوهای مراقبت متحول شده
۳۴	۱. مراقبت بیمار محور
۳۵	۲. الگوی سینرژی ارائه مراقبت (۱۹۹۳)
۳۶	۳. میکرو سیستم های بالینی
۳۷	۴. الگوی مراقبت مزمن
۴۰	الگوهای مراقبت یکپارچه
۴۰	۱. الگوی مشارکت عملکردی
۴۱	۲. مدیریت موردی
۴۲	۳. مسیرهای بالینی

فصل چهارم. اندازه گیری عملکرد در پرستاری

۴۵	
۴۵	دامنه عملکرد پرستاری
۴۶	کیفیت در پرستاری
۴۶	استانداردها در پرستاری
۴۷	شاخص‌ها
۴۷	شاخص‌های حساس در پرستاری
۴۷	شاخص‌های برگزیده ارزیابی خدمات بالینی پرستاری در ایران
۴۹	
۵۰	نمره دهی چک لیست

منابع

۶۴	نماینه
----	--------

مقدمه

اعتباربخشی با ارزیابی سیستماتیک خدمات سلامت بر بهبود مداوم کیفیت مراقبت، بیمار محوری، توجه به ارتقای امنیت بیماران و کارکنان تاکید دارد و به طور اخص برای ارائه‌ی مراقبت‌های بهداشتی و درمانی، طراحی و عرضه شده است. از اهداف اعتباربخشی خدمات پرستاری می‌توان به ارتقاء کیفیت خدمات پرستاری، تصمیم‌گیری آگاهانه، بهبود ایمنی بیمار و پرسنل، ارتقای آموزش و توانمندسازی، کاهش هزینه‌ها، رشد متوازن و تفکر سیستماتیک (یکپارچگی) و رضایت بیمار و پرستار و ارزیابی آندوخته‌های پرستاری اشاره کرد.

انتخاب شاخص‌ها، اولین و مهم‌ترین گام فرآیند اعتباربخشی و برنامه‌ریزی است. شاخص‌های اعتباربخشی برای انعکاس عملکرد فعلی پرستاران و انتظارات خاصی که برای عملکرد آتی پرستاران متصور است، نوشته می‌شود. بنابراین عملکرد مطابق با این شاخص‌ها، اساس تضمین کیفیت در مراقبت‌های پرستاری است و نتایج حاصل از استقرار سیستم تضمین کیفیت، ارتقای عملکرد و خدمات گروه پرستاری است.

نویسنده این کتاب که از دانشجویان ساعی اینجانب بود، با اندوخته‌های حاصل از تجارب پژوهشی، بالینی و مدیریتی و فعالیت مداوم در عرصه سیستم‌های مدیریت کیفیت، حاکمیت بالینی و اعتباربخشی با ریزبینی و توجه خاص به نکاتی می‌پردازد که منبعث از نظرات متخصصین دو حوزه تضمین کیفیت و پرستاری است. این کتاب می‌تواند علاوه بر آگاهی بخشی در خصوص سیستم‌های تضمین کیفیت، به عنوان ابزاری برای ارزیابی و برنامه‌ریزی برای ارتقای کیفیت خدمات بالینی پرستاری مورد استفاده قرار گیرد.

پیشگفتار

رسول خدا (ص) می‌فرمایند: *حَسَبُوا أَنْفُسَكُمْ قَبْلَ أَنْ تُحَاسَبُوا وَ زُنُوهَا قَبْلَ أَنْ تُوزَنُوا*: خویشتن را محاسبه کنید قبل از آنکه به حساب شما برسند. خریشتان را وزن کنید قبل از آنکه شما را وزن کنند.

در راستای دستیابی به هدف ارتقای کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی، رویکردهای موسسه‌ای، محلی و بین‌المللی مختلفی به کار گرفته شده‌اند که پیش‌بر جنبه‌های سازمانی و رویکردهای موسسه‌ای ارائه خدمات بهداشتی و درمانی تمرکز دارند. در ایران رویکرد حمایت بالینی از سال ۱۳۸۸ به عنوان چهارچوب مورد قبول و تأیید وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به منظور ارائه خدمات به بیماران به رسمیت شناخته شده و طی ابلاغ بخشنامه‌ای، از کلیه روسای دانشگاه‌های پزشکی کشور خواسته شد که در اجرای این مهم اقدام نمایند. برای ارزشیابی این چهارچوب، مطالعات صورت گرفته و سیستم اعتباربخشی به عنوان سیستم ارزشیابی کیفیت ارائه خدمات سلامت در بیمارستان‌های ایران معرفی شد و از شهریور سال ۱۳۹۱ به اجرا درآمد. این سیستم ارزیابی، عمدتاً به ارزیابی فرآیندهای سازمانی بیمارستان‌ها پرداخته و توجه اندکی به جنبه‌های عملکردی پرستاران در بالین دارد. در حالی که پرستاران بزرگترین گروه ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی هستند و نقش اساسی در تداوم مراقبت‌ها، ارتقا و حفظ سلامت در سطوح مختلف سیستم ارائه خدمات بهداشتی درمانی را ایفا می‌کنند.

با عنایت به روند رو به رشد تعداد دانش‌آموختگان در مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری پرستاری، وقت آن رسیده است که کیفیت مراقبت‌های پرستاری ارائه شده در مراکز بهداشتی و درمانی کشور، مورد توجه جدی‌تر قرار گیرد. برای تحقق این هدف، ضرورت دارد در سطح ملی، نظام تضمین کیفیت خدمات بالینی پرستاری ارتقا یافته و با بررسی آرای صاحب‌نظران و مرور متون و پژوهش‌های مرتبط، شاخص‌های خاص خدمات بالینی پرستاری، شناسایی و تدوین گردد. در حال حاضر از ابزارهای مختلفی به منظور ارزیابی عملکرد پرستاران در بالین استفاده می‌شود. اما با توجه به چالش‌هایی که در مطالعات عملکردی پرستاران از نظر دشواری تعریف خدمات بالینی پرستاری و عوامل متعدد دخیل در آن وجود دارد، شاخص‌های موجود در این ابزارها جامعیت

لازم را ندارد. افزون بر این، افزایش انگیزه و ایجاد رقابت بین افرادی که مورد ارزشیابی قرار می‌گیرند، زمانی محقق می‌شود که ارزشیابی دقیق، صادقانه و بی طرفانه بوده و به عبارت دیگر، لازم است فرم ارزشیابی از روایی و پایایی کافی برخوردار باشد.

بنابراین اینجانب با برخورداری از سابقه کار در بالین به عنوان پرستار و سوپروایزر بالینی و با عنایت به آشنایی و فعالیت علمی و عملی در سیستم‌های تضمین کیفیت در معیت اساتید بزرگوارم پروفسور مهوش صلصالی و جناب آقای دکتر عباس عبادی و با استعانت از راهنمایی‌های سرکار خانم دکتر شهرزاد غیاثوندیان و جناب آقای دکتر محمدعلی چراغی بعد از پژوهش فراگیر تلاش کردم تا در این مکتوب به سیاقی نوین به معرفی الگوهای تضمین کیفیت، الگوهای تضمین کیفیت خاص پرستاری، مدل‌های ارائه مراقبت پرستاری، شاخص‌های ارزیابی خدمات بالینی پرستاری و نحوه انجام ممیزی آنها بپردازم. در بخش انتهایی کتاب، چک لیست ارزیابی خدمات بالینی پرستار ارائه شده است که می‌تواند برای انجام ارزیابی جامع خدمات بالینی پرستاری و شناسایی نقاط قوت و قابل بهبود و به تبع آن برنامه‌ریزی برای ارتقای کیفیت خدمات پرستاری مورد استفاده قرار گیرد.

دکتر سربه پور تقی