

عنوان مقاله: اهمیت بکارگیری مدیریت کیفیت در مراکز آموزشی و درمانی

نام و نام خانوادگی: پروین تترپور

تحصیلات: کارشناس ارشد آموزش جراحی داخلی سمت: سوپروایزر آموزشی

آدرس محل کار: تهران خیابان ظفر مرکز آموزشی درمانی حضرت علی اصغر (ع) - دفتر پرستاری

تلفن محل کار: ۲۲۲۲۰۰۶۴ تلفن منزل: ۸۸۲۵۰۹۳۲ پست الکترونیکی: ۲۲۲۲۰۰۶۳

نحوه ارائه: پوستر

مقدمه: تغییرات درونی نظام‌های سلامت و تحول دیدگاه بیماری‌نگر به سلامت‌نگر و فردنگر به جامعه‌نگر، در سال‌های اخیر، پیشرفت چشمگیر فناوری اطلاعات و ارتباطات در جهان، تفکر استفاده از این فناوری (مدیریت کیفیت) را در جهت ارتقاء کیفیت خدمات سلامت بدنبال داشته است. هدف اصلی در یک نظام موفق، سلامت عمومی، حفظ سلامتی افراد و بهبود کاستی‌های این سیستم از طریق بکارگیری تجارب پزشکی متخصصین این رشته است. از آنجا که حوزه سلامت و درمان و مسأله سلامتی افراد جامعه همواره یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران کشور می‌باشد، ایجاد امکاناتی که بتوان بر مبنای آن سطح کیفی سلامتی را به میزان قابل قبولی حفظ نمود جزء مهمترین مسائلی در حوزه سلامت و درمان برنامه ریزان سلامتی کشور خواهد بود. افزایش کیفیت خدمات ارائه شده، کسب رضایت بیشتر مشتریان، بهبود مستمر، افزایش کارایی و اثر بخشی و همچنین افزایش بهره‌وری سازمانی در مراکز بهداشتی و درمانی همچون سایر سازمان‌ها از خواسته‌های مدیران و مسئولین آنها می‌باشد. با توجه به اهمیت حیاتی که جامعه پزشکی در سلامت جامعه دارد، مهمترین راه حل برای موفقیت در امر بهداشت و سلامت جامعه در بخش بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، ایجاد هماهنگی و به روز رسانی تخصص‌های موجود با بهره‌گیری از تکنولوژی و روش‌های نوین آموزش است. جامعه پزشکی یکی از مهمترین جوامع بشری است که بالاترین ضریب فن‌آوری پذیری را داشته و از سطح دانش پذیری روزآمد بالایی برخوردار است. جامعه پزشکان بنا بر اهمیت و حساسیت شغلی و تعامل با اقشار مختلف بشر و همچنین سرعت بسیار زیاد در گسترش علوم پزشکی و ارتقا سطح بهداشت و کم‌رنگ بودن مرزهای جغرافیایی در شغل پزشکی، به شدت نیازمند دریافت اطلاعات خاص پزشکی می‌باشند. به ویژه وسعت حوزه‌های بسیار وسیع تخصص در علم پزشکی و گستردگی این علم، تنوع اطلاعات، ابزار و کانال‌های ارتباطی را بیش از پیش حساس و حیاتی نموده است.

نام و نام خانوادگی: پروین تریپور

گسترش فناوری ارتباطات و اطلاعات در نظام پزشکی کشور از عوامل حیاتی در خدمات اطلاعاتی الکترونیکی در جامعه اطلاعاتی محسوب می شود. تاکید بر برنامه های پزشکی الکترونیکی در طول چند سال اخیر، به منزله دستاوردی از حوزه جامعه اطلاعاتی، به مرور از موفقیت روز افزونی برخوردار گردیده است. رشد هرم جمعیتی، موقعیت جغرافیایی خاص، منابع انسانی مستعد و جوان، وجود کشورهای همسایه ای با سطح پایین بهداشت و شیوع گاه و بی گاه بیماری همه گیر در کشور، حضور پزشکان در مناطق محروم و دور افتاده و رشد چشمگیر صنعت نوپای داروسازی در کشور که رشد سریعی از نظر کمی و کیفی داشته و نیز سهم بازار و سرمایه گذاری در سالهای اخیر باعث شده است تا ضرورت شناخت یک سیستم اطلاع رسانی جامع در کشور برای اطلاع رسانی به هنگام و موثر به جامعه پزشکی احساس شود. برای این منظور شناخت ابزار اطلاع رسانی و اثربخش ترین آن در اولویت قرار می گیرد.

در این میان استفاده از فناوری اطلاعات و سیستم های مدیریت کیفیت در برآورده سازی این اهداف کمک شایانی می نماید. تاکنون مطالعات زیادی در خصوص تاثیر هر یک از این سیستم ها بر سازمان ها و مراکز بهداشتی و درمانی صورت گرفته است، با وجود این مطالعات اندکی درباره ارتباط بین این دو و تاثیری که هم افزایی آنها بر افزایش کارایی، اثر بخشی، کیفیت و همچنین بهبود مستمر عملکرد سازمانی خواهد داشت، انجام شده است. اگر این دو سیستم در کنار هم و به درستی مورد استفاده و بهره برداری قرار گیرند با پوشش دادن نقاط ضعف یکدیگر و تقویت نقاط قوت همدیگر بالقوه ایجاد یک هم افزایی مثبت نموده که این نیز منجر به افزایش بیشتر اثر بخشی و کارایی آنها می گردد. و در نهایت باعث ایجاد بهبود مستمر و افزایش بهره وری در سازمان می شود. بحث اطلاع رسانی در زمینه جوامع پزشکی علاوه بر تازگی آن، بحثی بسیار گسترده است که سازمانها، ادارات و ارگانهای وابسته به وزارت بهداشت و آموزش پزشکی با بکارگیری آن خواهند توانست عملکرد بهتری ارائه نمایند. همچنین با به کار گیری ابزار اطلاع رسانی مناسب عواملی همچون سرعت، دقت و دسترسی آسانتر به منابع اطلاعاتی جهت استفاده جامعه پزشکی به وقوع می پیوندد.

امروزه مدیریت کیفیت در هر سازمانی بعنوان یک پایه ضروری می باشد. و الفبای مدیریت کیفیت، رضایت مشتری ها (کارکنان و ارباب رجوع) کاهش هزینه ها و استفاده بهینه از زمان و جلوگیری از اتلاف زمان و پیشگیری از عوارض به مختصات سازمان میباشد. در عین حال هر سازمانی موظف به رعایت استانداردهای درون داد و فرایندها میباشد تا بتواند برون داد با کیفیت بالا داشته باشد. بنابر این مدیر سازمان موظف است کلیه استانداردهای درون داد (اعم از نیروی انسانی، تجهیزات، و وسایل مصرفی و ساختار فیزیکی) را طبق آخرین منابع بکار گیرد. استانداردهای آموزشی برای کارکنان باید با مشاوره مدیران مسئول و کتب مربوط به دوره های آموزشی مداوم تهیه و اجرا گردد تا اطلاعات و مهارتهای حرفه ای کارکنان افزایش یابد و از طرفی خلاقیت و نوآوری و انگیزه کارکنان در

نام و نام خانوادگی: پروین تترپور

استفاده از وسایل بهبود یابد. از محیط فیزیکی و ساختار متناسب با انجام کار برای هر نوع فعالیتی استفاده شود و وسایل و تجهیزات طبق زمان بندی، کنترل و کالیبره شوند و همه این امور توسط افراد ذی صلاح در فواصل زمانبندی شده مورد ارزیابی قرار گیرند. این ارزیابی و کنترل، بطور مستمر و بایستی با مشارکت کلیه مسئولین انجام شود تا از هر گونه تخلف کاری و دوری از استانداردها پیشگیری شود از طرفی نیز باید بطور مستمر نیازهای کارکنان و ارباب رجوع مورد سنجش قرار گیرد و حتی المقدور نیازها در اسرع وقت رفع گردد زیرا جامعه امروزه همواره در حال تحول و تغییرات است و نیازهای اساسی انسانها در هر قشری با توجه به آگاهی ها و مهارتها تغییر میکند و برای بهبود سازمان بایستی این نیازها برطرف گردد تا کارکنان احساس کنند سازمان آنها مشابه خانه و خانواده شان است، به روابط انسانی و به روابط سازمانی بایستی اهمیت خاص داده شود تا کارکنان احساس امنیت کنند. اگر الفبای مدیریت توسط مدیران هر سازمانی بکار گرفته شود با همکاری همه اعضای سازمان، منجر به کاهش هزینه ها، افزایش درآمد، افزایش رضایتمندی و استفاده بهینه از وسایل و تجهیزات و استفاده مفید از ساعات کاری خواهد شد. رعایت عدالت در بین کارکنان و استفاده از تشویق و ایجاد انگیزه و مشارکت دادن کارکنان در امور تخصصی نیز بهینه ساز این روند خواهد بود. خیلی از مشکلات سازمانها بعلت ساختار و محیط فیزیکی، میزان کم آگاهی و مهارت کارکنان، ارتباطات با ارباب رجوع و تجهیزات متعدد چند کاره و قدیمی میباشد محیط نامناسب کاری روی عملکرد کارکنان تاثیر گذار است در حالیکه میتوانیم محیط و ساختار فیزیکی را به گونه ای تغییر دهیم که کارکنان در یک محیط مطلوب و زیبا متناسب با نوع کار، دادن تسهیلات آموزشی مستمر، استفاده از تخصص ها و توجه به علاقه مندی ها، استفاده از تجهیزات چند کاره بمنظور استفاده بهینه از فضا و مکان و ساده نمودن محیط و جلوگیری از اضطراب ارباب رجوع و... میتوان در یک محیط طبیعی و با آرامش و بدون دغدغه و استرس کار در حد مطلوب و در راستای اهداف سازمانی و نیاز جامعه فعالیت نمایند.

روش مطالعه: در یک پژوهش توصیفی تحلیلی بعمل آمده در یک مرکز آموزشی درمانی با هدف اهمیت بکارگیری مدیریت کیفیت در مراکز درمانی از دیدگاه مشتریان با استفاده از نظر سنجی در زمینه های ساختار و محیط فیزیکی محل کار، تجهیزات و وسایل مصرفی، امکانات رفاهی، ارتباطات سازمانی، امکانات رفاهی برای ارباب رجوع (بیمار و همراه)، تسهیلات آموزشی برای کارکنان و بیماران و همراهان، و نحوه ارزشیابی، فرمهایی تهیه و در اختیار آنها گذاشته شد. تعداد نمونه ها (کارکنان ۲۰۰ نفر و بیماران ۲۰۰ نفر) نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل اطلاعات از کارکنان و بیماران مشابه بوده و بیانگر آنست که بیشترین آنها خواستار ارتباط مناسب (۹۳٪) در درجه اول و سپس بترتیب محیط مناسب و زیبا (۹۰٪)، وسایل سرگرم کننده برای اوقات فراغت و احساس

نام و نام خانوادگی: پروین تترپور

آرامش (۸۸٪)، تجهیزات مناسب و کافی (۸۷٪)، فراهم نمودن امکاناتی برای ارتباط با بیمارستان و کارکنان و پزشک مسئول (۷۶٪)، فراهم نمودن امکانات آموزشی برای افزایش میزان آگاهی (۸۹٪) بطور مستمر بودند درمورد کارکنان علاوه بر موارد ذکر شده خواستار مشارکت در اداره سازمان و نحوه ارزشیابی (۶۷٪)، فراهم نمودن امکانات برای رسیدن به امتیاز مقبول ارزشیابی (۹۰٪)، رعایت عدالت (۸۸٪) و اعطا تشویق نامه (۷۵٪) بودند. بنابر این میتوان نتیجه گیری نمود که خواسته های کارکنان و بیماران خیلی از هم دور نیستند بطوریکه آزمون آماری تی تست اختلاف معنی داری بین نظرات کارکنان و بیماران و همراهان آنها نشان نداد.

بحث و نتیجه گیری: آنچه مهم است بکارگیری مدیریت کیفیت در سازمان بر اساس نظرات بیماران، همراهان و کارکنان بعنوان پایه های اصلی سازمان میباشد. بنابر این بایستی در جهت خواسته های آنان و با مشارکت خودشان این نیازها را تامین نمود. همیشه بودجه مشکل گشای مسائل سازمان نیست بلکه گاهی اوقات بکارگیری تمهیداتی در سازمان نیز میتواند هم بودجه و هم نیاز کارکنان و ارباب رجوع را برآورده کند. و مدیران باید همواره از روشهای مختلف برای حل مشکلات استفاده کنند و برای رسیدن به اهداف خود از مشارکت کارکنان و با تشویق های کتبی و حتی شفاهی قدردان زحمات آنها باشند. زیرا همانطور که نتایج نشان داد ارتباطات، اولین فاکتور مد نظر برای مشتریان است پس باید سر لوحه کارهای یک مدیر باشد. اگر قرار است ساختاری یا محیط فیزیکی تغییر کند با سلیقه همگان و با استدلال منطقی ساخته و تغییر یابد در این صورت بیشتر مقبول خواهد شد. در نهایت پیشنهاد میشود برای رسیدن به اهداف سازمانی در این مراکز بایستی ابتدا شاخصهای مراقبتی، درمانی و سازمانی تعیین و بر اساس آنها برنامه ریزی و اجرا و در هر مرحله ارزیابی مقطعی و در نهایت ارزشیابی صورت گیرد تا بدین صورت به خواسته های سازمانی و بیماران و کارکنان دست یابیم. همچنین زمینه های بهبود در عملکرد سازمان های بهداشتی و درمانی را فراهم نموده و باعث افزایش بهره‌وری و اثر بخشی و کارآیی و توسعه فناوری اطلاعاتی و اطلاع رسانی با بکارگیری سیستم های مدیریت کیفیت مبتنی بر استانداردهای جهانی در سایر مراکز بهداشتی و درمانی خواهیم شد. به همین منظور لازم است ابتدا تاثیر بکارگیری سیستم های مدیریت کیفیت مبتنی بر استانداردهای جهانی در سازمان های بهداشتی و درمانی و سپس آثار فناوری اطلاعات بر روی این مراکز از جنبه های مختلف مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد.

واژه های کلیدی:

سیستم های مدیریت کیفیت (QMS)، سیستم های اطلاعاتی (IS)، فناوری اطلاعات (IT)، بهره‌وری

نام و نام خانوادگی: پروین تترپور

منابع: سعیدی، رحمان. "جامعه اطلاعاتی و چهاالشها و فرصتها. تهران. گروه ارتباطات دانشگاه طباطبائی.

۱۳۸۳

(۱) جمعی از نویسندگان، "مجله نظام پزشکی اصفهان"، ۱۳۸۳

Resource:

۱ Anderson, J. G., Aydin, C.E., & Jay, S.J. (Eds.) (۱۹۹۴). *Evaluating health information systems: Methods and applications*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

۲ Aydin, C. E. & Rice, R.E. (۱۹۹۲). Bringing social worlds together: Computers as catalysts for new interactions in health care organizations. *Journal of Health and Social Behavior*, ۳۳: ۱۶۸-۱۸۵.

۳ Beath, C. M. (۱۹۹۱). Supporting the information technology champion. *MIS Quarterly*, ۲۵۵-۲۷۲.

۴ Cabena, P., Hadjinian, P., Stadler, R., Verhees, J., & Zanasi, A. (۱۹۹۸). *Discovering data mining: From conceptual to implementation*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall PTR..

۵ Groth, R. (۱۹۹۸). *Data mining: A hands-on approach for business professionals*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall PTR.

۶ Keim, D.A. (۲۰۰۱). Visual exploration of large data sets. *Communications of the ACM*, ۴۴:۸, ۳۹-۴۴.

۷ Kim, K. K. & Michelman. J.E. (۱۹۹۰). An examination of factors for the strategic use of information systems in the healthcare industry. *MIS Quarterly*, ۲۰۱-۲۱۴.

۸ Linder, J.C. (۱۹۹۲). Outcomes measurement in hospitals: Can the system change the organization? *Hospital and Health Services Administration*, ۳۷:۲, ۱۴۳-۱۶۶.

۹ Little, A.D. (۱۹۹۴). Telecommunications: Can it solve America's health care problems?

- ۱۰ Lucas, Jr., H.C., Ginzberg, M.J., & Schultz, Payton, F.C. (۲۰۰۰). Lessons learned from three interorganizational health care information systems. *Information and Management*, ۳۷(۶): ۳۱۱-۳۲۲.
- ۱۱ Payton, F.C. & Ginzberg, M. (۲۰۰۱). Interorganizational health care systems implementations: An exploratory study of early electronic commerce initiatives. *Health Care Management Review*, ۲۶:۲, ۲۰-۳۲.
- ۱۲ SAS Institute White Paper (<http://www.sas.com>), (۲۰۰۱). Data mining in the insurance industry, and SAS Web site: <http://www.sas.com/products/miner/index.html>.
- ۱۳ Whang, J. (۱۹۹۲). An empirical study of factors influencing interorganizational information systems implementation: A case of the real estate industry. Ph.D. Dissertation, University of Nebraska-Lincoln.
- ۱۴ .Ellis& D.Allen& T.Wilson, "Information science and information system: conjuet subjects, disjunct disciplines", journal of the American society for information science, ۵۰(۱۲): ۱۰۹۵-۱۱۰۷, ۱۹۹۹
- ۱۵ .B.Davis &M.H.Ohlon,"Management information system: conceptual foundation, structures and development", New yourk, Mc Graw-Hill, ۱۹۸۵
- ۱۶ok, Lillian and Wing M. Fok and etal. **"Exploring the Relationship Between Total Quality Management and Information System Development"**, Information and Management, ۳۸(۲۰۰۱) ۳۵۵-۳۷۱
- ۱۷Bates, David.W." **The Quality Case for Information Technology in Health care**", BMC Medical Informatics and Decision Making, ۲۰۰۲, ۲-۷.
- ۱۸Ayers, James .B." **TQM and Information Technology: Partners for Profit**", Information Strategy: The Executive Journal.
- ۱۹Aue, Grace and Ivan Choi. **"Facilitating Implementation of Total Quality Management through Information technology"**, Information and Management, ۳۶(۱۹۹۹): ۲۸۷-۲۹۹.
- ۲۰ Thatcher, Matt E. and etal. "Impact of Information Technology on Quality Improvement, Productivity, and Profits: An Analytical Model of a Monopolist". Proceeding of the ۳rd Hawaii international conference on system sciences, ۲۰۰۱