

ارتقای کیفیت خدمات در خانه های بهداشت



مقصود امیر پور

مدیر مرکز آموزش بهورزی دانشکده علوم پزشکی مراغه



راضیه محمد واحدی

کارشناس مسؤول آموزش بهورزی دانشکده علوم پزشکی مراغه



بهمن گلزار خجسته

مربی مرکز آموزش بهورزی دانشگاه علوم پزشکی همدان



الهام خاکباز الوندیان

مربی مرکز آموزش بهورزی دانشگاه علوم پزشکی همدان

اهداف آموزشی

- ◆ امید است خوانندگان محترم پس از مطالعه: کیفیت را تعریف کنند.
- ◆ اهمیت کیفیت را توضیح دهند.
- ◆ عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت خدمات در خانه بهداشت را از نظر گیرنده خدمت بیان کنند.
- ◆ عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت خدمات در خانه بهداشت را از نظر ارائه دهنده خدمت شرح دهند.

مقدمه

ارتقای کیفیت برای ارائه دهندگان خدمات از جمله بهورزان مستقر در خانه های بهداشت به معنی ارائه بهترین حد ممکن و قابل دسترس از جمله به بیماران و مراجعه کنندگان است. برای بیمار یا مراجعه کننده، کیفیت به این معناست که خدمات مناسب را در زمان و مکانی که مورد نیاز وی است، توسط هر کسی که وی انتخاب می کند، به نحوی که از عهده هزینه آن برآید، در سریع ترین زمان ممکن به دست آورد. پس ارائه خدمت با کیفیت مطلوب و مطابق استانداردهای حرفه ای حایز اهمیت بوده و درک مشترک از مفهوم کیفیت به سازمان کمک می کند تا بهتر بر تلاش های بهبود کیفیت تمرکز کند و شناخت انتظارات مشتریان اولین قدم در بهبود کیفیت خدمات بهداشتی است. یعنی کارکنان یا بهورزان باید نسبت به کیفیت مراقبت، در خانه های بهداشت آگاه باشند.

بنابراین مدیریت ارتقای کیفیت یک چتر ساختاری روی همه فرآیندها و فعالیت های مرتبط با تضمین کیفیت و بهبود کیفی است. کیفیت زمانی بطور اثربخش قابل حصول است که بدانیم برای چه چیزی تلاش می کنیم، بنابراین ارتقای کیفیت در خانه های بهداشت عبارت است از: انجام کارهای درست در همان مرحله اول و انجام بهتر آن در مرحله بعد.

تعریف کیفیت

«کیفیت» تعاریف متعددی دارد، ولی نکته مهم در بحث کیفیت، اندازه گیری یا سنجش آن است، که این امر به دلیل ذهنی بودن کیفیت مراقبت ها، برای استفاده کنندگان از مراقبت های بهداشتی، بسیار مشکل است؛ زیرا استفاده کنندگان از خدمات، کیفیت را براساس عوامل مختلفی از جمله برداشت آنها از مهارت و تبحر ارائه کنندگان خدمت، میزان معلومات خودشان، تجارب قبلی استفاده از خدمت، تجارب دوستان و آشنایان، برداشت و تلقی آنها از محیط و فضای مراقبت و ارزش های شخصی، تعیین می کنند.

کیفیت خدمات

راحتی و آسایش در مراکز بهداشتی بر شرایط کاری و نحوه ارائه خدمات نیز تأثیر مثبت می‌گذارد. از موارد مهم دیگر جلب اطمینان و اعتماد دریافت کنندگان خدمت مطابق تعهدات داده شده است. نبود هماهنگی، بدقولی و عمل نکردن به تعهدات موجب تأثیر منفی بر ارائه خدمات به دریافت کنندگان می‌شود. همچنین پاسخگو بودن به دریافت کنندگان خدمت و برقراری ارتباط مناسب با آنها از دیگر عوامل تأثیرگذار بر کیفیت است. بنا بر موارد گفته شده می‌توان نتیجه گرفت مدیریت می‌تواند با تغییر منابع به سمت حوزه‌های مؤثر بر ادارک و تجربه خدمت گیرندگان سطح رضایت آنها را بهبود بخشد.

عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت خدمات در خانه بهداشت از نظر ارائه دهنده خدمت

- بالا بردن مسؤلیت‌پذیری
- بالا بردن رضایت شغلی
- آموزش مداوم
- کارگروهی و مشارکت در کارها
- قدردانی به موقع از زحمات آنها
- وجود فضای دوستانه در محیط کار
- تمیز بودن محیط کار
- داشتن نظم و انضباط
- تأمین تجهیزات مورد نیاز خانه بهداشت
- دریافت بازخورد فعالیت‌های انجام شده از مسئولان و گیرندگان خدمت

کیفیت مراقبت‌های بهداشتی عبارت است از درجاتی از خدمات ارائه شده به افراد و جوامع که احتمال نتایج مطلوب را افزایش داده و مطابق با دانش حرفه‌ای به روز باشد. «ارزیابی کیفیت» مراقبت‌های بهداشتی درمانی به عنوان دروازه ورودی «ارتقای کیفیت» مراقبت‌ها در نظر گرفته می‌شود. ولی ارزیابی کیفیت مراقبت‌های بهداشتی درمانی با توجه به ابعاد و جنبه‌های مختلف آن و نیز پیچیده بودن فرآیندهای مراقبتی، کار ساده‌ای نبوده و نیازمند ابزارهای دقیق و معتبری است.

از اواخر سال ۱۹۱۰ که ارزیابی کیفیت مراقبت‌های بهداشتی درمانی جنبه علمی‌تری به خود گرفت، تا اواخر دهه ۸۰ که فلسفه «مدیریت جامع کیفیت» به عنوان یک رویکرد مهم مدیریتی برای سازمان‌های بهداشتی درمانی مطرح شد، فرآیند ارزیابی کیفیت به استانداردها محدود می‌شد. ولی در متون دو دهه اخیر با استناد به فلسفه مدیریت جامع کیفیت، ارزیابی کیفیت از اندازه‌گیری استانداردها به سمت «اندازه‌گیری میزان رضایت مشتریان» تغییر جهت داده است. هدف از این کار تصمیم‌گیری درباره ارتقای فرآیندهای سازمانی در راستای تأمین نیازها و انتظارات مشتریان است.

عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت خدمات در خانه بهداشت از نظر گیرنده خدمت

پاسخگو بودن به گیرندگان خدمت و برقراری ارتباط مناسب با آنها اصلی مهم در کیفیت خدمات بهداشتی است. پاسخگو نبودن و بی‌میلی از سوی کارکنان بهداشتی می‌تواند موجب اتلاف وقت، پول و انرژی دریافت کنندگان خدمت شود و ناراحتی جسمی، روانی و ناکامی آنها را به دنبال داشته باشد. یکی از مسایل مهم، شرایط فیزیکی مناسب برای راحتی و آسایش دریافت کنندگان خدمت است و نیز اصلاح محیط فیزیکی که موجب قدردانی آنها می‌شود.



لزوم به کارگیری مدیریت کیفیت در خانه‌های بهداشت

به کارگیری خدمات کیفی موجب صرفه جویی در هزینه‌ها و نیز ایجاد یک محیط رضایت‌بخش می‌شود. دستیابی به کیفیت هم موجب رضایت دریافت‌کنندگان خدمت و هم موجب اثربخشی تخصصی ارائه‌دهندگان خدمات می‌شود. در سیستم‌های کیفی، مراقبت به شکل مناسب‌تر و با دقت بیشتری ارائه می‌شود و حیف و میل، اتلاف و دوباره کاری‌های غیرضروری کمتر می‌شود. خدمات کیفی بهداشتی درمانی در خانه‌های بهداشت وقتی با دقت و درست‌ارایه شود، منجر به رضایت دریافت‌کنندگان خدمت، افزایش روحیه به‌ورزان و کاهش هزینه‌های ارائه خدمات بهداشتی درمانی می‌شود.

نتیجه‌گیری

امروزه اهمیت کیفیت در مراقبت‌های بهداشتی درمانی بر هیچ صاحب نظری پوشیده نیست و با توجه به نکات گفته شده می‌توان نتیجه گرفت عوامل متعددی از جمله عوامل مدیریتی، فیزیکی، تجهیزاتی، نگرش گیرندگان خدمت و در نهایت نحوه ارائه خدمات توسط به‌ورزان می‌تواند در کیفیت خدمات در خانه بهداشت مؤثر باشد، بنابراین باید سعی شود کارهای خواسته شده از به‌ورزان متناسب با سطح سواد و توان آنها و امکانات موجود سیستم که در اختیار آنها گذاشته شده، باشد.

پیشنهادها

یکی از موضوعات محوری برنامه‌های ارتقای کیفیت، ارزیابی کیفیت مراقبت‌های ارائه شده است. چرا که تنها با این کار می‌توان فرصت‌هایی را برای ارتقای کیفیت یافت. پس باید تلاش شود تا در وهله اول به جایگاه ابزار و روش‌های ارزیابی کیفیت پی برده و از طرف دیگر این روش‌ها را با به کارگیری صحیح، اثربخش و کاربردی کرد.

لذا توجه به نکات ذیل در ارتقای کیفیت حایز اهمیت است:

- * ارتقای سطح دانش و مهارت به‌ورزان با آموزش و معرفی منابع علمی مرتبط جهت ارتقای کیفیت خدمات در خانه‌های بهداشت
- * تدوین برنامه زمانبندی جهت پایش و ارزیابی کیفیت خدمات توسط به‌ورزان در خانه‌های بهداشت
- * توانمندسازی همه به‌ورزان جهت ارائه خدمات مطلوب به دریافت‌کنندگان خدمت
- * ارتقای کیفیت خدمات در خانه‌های بهداشت بر اساس عملکرد فرآیند
- * مهندسی مجدد کیفیت خدمات در خانه‌های بهداشت، زمانی که کیفیت خدمات نتواند نیاز بیماران و مراجعه‌کنندگان به خانه بهداشت را برآورده سازد.

منابع

- سازمان جهانی بهداشت، ارزیابی کیفیت مراقبت‌های بهداشتی اولیه، کتاب ششم برنامه توسعه مدیریت مراقبت‌های بهداشتی اولیه، ترجمه کامل شادپور و سروس پیله رودی، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، ۱۳۷۵.
- سلاری لک، شاکر، ارزیابی کیفیت مراقبت‌های بهداشتی اولیه (مادر و کودک) در روستاهای تحت پوشش خانه‌های بهداشت آذربایجان غربی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی تهران، ۱۳۷۵.
- لامعی، ابوالفتح، مدیریت جامع کیفیت: اصول کاربرد و درس‌هایی از یک تجربه، سوالات و پاسخ‌ها، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی ایران، معاونت درمان و دارو، ۱۳۸۲.
- مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی زنجان دوره ۱۶ شماره ۶۵ زمستان ۱۳۸۷ صفحات ۸۹ تا ۱۰۰
- لامعی، ابوالفتح (۱۳۷۸)، مبانی مدیریت کیفیت، کمیته کشوری ارتقای کیفیت وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی، تهران، چاپ اول.
- طبیبی، سیدجمال‌الدین، عبادی آذر فرید، تورانی، سوگند، خالصی، نادر (۱۳۸۱)، مدیریت کیفیت فراگیر در نظام بهداشت و درمان، جهان رایانه، تهران، چاپ اول.