

ارتقای کیفیت فرآیندهای کاری در خانه‌های بهداشت هر روز بهتر از دیروز باش!

اهداف آموزشی

- امید است خوانندگان محترم پس از مطالعه مقاله:
- مفهوم «فرآیند» را توضیح دهند.
 - بهبود مستمر کیفیت فرآیندهای کاری در سازمان‌ها را شرح دهند.
 - تأثیر کاهش خطاهای سازمانی را بیان کنند.

فرحناز شکارچی

کارشناس مسؤل آموزش بهورزی
دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه



پویان افضل‌ی هرسینی

کارشناس گسترش شبکه
دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه



هادی زمردی نیت

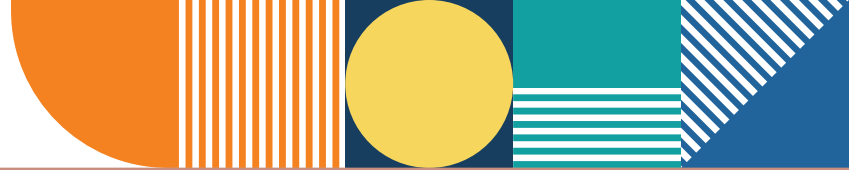
مدیر مرکز آموزش بهورزی
دانشگاه علوم پزشکی مشهد



مقدمه

امروزه بسیاری از مراکز انجام خدمات و فعالیت‌ها به دنبال بهبود سازماندهی فرآیندهای خود هستند (۱). اما معنی دقیق این مفهوم را نمی‌دانند مراکز انجام خدمات باید قبل از اجرای پروژه‌ها یا اقدام به تغییرات سازمانی از پیامدهای آن‌ها آگاه باشند. (۲) فرهنگ لغت آکسفورد فرآیند را اینگونه تعریف می‌کند: مجموعه‌ای از اقدام‌ها که گام به گام با نظم خاصی برای رسیدن به یک هدف خاص انجام می‌شود (۳). امروزه سازمان‌های مختلف با اتلاف وقت زیادی در حوزه فرآیندهای کاری مواجه هستند. این امر باعث ایجاد مشکلات زیادی برای آن‌ها می‌شود (۴).





می‌نامند. نوع سوم یک پیشرفت غیرمنتظره است که در یک مرحله شاهد یک تغییر جهشی بزرگ خواهیم بود (۱۳). نکته مهم و کلیدی این است که همه افراد سازمان از بالاترین سطح تا پایین ترین آن‌ها همیشه و به شکل مستمر مسؤولیت‌پذیر هستند. یکی از وظایف مشترک همه کارکنان این است که دایم به دنبال راه‌هایی برای بهبود عملکرد سازمان باشند. علاوه بر این، انجام این اقدامات بدون کمک و حمایت دیگران غیرممکن است (۱۴).

بسیاری از سازمان‌ها با چالش تکرار اشتباهات روبرو هستند. این به دلیل استفاده از فرآیندهای تکراری و عدم توانایی در استفاده از روش صحیح اتفاق می‌افتد (۱۵). سازمان‌های موفق و پیشرفته با بهینه‌سازی فرآیندهای کاری تعداد خطاهای فعلی را به میزان قابل توجهی کاهش می‌دهند (۱۶).

یکی از نکات مهم در این میان میزان خطای احتمالی در سازمان است. هرچه این نرخ کمتر باشد، سازمان راحت‌تر خواهد بود. بهبود کیفیت فرآیندهای کاری فرصت‌های قابل توجهی را برای مدیریت سازمان‌های بزرگ ایجاد می‌کند (۱۷). اگر وضعیت سازمان‌هایی را با فرآیندهای کاری منظم و کیفیت کار بالا با سازمان‌های غیرسازمان‌یافته با کیفیت کار پایین مقایسه کنید، متوجه می‌شوید بیشتر آن‌ها روش‌های بسیار متفاوتی برای مدیریت فرآیندهای کاری دارند. سازمان‌های موفق همیشه برنامه‌ای روشن و مؤثر برای بهبود شرایط کاری دارند. در مقابل، سازمان‌های غیررسمی اغلب پیچیده هستند. این امر تعداد خطاهای کار آن‌ها را بسیار افزایش می‌دهد (۱۵).

نتایج حاصل از بررسی مطالعات پیشین نشان می‌دهد راهبردهای اصلی تعالی خانه‌های بهداشت روستایی عبارتند از: بهبود رفتار ارایه دهنده خدمت، بهبود فناوری اطلاعات، بهبود کیفیت خدمات مراقبت، بهبود مشارکت جامعه، بهبود شرایط کاری، بهبود پشتیبانی و انگیزشی، بهبود حاکمیت و رهبری (۱۸). بنابراین بهبود مستمر فرآیندها می‌تواند مبتنی بر یک مورد از این راهبردها انجام شود.

زمانی که فرآیندهای کاری زمان زیادی می‌برد، برنامه‌های سازمان آسیب می‌بیند. بسیاری از سازمان‌ها زمان لازم برای سازماندهی فرآیندها را اشتباه محاسبه می‌کنند. دلیل این امر عملکرد ضعیف تیم‌های کاری نسبت به انتظارات بالاتر مدیران است. این تفاوت همیشه برای سازمان‌ها مشکلات زیادی ایجاد می‌کند (۵). در بسیاری از سازمان‌ها، فرآیندها برای افزایش و بهبود عملکرد و حرکت به سمت تعالی تغییر و بهبود یافته‌اند فعالیت‌های زیادی وجود دارد که بر موفقیت یک برنامه بهبود تأثیر می‌گذارد (۶).

خانه بهداشت به عنوان اولین خط دفاعی در حوزه سلامت روستایی (۷) می‌تواند نقش بسزایی در پیشگیری از بیماری‌ها داشته باشد. یکی از چالش‌های نظام بهداشتی کشور در حال حاضر متناسب نبودن سطح ارایه خدمات خانه‌های بهداشت با نیاز مردم است (۸). الزام ثبت الکترونیکی خدمات بدون بسترسازی و پشتیبانی مناسب، موجب هدر رفت هزینه و زمان است (۹). ایجاد تغییرات در وضع موجود برای به وجود آوردن فرصت‌های بهبود با استفاده از یادگیری، تعالی سازمانی است که منجر به افزایش مشارکت کارکنان از طریق توسعه می‌شود (۱۰). لذا ارتقای کیفیت ارایه خدمات در خانه‌های بهداشت با بهبود فرآیندها ضروری به نظر می‌رسد.

بهبود مستمر کیفیت فرآیندهای کاری در سازمان‌ها

بهبود مستمر نوعی تغییر است که در آن سازمان برای دستیابی به سیاست‌ها و اهداف خود بر بهبود اثربخشی یا کارایی عملیات خود تمرکز می‌کند (۱۱). بهبود مستمر تنها به کیفیت محدود نمی‌شود، بلکه شامل مواردی مانند بهبود راهبرد کسب و کار نیز می‌شود. اهداف، روابط با مشتریان، کارکنان و تأمین کنندگان می‌تواند زمینه‌های بهبود مستمر باشد (۱۲).

سه نوع بهبود وجود دارد، در بهبود متناوب، تغییرات بی‌پایان به شکل تدریجی رخ می‌دهد، در حالی که در بهبود متوالی، تغییرات به شکل افزایشی مشاهده می‌شود. ژاپنی‌ها هر دو نوع تغییرات فوق را کایزن

نتیجه گیری

برای ارتقای عملکرد فرآیندها استفاده شود.

پیشنهادها

پیشنهاد می‌شود برای داشتن یک سازمان بهداشتی درمانی پیشرفته و موفق و بهبود شرایط و فرآیندهای کاری با کسب اطلاعات از سازمان‌های بهداشتی درمانی موفق برای ارتقای فرآیندهای سازمانی خود اقدام کرده و اهداف و راهبردهای سازمان را بر اساس فرآیندهای جدید که سبب موفقیت بیشتر می‌شود برنامه ریزی کرد.

فرآیندهای کاری در سازمان‌ها بسیار مهم است. این امر با توجه به زمان و هزینه‌ای که صرف بسیاری از فعالیت‌ها می‌شود باید مورد توجه سازمان‌ها قرار گیرد. چون ارکان اساسی مدیریت کیفیت تمرکز روی فرآیندهاست توصیه‌های مورد بحث در این مقاله نقش مهمی در بهبود عملکرد خواهند داشت. نکته کلیدی توجه به فرآیند راهبردهای اصلی تعالی در خانه بهداشت است که با استفاده از یکی از روش‌های بهبود مستمر می‌تواند

منابع

1. George B, Walker RM, Monster J. Does strategic planning improve organizational performance? A meta-analysis. *Public Administration Review*. 2019;79(6):810-9.
2. Mansaray HE. The role of leadership style in organisational change management: a literature review. *Journal of Human Resource Management*. 2019;7(1):18-31.
3. Dictionary O. Available from: https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/process1_1.
4. Bhuiyan N, Baghel A. An overview of continuous improvement: from the past to the present. *Management decision*. 2005.
5. "Onday O". Classical to modern organization theory. *Journal of Advance Management and Accounting Research*. 2016;3(9).
6. Colquitt J, Lepine J, Wesson M. *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace (4e)*: New York, NY, USA: McGraw-Hill; 2014.
7. Doshmangir L, Bazayr M, Majdzadeh R, Takian A. So near, so far: four decades of health policy reforms in Iran, achievements and challenges. *Archives of Iranian medicine*. 2019;22(10):592- 605.
8. Malekafzali H. Primary Health care in Islamic Republic of Iran. *Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research*. 2014;12(2):1- 10.
9. Geleto A, Chojenta C, Musa A, Loxton D. Barriers to access and utilization of emergency obstetric care at health facilities in sub-Saharan Africa: a systematic review of literature. *Systematic reviews*. 2018;7(1):1-14.
10. Zargar S, Faghani K, Mahmudi G. Assessing the role of the EFQM excellence model in organizational viability. *World Applied Sciences Journal*. 2011;14(7):987-995
11. Fowler A. *Striking a balance: A guide to enhancing the effectiveness of non-governmental organisations in international development*: Routledge; 2013.
12. Mosadeghrad AM. Factors influencing healthcare service quality. *International journal of health policy and management*. 2014;3(2):77.
13. Macpherson WG, Lockhart JC, Kavan H, Iaquinto AL. Kaizen in Japan: transferring knowledge in the workplace. *Journal of Business Strategy*. 2018.
14. Dobre O-I. Employee motivation and organizational performance. *Review of applied socio-economic research*. 2013;5(1).
15. Ginter PM, Duncan WJ, Swayne LE. *The strategic management of health care organizations*: John Wiley & Sons; 2018.
16. Bartuseviciene I, Sakalyte E. Organizational assessment: effectiveness vs. efficiency. *Social Transformations in Contemporary Society*. 2013;1(1):45-53.
17. Das BL, Baruah M. Employee retention: A review of literature. *Journal of business and management*. 2013;14(2):8-16.
18. Fani F, Mahmoudi G, Jahani M, Yazdani-Charati J. Analysis of Rural Primary Health Care Excellence Strategies in Iran: A Systematic Approach. *Clin Exc* 2021; 11 (1):13-27