

مفهوم مدیریت کیفیت در نظام بهداشتی - درمانی

فرشته طهماسبی

جواد عبدی

مهدی کلانتری

حسین تقی پور

عنوان و پدید آورندگان: مفهوم مدیریت کیفیت در نظام بهداشتی - درمانی / فرشته
طهماسبی، جواد عبدی، مهدی کلانتری، حسین تقی‌پور
مشخصات نشر: تهران: اندیشه عصر، ۱۳۹۴
مشخصات ظاهری: رفعی
وضعیت فهرست نویسی: فیبا
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۵۸۴-۹۴-۲
شماره کتابشناسی ملی: ۳۸۶۲۳۹۰

نام کتاب: مفهوم مدیریت کیفیت در نظام بهداشتی - درمانی

مؤلفین: فرشته طهماسبی، جواد عبدی، مهدی کلانتری، حسین تقی‌پور

صفحه آرایشی: اکرم بهلولان

ناشر: اندیشه عصر، (۶۶۹۱۴۳-۶۶۴۲۴۶۱۷)

شمارگان: ۲۰۰

نوبت: چاپ اول - ۱۳۹۴

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۵۸۴-۹۴-۲

قیمت: ۸۰۰۰ تومان

موزیکو پخش: تهران - میدان انقلاب - ابتدای خیابان آزادی - روبروی سینما مرکزی

بازار بزرگ انقلاب - طبقه زیر همکف - پلاک ۹ تلفن ۶۶۴۲۴۶۱۷ - ۶۶۹۱۴۳۰۱



www.andisheasr.com

پیشگفتار

در دنیای کنونی موضوع کیفیت، سازمان‌ها را با چالش‌هایی مواجه ساخته و پذیرش آن در بخش خدمات به طور فزاینده‌ای افزایش یافته است. کیفیت خدمات عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان است و به عنوان راهبردی موثر و فراگیر در دستور کار مدیریت سازمان قرار گرفته است.

بیمارستان یکی از اصلی‌ترین اجزا نظام خدمات بهداشتی درمانی است. مأموریت اصلی بیمارستان‌ها تامین مراقبت باکیفیت برای بیماران و برآوردن نیازها و انتظارات آنها است. برآوردن این رسالت مهم مستلزم نهادینه شدن کیفیت در بیمارستان‌ها می‌باشد. بیمارستان جزء لاینفک نظام بهداشتی است که خدمات مراقبتی و درمانی را ارائه می‌کند. هرچند بیمارستان‌ها از نظر تعداد بخش کوچکی از نظام بهداشتی را تشکیل می‌دهند اما در حقیقت مهمترین عنصر آن به شمار می‌روند چرا که قسمت عمده‌ای از مخارج بخش بهداشت را مورد استفاده قرار می‌دهند. مراقبت بهداشتی پدیده‌ای پرهزینه، کاملاً پیچیده و جهانی است و خدماتی را مورد استفاده قرار می‌دهد که بر اقتصاد و کیفیت زندگی افراد به طور معناداری تاثیر می‌گذارد و همچنین یکی از سریعترین حیطه‌های رو به گسترش در خدمات اقتصادی است. موسسات بهداشتی درمانی برای حفظ بقای خود لازم است در هر سطح از عملیات خود کیفیت گرایی را مدنظر داشته باشند.

بر آوردن توقعات و انتظارات مشتری در اصلاح تلاش‌های مدیریت کیفیت نقش حیاتی ایفا می‌نماید زیرا این امر تمرکز سازمان بر جنبه‌های مرتبط با رفع نیازهای مشتری را تضمین می‌کند. با توجه به اینکه یکی از مهمترین گروه‌ها در ارزیابی کیفیت خدمات درمانی بیماران هستند، این کتاب بر نظرات این گروه تمرکز دارد. بیمار در بیمارستان محور اصلی است و همه خدمات بیمارستانی برای او انجام می‌شود. رضایت او نشان دهنده انجام صحیح خدمات بوده و این رضایت نمی‌تواند صرفاً از تکنولوژی بالا بدست آید بلکه بیشتر ناشی از رفتار کارکنان و عملکرد آنها است. در واقع بیمار باید مشخص نماید که چه جنبه‌هایی از خدمت سودمندتر است و نه آنکه ارائه دهنده خدمات آن را تعیین نمایند. به دلیل فشارهای وارده بر سیستم‌های مراقبت بهداشتی درمانی و به منظور بهبود و حفظ مراقبت‌های کیفی و دستیابی به رضایت بیماران ایجاد و پایه‌ریزی روش‌های اندازه‌گیری کیفیت الزام‌آور است. یکی از این روش‌ها که در این کتاب نیز مورد بحث و تاکید قرار می‌گیرد مدل 5QS زیندین (۲۰۰۶) است. هدف از کاربرد این مدل مفهومی تمرکز بر اجزای کیفیت و اندازه‌گیری کیفیت خدمات ارائه شده در مراکز بهداشتی درمانی و نیز سنجش میزان رضایت بیماران است.

در این نوشتار اعتقاد بر این است که رضایت بیمار یک ساختار چند بعدی است و رضایت نهایی برآیند شکاف کیفیت حاصل از پنج بعد خدمات در مراکز بهداشتی درمانی (SQ) است: کیفیت در ملموسات، فرایندها، زیرساخت‌ها، تعاملات و جو سازمانی. مدل کیفیت خدمات SQS یکی از مدل‌های توسعه یافته در اندازه گیری خدمات می‌باشد. این مدل سعی در اندازه گیری کیفیت خدمات در جایی دارد که کیفیت خدمات به عنوان یک ضرورت جهت درک ادراکات مشتری در نظر گرفته می‌شود. مدل SQS کمک می‌کند تا مشتریان بتوانند خدماتی که به وسیله سازمان‌های متفاوت به آنها ارائه می‌شود را با یکدیگر مقایسه نمایند. این مدل یک مقیاس چندبعدی است که کیفیت خدمات را از دیدگاه مشتری و از زوایای مختلف مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌دهد. این کتاب به معرفی مدل SQS به عنوان ابزاری جهت سنجش کیفیت خدمات بیمارستانی و اندازه گیری رضایت بیماران در حوزه بهداشت و درمان می‌پردازد.

فرشته طهماسبی

بهار ۱۳۹۴

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول	
مفاهیم و تعاریف کیفیت خدمات	۷
مقدمه	۸
مفهوم کیفیت	۹
خدمات	۹
مفهوم رضایت مشتری	۱۰
روش‌های اندازه‌گیری رضایت مشتری	۱۰
مدل‌های اندازه‌گیری رضایت مشتری	۱۱
مدل کانو	۱۱
مدل فورنل	۱۲
مدل اسکمپر	۱۳
مدل سروکوال	۱۴
شکاف‌های ریشه‌ای در کمبود کیفیت خدمات	۱۷
کیفیت خدمات بهداشتی درمانی	۲۰
تشکیل گروه‌ها و حلقه‌های کیفیت (Quality circles)	۲۵
مدیریت کیفیت و ارائه خدمات در سیستم‌های سلامت	۲۵
۶ سیگما	۲۶
طرح تحول نظام سلامت در راستای کیفیت مداری:	۳۶
مدل 5Qs	۴۲
کیفیت تکنیکی و عملکردی	۴۴
مزایای مدل 5Qs	۵۱

فصل دوم

تحقیقات پیشین انجام شده در حوزه کیفیت خدمات بهداشتی درمانی	۵۵
مقدمه	۵۶
تحقیقات انجام شده در خارج از کشور	۵۶
تحقیقات انجام شده در داخل کشور	۵۹

فصل سوم

مطالعه‌ای موردی از کاربرد مدل 5Qs	۶۷
چکیده	۶۸
روش کار	۶۹
یافته‌ها	۷۰
بحث و نتیجه‌گیری	۷۴

فصل چهارم

نتیجه‌گیری	۷۹
منابع	۸۷