**بهبود کیفیت**

معنای بهبود کیفیت چیست؟

بهبود کیفیت از جمله واژه‌هایی است که زیاد استفاده می‌شود اما شاید تا کنون تعریف دقیق و درستی از آن ارائه نشده است.

بهبود کیفیت به اقدامات سیستماتیک و مداومی‌که منحر به بهبود قابل اندازه گیری در خدمات سلامت و وضعیت سلامتی دریافت کنندگان (بیماران) می‌شود گفته می‌شود. به عبارت دیگر بهبود کیفیت یک رویکرد رسمی‌به تحلیل عملکرد و وضعیت و تلاش برای بهبود آن است

برای بهبود کیفیت در خدمات سلامت روش‌ها و مدل‌های مختلفی ارائه شده است که به احتمال زیاد نام آن‌ها را شنیده اید:

چرخه PDCA

شش سیگما

مدیریت کیفیت جامع

کایزن

مدل EFQM

مدل حاکمیت بالینی

هر کدام از این مدل‌ها متناسب با فلسفه خودشان می‌توانند در بخش سلامت هم استفاده شوند

فرهنگ بهبود کیفیت چیست و چرا اهمیت دارد؟

تعریف فرهنگ کار ساده ای نیست. وقتی درباره فرهنگ حرف می‌زنیم دقیقاً نمی‌دانیم معنای آن چیست! برخی افراد آن را مقوله ای شیک و لوکس! می‌دانند و برخی دیگر آن را پدیده ای تصور می‌کنند که خیلی قابل تشخیص نیست.

فرهنگ به روش‌های مختلف ما را تحت تأثیر قرار می‌دهد. هر فرد در زندگی فرهنگ‌های مختلفی را تجربه می‌کند

نظام ملی سلامت انگلستان سه جمله در توصیف فرهنگ ارائه کرده است:

الف. فرهنگ؛ درباره نحوه انجام کارها در محل کار شما است.

ب. فرهنگ؛ نحوه انجام امور در تیم شما است و به شدت تحت تأثیر قوانین نانوشته قرار دارد.

پ. فرهنگ؛ منعکس کننده آن چیزهایی است که در گذشته به خوبی کار کرده و جواب داده است.

الف. فرهنگ؛ درباره نحوه انجام کارها در محل کار شما است.

برای صحبت درباره فرهنگ باید درباره انجام کارها توسط افراد، نحوه تفکر و نحوه رفتار آنها صحبت کنیم. فرهنگ‌های مختلفی در بخش خدمات بهداشت درمان در تیم‌ها و در گروه‌های حرفه‌ای وجود دارد که روش منحصر به فرد خودشان را در انجام کارها دارند. احتمالا وقتی محل کارتان را عوض کرده‌اید این موارد را احساس کرده‌اید. در این موارد افراد معمولا شرایط و وضعیت کار جدید را با کار قبلی مقایسه می‌کنند. در برخی موارد تفاوت‌ها خیلی زیاد است.

درباره موارد زیر فکر کنید:

روابط بین فردی:

در تیم شما چه رفتاری مناسب و چه رفتاری نامناسب محسوب می‌شود؟

 آیا شما در یک تیم چند تخصصی و مؤثر کار کنید؟

 تیم شما خودش را چگونه می‌بیند و با سایر تیم‌ها چگونه مقایسه می‌شود

افرادی که در تیم شما هستند به تفاوت در نحوه فکرکردن افراد چگونه پاسخ می‌دهند؟

آیا نشانه‌ها، سبک خاص، زبان و رفتار شایعی میان اعضای تیمتان وجود دارد؟

عملکرد:

 تیم شما چگونه متوجه می‌شود که در ارائه خدمات مؤثر عمل می‌کند؟

آیا افراد تیم می‌دانند که در چه شرایطی عملکرد بهتری دارند؟

وقتی اشتباهی رخ می‌دهد چه اتفاقی می‌افتد؟

ب. فرهنگ؛ نحوه انجام امور در تیم شما است و به شدت تحت تأثیر قوانین نانوشته قرار دارد.

قوانین نانوشته یکی از قدرتمندترین بخش‌های فرهنگ هستند. به آن‌ها نانوشته گفته می‌شود چون:

به طور مشخص در بحث‌ها به آن اشاره نمی‌شود و در اسناد رسمی‌دیده نمی‌شوند.

چون درباره انها صحبت نمی‌شود کمتر مورد سوال یا چالش قرار می‌گیرند.

معمولاً توسط همه اعضای تیم رعایت می‌شوند.

روش خاصی برای انجام کارها ایجاد می‌کند.

افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد بدون اینکه متوجه شوند.

تأثیر زیادی روی افراد در نحوه انجام کارها در محل کار دارد.

از گروهی از متخصصان بهداشت و درمان خواسته شده که قوانین نانوشته خودشان را بنویسید که نهایتاً فهرست زیر حاصل شد:

ما بهترین را می‌دانیم

بیمار این را دوست ندارد و نمی‌فهمد

رئیس بخش بهترین را می‌داند

دانایی توانایی است

همه اصطلاحات تخصصی را می‌فهمند

کار ما روی سایر بخش‌های بیمارستان تأثیری ندارد

افراد تغییر نمی‌کنند و تغییر سخت است

من نیروی انسانی کافی برای انجام این کار ندارم

تا زمانی که پروتکلی برای این موضوع وجود نداشته باشد اجرایی نمی‌شود

پرکردن فرم باعث انجام کار می‌شود

تعداد ساعات کاری شما با نتیجه کارتان برابری می‌کند در نتیجه شما باید بیشتر از کسی که طولانی کار می‌کند کار کنید

اشتباه پذیرفته شده نیست

قبلاً اوضاع بهتر بود