

مدیریت اثربخش ورهبری در پرستاری و مامایی

مدیریت خدمات پرستاری و مامایی

هوالعالم

موضوع: بررسی اثرگذاری نظام استقرار مدیریت کیفیت در شاخصهای استاندارد درمانی از جمله مدت اقامت بستری، هزینه تخت روز، ضریب اشتغال تخت
لازمه بررسی اثرگذاری نظام استقرار مدیریت کیفیت در شاخصهای استاندارد درمانی شناخته کامل و مطالعه اثر بخشی آن در روند فرآیند درمان می باشد.

نظام مدیریت کیفیت:

نظام مدیریت کیفیت، عبارت است از یک نظام مدیریت که سازمان را از دیدگاه کیفیت هدایت و کنترل می کند.

اصول مدیریت کیفیت:

رهبری و اداره موفقیت آمیز یک سازمان، باهدایت و کنترل آن به نحو نظام مند و شفاف، و توجه به نیازهای تمامی طرفهای ذینفع و بهبود مداوم عملکرد.

نگرش نظام مند به مدیریت:

شناسایی، درک و اداره فرایندهای به هم مرتبط به عنوان یک نظام، به اثر بخشی و کارایی یک سازمان در دستیابی به اهداف آن کمک می کند.

مشتری گرایی:

بقای سازمانها وابسته به مشتریان آنهاست، از این رو سازمانها باید نیاز حال و آینده مشتری را بشناسند، نیازمندیهای آنها را برآورده ساخته و تلاش کنند چیزی فراتر از انتظار به آنها ارزانی کنند.

مشتری:

هر سازمان یا شخصی که محصول را دریافت می کند، یک مشتری به شمار می رود.

الزامات سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2000:

۰- مقدمه

۱- دامنه کاربرد

۲- استانداردهای مرجع

۳- تعاریف و واژه‌گاه

۴- سیستم مدیریت کیفیت

۵- مسئولیت مدیریت

۶- مدیریت منابع

۷- تحقق محصول

۸- اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود.

رضایتمندی بیماران:

- ۱- اطلاع رسانی کلیه پرسنل و نصب تابلوها راهنما
- ۲- دسترسی سریع به مراکز مرتبط
- ۳- سرعت عمل پرسنل و حصول نتیجه سریع
- ۴- برخورد مناسب پرسنل
- ۵- تشخیص به موقع و درمان درست
- ۶- رعایت نوبت و موارد اورژانس
- ۷- جوابدهی و طرز برخورد مناسب با همراهان بیمار
- ۸- وجود محیط رفاهی و وجود بوفه
- ۹- وجود داروهای اورژانس و انجام کار در اسرع وقت
- ۱۰- وجود محیط بهداشتی و رعایت نظافت و استریل
- ۱۱- ویزیت متخصص آنکال در اسرع وقت
- ۱۲- روشن شدن تکلیف بیمار از نظر بستری
- ۱۳- تدابیر درمانی ارزان قیمت
- ۱۴- وجود تخت خالی در بخش مربوطه
- ۱۵- انتقال یا راهنمایی درست بیمار
- ۱۶- پذیرش اصولی و صحیح بیمار در بخش
- ۱۷- وجود البسه تمیز و عاری از عفونت در بخش
- ۱۸- وجود اتاقهای بستری استاندارد
- ۱۹- رعایت اتاقهای مورد نظر بر حسب بیماری
- ۲۰- رعایت ملاقات همراهان
- ۲۱- امکانات کافی و مناسب در اتاق بستری
- ۲۲- وجود امکانات رفاهی و نظافتی در اتاق بستری
- ۲۳- لنز تمیز و عادی از عفونت و تازه
- ۲۴- ویزیت بهم وقع و در مواقع لزوم از طرف پزشک معالج
- ۲۵- اجرای فرآیند درمان علمی و استاندارد و طبق مقررات وزارت بهداشت و درمان
- ۲۶- اجرای درمان با آخرین متدهای موجود
- ۲۷- آگاهی از نحوه درمان و مدت زمان آن
- ۲۸- برخورد مناسب پرسنل بخش و رعایت شئون اخلاقی و رفتاری
- ۲۹- رعایت اصول و مقررات از طرف پرسنل کارشناس
- ۳۰- اجرای طرح انطباق
- ۳۱- اجرای دستورات پزشک در اسرع وقت توسط پرسنل
- ۳۲- در صورت نقل و انتقال درون بخشی رعایت نحوه انتقال و ارائه اطلاعات مورد لزوم

- ۳۳- تحویل درست بیمار از دیگر بخشها و گزارش دهی آن
- ۳۴- تحویل و تحول بیماران طبق آخرین متدهای علمی بین پرسنل در تغییر شیفتها
- ۳۵- رعایت داروهای تاریخ انقضاء دارو و نحوه استفاده و نگهداری مناسب آنها
- ۳۶- تغذیه مناسب و طبق رژیم درخواستی از طرف بیمار و پزشک و توزیع به موقع آن
- ۳۷- رعایت محیط مناسب و امن جهت آرامش فکری و استراحت
- ۳۸- گزارش سریع علائم مشاهده شده به پزشک معالج
- ۳۹- تشخیص به موقع بیماریهای و تسریع در درمان آن
- ۴۰- استفاده از روشهای درمانی ارزان قیمت
- ۴۱- استفاده از تجهیزات مدرن و کالیبره شده
- ۴۲- آموزش به بیمار
- ۴۳- رعایت اصول علمی و شرایط استریل در اجرای اعمال جراحی و پانسمان
- ۴۴- کسب اجازه در انجام کارهای درمانی
- ۴۵- دسترسی راحت به پرسنل مورد لزوم
- ۴۶- وجود محیط تفریحی
- ۴۷- آموزش مراقبتها مورد لزوم به بیمار و همراهان وی هنگام ترخیص
- ۴۸- وجود امکانات نظافتی در بخش و رعایت گندزدایی آن
- ۴۹- ترخیص به موقع و اطلاع رسانی صحیح به بیمار و همراهان وی
- ۵۰- وجود وسایل مورد لزوم جهت حمل و نقل بیمار و شرایط مورد لزوم در بیمارستان
- ۵۱- ارتقاء فرآیند ترخیص مخصوصاً از نظر زمان

عواملی که ضریب اشغال تخت موثر هستند و ارتباط آن با الزامات استاندارد.

- ۱- رضایتمندی مشتری
- الزام (۱-۲-۸) رضایت مشتری
- ۲- وجود تجهیزات نوین پزشکی و داروئی
- الزام (۳-۶) زیر ساخت
- الزام (۵-۷) تولید و ارائه خدمات (بحث وجود تجهیزات مرتبط در امر ارائه خدمات و صحت گذاری آن)
- ۲- وجود امکانات لازم جهت رسیدن به بیمارستان
- الزام (۱-۲-۸) رضایت مشتری (پیگیری در راستای وجود وسایل نقلیه ایاب و ذهاب از طرف شهرداری و فراهم آوری شرایط محیطی مناسب جهت تشویق وسایل نقلیه شخصی)
- ۳- وجود پزشکان و پرسنل مجرب و ماهر و توانمند
- الزام (۲-۲-۶) صلاحیت، آگاهی و آموزش
- الزام (۲-۶) فراهم آوری منابع انسانی
- ۴- شهرت و جایگاه بیمارستان در منطقه

الزام (۱-۲-۸) رضایت مشتری
کلیه الزامات استاندارد و کسب گواهینامه بین المللی ISO

۵- وجود امکانات اولیه رفاهی

الزام (۴-۶) محیط کار

۶- ساختار بیمارستان

الزام (۴-۶) محیط کار

الزام (۳-۶) زیر ساخت

عواملی که در مدت اقامت بستری موثر هستند و ارتباط آن با الزامات استاندارد:

۱- وجود پزشکان و پرسنل درمانی و غیردرمانی مجرب و ماهر و توانمند

الزام (۲-۶) منابع انسانی

الزام (۲-۲-۶) صلاحیت، آگاهی و آموزش

۲- کنترل و ارزیابی و پایش فرایندها

الزام (۱-۴) الزامات کلی

الزام (۲-۵-۷) صحت گذاری فرآیند تولید و ارائه خدمت

الزامات مرتبط با بند ۸ استاندارد (اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود)

۳- ارتقاء و بهبود مستمر کلیه فرایندها

الزامات بند (۵-۸) که شامل بهبود مستمر، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه می باشد.

۴- رعایت قوانین و مقررات وزارت بهداشت و درمان و سازمان

الزام (۱-۴) الزامات کلی

الزام بند ۲ استاندارد (استاندارد مرجع)

۵- آموزش و بازآموزی مستمر پزشکان و کارکنان

الزام (۲-۲-۶) صلاحیت، آگاهی و آموزش

۶- عدم سوء استفاده مالی از بیماران

الزام (۱-۲-۸) رضایتمندی مشتری

الزامات بند (۲-۷) فرآیندهای مرتبط با مشتری

۷- پی گیری در اثر بخشی آموزش به کارکنان

الزام (۲-۲-۶) صلاحیت، آگاهی و آموزش

الزامات (۵-۸) بهبود و کلیه بندهای الزامات بند هشت اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود.

۸- تجزیه و تحلیل منظم مدت زمان اقامت بستری در بیمارستان

الزام (۴-۸) تجزیه و تحلیل داده ها

۹- استفاده از فنون آماری در جهت ریشه یابی مسائل و رسیدن به تصمیم درست در جهت رفع چالشها

الزام (۴-۸) تجزیه و تحلیل داده ها

- الزام (۵-۸) بهبود
- ۱۰- داشتن تجهیزات پزشکی نوین
- الزام (۳-۶) زیرساخت
- الزام (۴-۶) محیط کار
- ۱۱- کامل بودن داروهای مورد لزوم در سیستم
- الزامات (۱-۴) الزامات کلی
- الزامات بند ۷ استاندارد (تحقق محصول)
- ۱۲- وجود محیط مناسب در ارائه خدمات درمانی
- الزام (۴-۶) محیط کار
- ۱۳- ایجاد جو با اطمینان و سالم
- الزام (۱-۲-۸) رضیات مشتری
- الزامات (۱-۴) الزامات کلی
- ۱۴- وجود امکانات رفاهی و رعایت رژیم غذایی مناسب حال بیمار
- الزام (۱-۲-۸) رضایت مشتری
- الزام بند ۷ استاندارد (تحقق محصول)
- ۱۵- داشتن سیستم مدیریت نوین
- الزامات بند ۵ استاندارد (مسئولیت مدیریت)
- ۱۶- داشتن سیستم ارزیابی و اصلاح مداوم
- الزام (۲-۲-۸) ممیزی داخلی
- الزام (۲-۵-۵) نماینده مدیریت
- ۱۷- وجود کمیته های بیمارستانی و اهمیت گذاری بر آنها
- الزام (۳-۵-۵) ارتباطات داخلی
- ۱۸- افزایش رضایت کارکنان
- وجود آمدن دیدگاه نوین و اهمیت مدیریت منابع و مدیریت مشارکتی
- ۱۹- تشخیص به موقع و اجرای فرآیند درمان
- کلیه الزامات بند هفت استاندارد (تحقق محصول)
- ۲۰- شفاف سازی فرآیند با کشیدن فلوچارت و دستوالعملهای مرتبط و بطور کلی مستند سازی
- الزام (۳-۲-۴) کنترل مدارک و مستندات
- الزام (۱-۵-۷) کنترل تولید و ارائه خدمات
- ۲۱- نظر خواهی از برآورده شدن انتظارات و خواسته های مشتریان بدنبال رضایتمندی و برنامه ریزی و اصلاح مستمر
- الزام (۱-۲-۸) رضایت مشتری
- الزام (۴-۸) تجزیه و تحلیل داده ها

الزام (۱-۵-۸) بهبود مستمر

۲۲- تامین منابع انسانی

الزام (۲-۶) منابع انسانی

۲۳- داشتن کلیه متخصصان بصورت استخدامی در حد نیاز

الزام (۲-۶) منابع انسانی

۲۴- داشتن باراکلینیک های مجهز

الزام (۳-۶) زیر ساخت

الزام (۱-۴) الزامات کلی

۲۵- وجود واحد کالیبراسیون

الزام (۶-۷) کنترل ابزارهای پایش و اندازه گیری

۲۶- گنبدزایی و رعایت نظافت در بیمارستان

الزام (۱-۴) الزامات کلی

الزام (۱-۲-۸) رضایت مشتری

الزامات بند (۷) تحقق محصول

عواملی که در هزینه تخت روز موثر می باشند و ارتباط آن با الزامات استاندارد:

۱- صرفه جویی در مصرف داروها و ارزیابی دوره ای از نحوه مصرف دارو در بخش

الزام (۲-۲-۶) صلاحیت، آگاهی و آموزش

الزام (۳-۸) کنترل محصول نامنطبق

۲- صرفه جویی در تجهیزات مصرفی پزشکی و ارزیابی دوره ای از نحوه مصرف آنها

الزام (۲-۲-۶) صلاحیت، آگاهی و آموزش

الزام (۳-۸) کنترل محصول نامنطبق

الزام (۲-۲-۸) ممیزی داخلی

۳- صرفه جویی در مصرف کالاهای مصرفی و ارزیابی دوره ای از نحوه مصرف آنها

الزام (۲-۲-۶) صلاحیت، آگاهی و آموزش

الزام (۳-۸) کنترل محصول نامنطبق

الزام (۲-۲-۸) ممیزی داخلی

۴- مصرف و کاربرد صحیح تجهیزات پزشکی

الزام (۲-۲-۶) صلاحیت و آگاهی و آموزش

الزام (۳-۸) کنترل محصول نامنطبق

الزام (۱-۵-۷) کنترل تولید و ارائه خدمات (وجود دستورالعملها)

۵- پیاده سازی سیستم PM

الزام (۱-۵-۷) تولید و ارائه خدمات

- ۶- کالیبره نمودن دوره ای تجهیزات پزشکی
- الزام (۶-۷) کنترل ابزارهای پایش و اندازه گیری
- ۷- داشتن پزشکان و کارکنان با تجربه و ماهر و توانمند
- الزام (۲-۲-۶) صلاحیت و آگاهی و آموزش
- الزام (۲-۶) منابع انسانی
- ۸- افزایش رضایتمندی پزشکان و کارکنان
- وجود آمدن دیدگاه نوین و اهمیت مدیریت منابع و مدیریت مشارکتی
- ۹- آموزش و بازآموزی مستمر پرسنل
- الزام (۲-۲-۶) صلاحیت و آگاهی و آموزش
- الزام (۱-۵-۸) بهبود مستمر
- ۱۰- آموزش در جهت نحوه پیگیری و تعمیر وسایل سخت افزاری
- الزام (۲-۲-۶) صلاحیت و آگاهی و آموزش
- الزام (۳-۸) کنترل محصول نامنطبق
- ۱۱- تهیه وسایل کمک آموزشی مورد لزوم
- الزام (۳-۶) زیرساخت
- الزام (۴-۶) محیط کار
- ۱۲- وجود کتابخانه با کتب جدید و اینترنت
- الزام (۱-۴) الزامات کلی
- الزام بند ۲ استاندارد (استانداردهای مرجع)
- ۱۳- شفاف سازی روند کار و فرایندها با تهیه و توزیع دستورالعملهای کاری
- الزام (۱-۵-۷) کنترل تولید و ارائه خدمات
- الزام (۳-۲-۴) کنترل مستندات
- ۱۴- وجود چک لیست های ارزیابی در جهت پایش فرآیندها
- الزام (۳-۲-۸) پایش و اندازه گیری فرآیندها
- الزام (۴-۲-۸) پایش و اندازه گیری محصول
- ۱۵- ارتقاء فرآیندهای بیمارستانی
- الزام (۱-۵-۸) بهبود مستمر
- ۱۶- داشتن پاراکلینیک مجهز و علمی
- الزام (۳-۶) زیر ساخت
- الزام (۲-۲-۶) صلاحیت و آگاهی و آموزش
- ۱۷- تامین منابع انسانی مورد لزوم و طبق قوانین و مقررات وزارت بهداشت و درمان
- الزام (۲-۶) تامین منابع

۱۸- جمع آوری اطلاعات و داده ها از انتظارات مشتریان براساس نظرخواهی

الزام (۸-۴-) تجزیه و تحلیل داده ها

الزام (۸-۲-۱) رضایت مشتری

۱۹- وجود کمیته خرید در بیمارستان

الزام (۷-۴-۱) فرآیند خرید

۲۰- وجود کمیته اقتصاد درمان

الزام (۵-۵-۳) ارتباطات داخلی

۲۱- ارزیابی تامین کنندگان

الزام (۷-۴-۲) اطلاعات خرید

الزام (۸-۲-۱) رضایت مشتری

۲۲- تصدیق محصولات خریداری شده توسط کارشناس ویژه

الزام (۷-۴-۳) تصدیق محصول خریداری شده

۲۳- نظارت و بازدید دوره ای از انبار دارو و تجهیزات و بخشها در جهت بررسی تاریخ انقضاء آنها و نحوه نگهداری

الزام (۸-۳) کنترل محصول نامنطبق

۲۴- جوابدهی سریع و به موقع جوابهای پاراکلینیکی در جهت تجویز و درمان علمی بیمار

الزام (۴-۱) الزامات کلی

الزام (۸-۲-۳) پایش و اندازه گیری فرآیندها

۲۵ رعایت نظافت و گندزدایی در بیمارستان

الزام (۸-۲-۱) رضایت مشتری

الزام (۴-۱) الزامات کلی

الزام (۷-۱) طرح ریزی تحقق محصول

عزیزالله امامی

نماینده مدیریت بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) گنبد