



دانشگاه علوم پزشکی

و خدمات بهداشتی درمانی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی

پایان‌نامه مقطع کارشناسی ارشد در رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان

شناسایی چالش‌ها و راهکارهای بهبود کیفیت خدمات در بیمارستان‌های آموزشی

دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمان

توسط

صادق دامیار

استاد راهنما

دکتر محمد رضا امیر اسماعیلی

استاد مشاور

دکتر مینا مرادزاده

شماره پایان‌نامه:

سال تحصیلی ۱۴۰۱

Kerman University of Medical Sciences

Faculty of Management & Medical Informatics

In Partial Fulfillment of the Requirements for the MSc Degree.

چکیده مقدمه و اهداف:

امروزه کیفیت و ارتقا آن در بیمارستان‌ها از مهم‌ترین مسائل سیستم‌های بهداشتی و درمانی است. طوریکه تضمین کیفیت خدمات سلامت، به‌عنوان رسالت حاکمیت یکی از مهم‌ترین وظایف مدیران کشورها و به‌طور خاص، کیفیت خدمات بیمارستان‌ها مهم‌ترین جزء سیستم سلامت است. هدف از این مطالعه شناسایی مدل‌ها، استراتژی‌ها و مداخلات بهبود کیفیت خدمات بیمارستان‌ها در سراسر دنیا و همچنین بررسی وضعیت موجود در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمان می‌باشد. مات سلامت، مفید و مؤثر واقع شوند.

مواد و روش‌ها:

پژوهش حاضر از نوع چند روشی (مرور نظام‌مند- کیفی) بود که در فاز اول مرور نظام‌مند صورت گرفت و در فاز دوم مطالعه کیفی صورت گرفت. در مرحله مرور نظام‌مند، منابع کتابخانه‌ای بررسی شده و مرور نظام‌مند انجام گرفت. مقالات مرتبط با به‌کارگیری کلیدواژه‌های مناسب و جستجو در پایگاه‌های داخلی و خارجی به دست آمد. با استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و خارجی پابند^۱، مدل این^۲، ساینس دایرکت^۳، گوگل اسکالر^۴، ای دی^۵، مگ ایران^۶ و با استفاده از کلمات کلیدی بهبود کیفیت، بیمارستان، چالش‌ها و راهکارها، مقالات مرتبط جستجو شد، سپس با استفاده از معیارهای ورودی/خروجی مشخص، مقالات مناسب و داده‌های موردنظر استخراج شدند. در مرحله کیفی که به روش تحلیل محتوا انجام شد، در این مرحله مصاحبه به‌صورت چهره‌به‌چهره یا از راه دور انجام شد و سؤالات با استفاده از روش نیمه‌ساختاریافته طراحی شد. در مرحله کیفی جامعه پژوهش شامل افراد مجرب در خصوص بهبود کیفیت خدمات بیمارستانی نظیر مسئولین دفاتر بهبود کیفیت، معاونت درمان، مدیران و پرستاران بودند. به روش نمونه‌گیری هدفمند و سهمیه‌ای، افراد موردنظر برای مصاحبه و جمع‌آوری اطلاعات موردنظر انتخاب شدند.

یافته‌ها:

از بین ۲۱۱۶ مقاله بدست آمده در نهایت ۳۰ مقاله انتخاب گردید. این مطالعات فرایند بهبود کیفیت را بصورت تیمی و با همکاری و مشارکت گروه های مختلف در بیمارستان انجام و از مدل های مختلفی همچون PDCA، DART و ... برای انجام این فرایند استفاده کردند. در مرحله دوم با بررسی وضعیت موجود، باتوجه به نمونه تعریف شده برای این مطالعه تعداد ۲۰ مصاحبه با گروه هدف که متشکل از کارشناسان کیفیت، کارشناسان دفاتر نظارت و اعتباربخشی، روسا و مدیران بیمارستان و مترون ها بود؛ انجام گرفت، چالش های بهبود کیفیت حاصل از مصاحبه های انجام شده بعد از کدگذاری، در سه حیطه ساختاری، فرایندی و نتیجه دسته بندی شدند که چالش های موجود در بخش ساختاری شامل ۹ مورد، بخش فرایندی شامل ۴ مورد، بخش نتیجه هم شامل ۳ مورد بود. و در نهایت در محله سوم از طریق یافته های حاصل از مراحل اول و دوم، راهکارهای مناسب با هر چالش ارائه شدند.

نتیجه گیری:

مدیران، سیاستگذاران و کارکنان بیمارستان می توانند با یک رویکرد تیمی و ارائه آموزش های مستمر، فرایند بهبود کیفیت خدمات را بصورت پیوسته دنبال کنند. بهبود کیفیت فرایندی است دائمی که هر بخشی از بیمارستان می تواند با تشکیل تیم مربوطه چالش های موجود را برطرف کند. این امر مستلزم بکارگیری مدل ها و تخصص های مختلف می باشد.

باوجود محاسن برجسته ای که دفاتر بهبود کیفیت به سبب نقش آفرینی موفق در ارتقا کیفیت خدمات بیمارستانی از طریق استانداردسازی و اصلاح فرایندها داشته اند؛ اما عدم درک اهمیت و شفاف سازی وظایف و قابلیت های بهبود کیفیت در سطح بیمارستان ها و دانشگاه ها باعث شده تا آن چنان که شایسته است مورد اعتماد و اتکا مدیران بیمارستان ها و همین طور سیاست گزاران قرار نگیرند.

همچنین وجود اختلاف نظر (تضاد منافع) فراوان در میان سیاست گزاران و عدم شایسته سالاری و همچنین کمبود نیروی انسانی، نیروی انسانی کارآمد طبق صبحت های گروه های مصاحبه شونده به چشم می خورد که نشان از عدم تعریف صحیح و ذهنیت جامع از کارکردها و اهمیت بهبود کیفیت دارد.

کلیدواژه‌ها: بهبود کیفیت، راهکارها، مداخلات، استراتژی‌ها و بیمارستان