

مقدمه

هر سازمانی با توجه به اهداف اولیه‌ای شکل گرفته است که این اهداف باید در چشم انداز و خط مشی و کارکرد آن تجلی پیدا کند. پاسخگویی باید به عنوان ملاکی جهت اندازه‌گیری عملکرد، گزارش دهی و ارزیابی در سازمان های دولتی و غیرانتفاعی مورد استفاده قرار گیرد. پاسخگویی نیروی پیش برنده ای است که بر مهره های کلیدی فشار وارد می‌آورد تا در قبال عملکرد خود، مسؤول باشند و از کیفیت خدمات عمومی اطمینان حاصل کنند. پاسخگویی در واقع یکی از عوامل مردمی کردن نظام اداری به شمار می رود.

به طور کلی، پاسخگویی می‌تواند در دو بعد قابل تحلیل باشد؛ بعد اول مربوط به پاسخگویی افراد و کارکنان در مقابل ذی‌نفعان داخلی (سلسله مراتب سازمانی) بوده و بعد دیگر آن مربوط به پاسخگویی در مقابل ذی‌نفعان خارجی (ارباب رجوع / مشتری) می‌شود. لذا پاسخگویی در مقابل مشتری زمانی می‌تواند اجرا شود که سازمان‌ها و به طور کلی دولت‌ها از نظام پاسخگویی درستی در داخل خود برخوردار بوده تا بدین وسیله مقدمات استفاده از ابزار برای پاسخگویی فراهم شود.

سازمان جهانی بهداشت در اعلامیه آما آتا، رویکرد کشورها در تأمین سلامت جامعه و رسیدن به هدف خدمات بهداشتی اولیه برای همه را، رویکرد مردم مدار و پاسخگو تعیین کرده است و هدف سیستم بهداشتی را ارتقای سلامت کلی جامعه، با در نظر گرفتن تمام ابعاد سلامت و پاسخگویی و مشارکت مالی منصفانه مردم در تأمین سلامتی خود، اعلام کرده است.

وجود مراکز خدمات سلامت و نحوه ارائه خدمات آنان از عواملی هستند که به میزان زیادی بر سلامت آحاد جامعه تأثیر می‌گذارد به نحوی که هر چه فعالیت این سازمان‌ها با کیفیت بیشتری ارائه شود، تأمین سلامت جامعه نیز مطلوب تر خواهد شد. بنابر این خدمات سلامت باید به سهولت و بدون موانع اقتصادی و یا جغرافیایی و با کیفیت مناسب در دسترس گروه‌های مختلف جامعه قرار گیرد به نحوی که گیرنده و ارائه دهنده خدمت هر دو احساس رضایت کنند.

صلاح الدین صادقی و فرین هیربد به ترتیب کارشناس و مربی مامایی مرکز آموزش بهورزی دانشگاه علوم پزشکی آذربایجان غربی

پاسخگویی در نظام سلامت

اهداف آموزشی

امید است خوانندگان محترم پس از مطالعه مقاله :

- مفهوم پاسخگویی از دیدگاه سازمان جهانی بهداشت را بشناسند.
- وظایف سیستم سلامت بر اساس اصلاحات نوین را شرح دهند.

طی مسیر تا واحد ارایه خدمت) اشاره کرد. از جمله نکات مهم در این زمینه:

- کوتاه شدن زمان انتظار مراجعان
- سرعت ارایه خدمت در موارد اورژانسی

۵. برقراری ارتباط:

- ارایه دهنده خدمت باید دقت لازم در توجه به صحبت‌های مراجعان داشته باشد.
- آموزش‌های ارایه شده به مراجعان با زبان ساده و قابل فهم باشد.

۶. **درگیر شدن در تصمیم‌گیری:** در صورتی که قرار باشد برای فرد یا گروهی در حوزه سلامت تصمیمی اتخاذ شود، در قدم اول باید نظر موافق آنها جلب شود و دلیل اجرای برنامه و اهمیت آن برای‌شان توضیح داده شود. از جمله این فعالیت‌ها:

- جلب مشارکت شوراهای روستایی و شهری در خصوص همکاری با بخش بهداشت

- استفاده از تشکل‌های مردمی (NGO) به خصوص شبکه داوطلبان سلامت

۷. کیفیت محیط ارایه خدمت:

- نیمکت و صندلی انتظار به تعداد کافی موجود باشد.
- سرویس‌های بهداشتی تمیز و از نظر رعایت اصول بهداشت محیط حداقل استاندارد لازم را داشته باشد.
- دمای محیط ارایه خدمت مناسب باشد.
- تلویزیون برای افراد منتظر دریافت خدمت موجود باشد.

۸. دسترسی مشتری به شبکه‌های حمایت

اجتماعی در جامعه از جمله:

- وجود واحد مددکاری در محل ارایه خدمات

سازمان جهانی بهداشت استانداردهایی را تحت عنوان حقوق گیرندگان خدمت اعلام کرده که همه ارایه‌دهندگان خدمات سلامت بخش‌های دولتی و خصوصی، ملزم به رعایت آن هستند. ضوابط مذکور به شرح زیر است:

۱. **احترام به شأن و کرامت انسان‌ها:** وقتی هدف ارایه دهنده خدمت، تأمین سلامت مردم است، پس اولین انتظاری که گیرنده خدمت دارد، رعایت احترام به حقوق او است. در این خصوص می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- نصب صندوق پیشنهادها و انتقادها
- نصب تابلوهای راهنما، خطوط هدایت راهنما و ...
- تفکیک ارایه خدمت توسط ارایه‌کنندگان زن و مرد (طرح تفکیک جنسیتی)

• اعلام شماره تلفن‌های مورد نیاز جهت راهنمایی مردم
• توجه به خواست‌های مراجعه‌کنندگان و برآوردن آنها و در صورت برآورده نشدن، ارایه و توضیح دلایل قانع‌کننده

۲. **حفظ اسرار و محرمانه ماندن اطلاعات مشتری:** محرمانه ماندن اطلاعات بالینی و سوابق بیمار و حفظ اسرار او جزو حقوق اولیه بیماران بوده و رعایت آن از اصول اساسی تکریم ارباب رجوع است از جمله:

- معاینه بیمار به تنهایی و بدون حضور سایر بیماران و کارکنان
- محرمانه ماندن اطلاعات بیماران مبتلا به بیماری‌های پرخطر (ایدز، هیپاتیت B و ...)

۳. **احترام به حق انتخاب و اختیار مشتری:** امکاناتی در اختیار مراجعه‌کنندگان قرار گیرد که قادر به انتخاب واحد و فرد ارایه دهنده خدمات باشند.

۴. **پاسخ سریع به نیاز مشتری:** از مواردی که در طراحی شبکه بهداشتی درمانی کشور از ابتدا پیش بینی شده است، می‌توان به فاصله محل ارایه خدمت تا واحد مسکونی (زمان

۱. آون هیوز، مدیریت دولتی نوین، ترجمه، الوانی، شورینی و معمارزاده، انتشارات مروارید، چاپ سوم.
۲. متوسلی، محمود، خصوصی سازی یا ترکیب مطلوب دولت و بازار و توسعه اقتصادی، انتشارات مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
۳. الوانی، دانایی فرد، مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، دانش مدیریت، شماره ۵۵، انتشارات دانشگاه تهران.
۴. مارک ترنز و دیوید هیوم، حکومت داری، مدیریت و توسعه، ترجمه: منوریان، عباس، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.