

برنامه ریزی برای ارتقای کیفیت در خانه بهداشت

امیر بحرینی زاده

مربی مرکز آموزش بهورزی
دانشگاه علوم پزشکی بوشهر



اهداف آموزشی

امید است خوانندگان محترم پس از مطالعه این مقاله:

- برنامه ریزی را تعریف کنند.
- انواع برنامه ریزی در خانه بهداشت را نام ببرند.
- ارتقای کیفیت را توضیح دهند.
- نکات لازم برای ارتقای کیفیت درخانه‌های بهداشت را بیان کنند.

مقدمه

دقیق برنامه می‌تواند علاوه بر صرفه‌جویی در هزینه‌ها و ایجاد یک محیط رضایت‌بخش، موجب ارتقای کیفیت خدمات و اثربخشی و بهبود کارایی ارائه‌دهندگان خدمات شود.

علاوه بر این با در دست داشتن برنامه‌ای برای ارتقای کیفیت در خانه‌های بهداشت و استانداردسازی این واحد بهداشتی می‌توان فضای مورد نیاز برای گردش کار،

ارایه خدمات و انجام مراقبت‌های بهداشتی به‌عنوان اساسی‌ترین وظیفه بهورزان تلقی می‌شود. در این میان متخصصان علم مدیریت اعتقاد دارند بیش از آنکه انجام یک کار اهمیت داشته باشد، درست انجام دادن آن کار، مهم است. این موضوع بیانگر آن است که در ارایه یک خدمت، هدف نهایی باید مطابق یک فرآیند مشخص و مدون و بر اساس برنامه ریزی باشد. برنامه‌ریزی و اجرای

توانمندی‌های فردی به‌روزان و امکانات خانه بهداشت و منابع در دسترس در برنامه ریزی بسیار حایز اهمیت است و همین موضوع موجب می‌شود که برنامه ریزی در خانه‌های بهداشت، بیشتر از نوع برنامه ریزی‌های کوتاه مدت باشد. با توجه به جنس و نوع خدمات ارائه شده در خانه‌های بهداشت، برنامه ریزی‌های کوتاه مدت می‌توانند در بازه‌های زمانی یک روزه، هفتگی، ماهانه، شش ماهه و یکساله در نظر گرفته شوند. از منظر وسعت نیز برنامه ریزی‌ها در خانه‌های بهداشت به سه بخش زیر تقسیم می‌شوند:

۱. برنامه ریزی برای توانبخشی با هدف بازگرداندن توانایی یا افزایش قدرت سازگاری بیماران
 ۲. برنامه ریزی برای غربالگری با هدف بیماریابی
 ۳. برنامه ریزی برای پیشگیری با هدف تثبیت رفتارهای بهداشتی و تغییر عوامل خطر سلامت (۲).
- در هر حال برای یک برنامه ریزی اصولی باید فرآیندهای زیر به ترتیب رعایت شوند:

- بررسی وضع موجود و اولویت بندی
- تعیین اهداف
- تعیین راهبردها
- تعیین فعالیت‌های مرتبط با هر راهبرد
- طراحی فعالیت‌ها
- اجرای فعالیت‌ها
- پایش روند عملیات
- ارزشیابی اجرا

تجهیزات ضروری و نحوه نگهداری و چیدمان آن برای خانه بهداشت را مشخص ساخت که باعث ارتقای کیفیت در خدمت رسانی به جامعه هدف خواهد شد (۱).

تعریف برنامه ریزی

برنامه ریزی در واقع تهیه، توزیع و تخصیص امکانات محدود برای رسیدن به هدف‌های مطلوب، در حداقل زمان با حداقل هزینه ممکن و مشتمل بر فرآیندی برای دستیابی به اهداف سازمان است. در یک کلام برنامه‌ریزی یعنی تعیین فعالیت‌های اثربخش در جهت تحقق هدف به بهترین شکل ممکن. این موضوع بویژه در نظام سلامت از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. برنامه ریزی در بخش سلامت به‌عنوان یکی از پیش نیازهای افزایش کارایی و اثربخشی خدمات تلقی می‌شود. برنامه ریزی بهداشتی، روندی منظم است که در طی آن مشکلات بهداشتی و نیازهای برآورده نشده جامعه مشخص شده و در مورد منابع موجود برای تأمین این نیازها تحقیق می‌شود، اهداف اصلی که واقعی و عینی هستند تدوین شده و راهکاری مناسب نیز برای دستیابی به هدف هر برنامه تنظیم خواهد شد. هدف از برنامه‌ریزی بهداشتی، ارتقای کیفیت خدمات و برآورده‌ساختن نیازها و تقاضاهای بهداشتی مردم است (۲).

برنامه ریزی در خانه بهداشت

پیش از هر چیز، به‌روزان در خانه بهداشت باید بدانند که چرا برنامه ریزی لازم است و در خصوص چه نوع مسایلی باید برنامه ریزی داشته باشند. برنامه ریزی در نگاه اول تعیین کننده مسیر حرکت است و به به‌روزان کمک می‌کند تأثیر هر نوع تغییر ناشی از محیط یا گیرنده خدمت، تحت کنترل قرار گرفته و از این طریق، کارایی و اثربخشی را افزایش دهد و این افزایش کارایی و اثربخشی در ضمن استفاده بهینه از امکانات موجود و محدود در خانه‌های بهداشت، محقق می‌شود.

نکته مهم دیگری که به‌روزان در برنامه ریزی باید مورد توجه قرار دهند در نظر گرفتن زمان و وسعت برنامه ریزی در خانه‌های بهداشت است. ظرفیت‌ها و



به منظور ارتقای کیفیت، باید گام‌های مناسب برای مسدود کردن فاصله بین شرایط موجود و مورد انتظار با در نظر گرفتن نتایج و فرآیندهای در حال انجام برداشته شود (۳).

ارتقای کیفیت در خانه‌های بهداشت

آنچه می‌تواند به‌روزان را به شکل مؤثر برای ارتقای کیفیت خدمات و مراقبت‌های بهداشتی راهنمایی کند، برنامه ریزی درباره اصول زیر است:

- **مناسب بودن خدمت:** طوری برنامه ریزی شود که خدمات و مراقبت‌های ارائه شده با در نظر گرفتن دانش روز و مطابق نیاز گیرنده خدمت باشد.
- **دسترسی:** طوری برنامه ریزی شود که زمانی که فرد یا بیماری نیازمند یک خدمت یا مراقبت بهداشتی است به آسانی به آن دسترسی داشته باشد.
- **تداوم خدمت:** طوری برنامه ریزی شود که در مورد هر خدمت، میان خانه بهداشت، مرکز خدمات جامع سلامت و دیگر نهادهای مؤثر، هماهنگی درون بخشی و بین بخشی مستمری وجود داشته باشد.
- **توجه و احترام:** طوری برنامه ریزی شود که نیازها، انتظارات و تفاوت‌های فردی (فرهنگی و اجتماعی) گیرندگان خدمات در طول فرآیند ارائه خدمات همواره مدنظر باشد.
- **صرفه جویی:** طوری برنامه ریزی شود که در هزینه‌ها، زمان و تلاشی که به‌روزان در ارائه خدمات به خرج می‌دهند، صرفه جویی شود و منابع تلف نشود.
- **مهارت و قابلیت:** طوری برنامه ریزی شود که به‌روزان از طریق آموزش‌های مستمر، در ارائه خدمات، بالاترین حد مهارت و قابلیت را کسب کنند.
- **مسئولیت پذیری و انضباط کاری:** به شکلی برنامه‌ریزی شود که ارائه خدمات همراه با حس مسؤویت پذیری و با در نظر داشتن استانداردهای سازمانی و نظم در امور همراه باشد.
- **شاخص‌ها و آمارها:** به طریقی برنامه‌ریزی شود که با جمع‌آوری داده‌ها و تجزیه و تحلیل آن‌ها بتوان کیفیت خدمات را بموقع سنجید (۳).



تعریف ارتقای کیفیت

کیفیت تعاریف متعددی دارد، ولی نکته مهم در بحث کیفیت، در خصوص اندازه گیری یا سنجش آن است، که این امر به دلیل ذهنی بودن کیفیت مراقبت‌ها برای استفاده کنندگان از مراقبت‌های بهداشتی بسیار مشکل است. 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 حرفه ای روز باشد. کیفیت به شکل تصادفی به وجود نمی‌آید بلکه چیزی است که سازمان برای دستیابی به آن تلاش می‌کند. برای دستیابی به کیفیت باید برنامه ریزی شده، راهبردها، خط مشی‌ها، فعالیت‌ها و روش‌های مخصوص آن مشخص شود (۳).

توجه به کیفیت از چند جهت مهم است:

- افزایش تقاضا برای مراقبت‌های بهداشتی مناسب، اثربخش و کارا از طرف گیرندگان خدمات
- ضرورت صرفه جویی در هزینه‌ها و منابع
- مشخص کردن نیازها و انتظارات گیرندگان خدمات و برآورده ساختن آن‌ها
- استانداردسازی و کنترل اختلافات و انحرافات
- کیفیت، زمانی به‌طور اثربخش قابل دستیابی است که بدانیم برای چه چیزی تلاش می‌کنیم. شناسایی، انتخاب و به کارگیری استانداردهای مناسب می‌تواند کیفیت یک خدمت را ارتقا دهد. در واقع

نتیجه گیری

موفقیت در خانه‌های بهداشت بیش از هر چیز به نقش بهروزان در ارایه اثربخش و کارای خدمات بهداشتی اشاره دارد. برای حفظ و ارتقای کیفیت مراقبت‌ها و ارایه خدمات در خانه‌های بهداشت باید برنامه ریزی کرد. این برنامه ریزی‌ها می‌بایست مطابق با امکانات و ظرفیت‌های موجود بوده و در فرآیند اجرا، دقیق و زمان‌بندی شده باشد. بهروزان برای ارتقای کیفیت خدمات باید در برنامه ریزی‌های خود به مناسب بودن خدمات، دسترسی به خدمات، تداوم ارایه خدمات، توجه و احترام به گیرندگان خدمات، صرفه جویی در امکانات و منابع، مسؤولیت پذیری و انضباط و همچنین شاخص‌ها و آمارها توجه داشته باشند.

برای برنامه ریزی اجرایی خانه بهداشت نیازمند اطلاع از وضعیت فرآیندهای موجود در خانه بهداشت هستیم که با پایش و ارزشیابی فرآیندها به این مهم دست می‌یابیم. به این منظور لازم است که شاخص‌های پایش و ارزشیابی فرآیندها یا به عبارت دیگر استانداردهای قابل قبول فرآیندها مشخص شوند که این امر با تهیه چک لیست خانه بهداشت امکان‌پذیر است.

پیشنهادها:

- تدوین برنامه فعالیت‌های خانه بهداشت به شکل کوتاه مدت، میان مدت و دراز مدت توسط شبکه بهداشت و درمان
- تامین منابع مالی مورد نیاز برای تأمین تجهیزات



مورد نیاز خانه‌های بهداشت

- خودارزیابی خانه بهداشت توسط بهروز
- نظارت مستمر بر فعالیت‌های خانه‌های بهداشت توسط مراکز خدمات جامع سلامت و کارشناسان ستادی شبکه بهداشت
- پایش و ارزشیابی مستمر فعالیت‌های خانه بهداشت (تدوین چک لیست پایش یکسان)

منابع

۱. سیده معصومه کاظمی. چیدمان استاندارد درخانه بهداشت. اول. بوشهر: سپهراندیشه؛ ۱۳۹۳ (۱)
۲. https://www.medsab.ac.ir/uploads/1_29_82_behdasht-1-6.pdf
۳. <http://hcs.m.ir/1394/03/3630>

به این موضوع امتیاز دهید (۱۰۰ اتا). کد موضوع ۱۰۹۲۶ پیامک ۳۰۰۷۲۷۳۱۰۰۱. نحوه امتیازدهی: امتیاز - شماره مقاله. مثال: اگر امتیاز شما ۸۰ باشد (۸۰ - ۱۰۹۲۶)