

مدل پایش خدمات در نظام سلامتی: شیوه «خودارزیابی»

دکتر ژیلا صدیقی: استادیار پژوهش، پژوهشکده علوم بهداشتی جهاد دانشگاهی
دکتر سیدرضا مجدزاده: استادیار، گروه اپیدمیولوژی و آمار حیاتی، دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی، دانشگاه علوم پزشکی تهران
دکتر مسعود یونسینان: استادیار، گروه بهداشت محیط، دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی، دانشگاه علوم پزشکی تهران
دکتر سیدمهدی نورایی: استادیار اپیدمیولوژی، گروه پزشکی اجتماعی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران
دکتر جعفر جندقی: پزشک عمومی، معاونت بهداشتی، دانشگاه علوم پزشکی سمنان
ماشاءالله کلاهدوز: کارشناس آموزش بهداشت، معاونت بهداشتی، دانشگاه علوم پزشکی سمنان
دکتر فرید ابوالحسنی: استادیار، گروه بیماری‌های داخلی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران
دکتر محسن مالکی نژاد: پزشک عمومی، دانشجوی دوره MPH، دانشکده بهداشت، دانشگاه کالیفرنیا دیویس
دکتر قاسم زمانی: استادیار، گروه اپیدمیولوژی و آمار حیاتی، دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی، دانشگاه علوم پزشکی تهران
دکتر علی فیض زاده: پزشک عمومی، دفتر توسعه و تحقیق، معاونت پیشگیری، سازمان بهزیستی و توانبخشی
دکتر فرزانه مفتون: استادیار پژوهش، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، پژوهشکده علوم بهداشتی جهاد دانشگاهی
دکتر علی حدیدی: پزشک عمومی، معاونت بهداشتی، دانشگاه علوم پزشکی تهران
دکتر محمدناصر رهبر: پزشک عمومی، مرکز بهداشت شهرستان سمنان
دکتر فرشید فریور: پزشک عمومی، مرکز بهداشت شهرستان سمنان
فاطمه مطلبی: کارشناس بهداشت مدارس، مرکز بهداشت استان سمنان
علی کرمانی: کارشناس بهداشت حرفه‌ای، مرکز بهداشت استان سمنان
عباس دارابی: کارشناس بهداشت محیط، مرکز بهداشت استان سمنان

فصلنامه پایش

سال دوم شماره اول زمستان ۱۳۸۱ صص ۲۴-۱۷

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۱/۷/۱۰

چکیده

در سالیان اخیر در تعریف کیفیت ارائه خدمات، به حقوق «ارایه‌دهندگان خدمت» و حقوق «گیرندگان خدمت» توجه ویژه‌ای شده است. همگام با این تعریف از کیفیت، انتظار می‌رود که شیوه پایش و ارزشیابی خدمات نیز متناسب با آن طراحی شوند. هدف این مقاله، معرفی شیوه‌ای از «پایش» است که با تعاریف مشتری‌گرایانه کیفیت انطباق داشته باشد. در مرحله اول از این مطالعه، ابزارهای «پایش»، بر اساس روش (COPE) Client Oriented Provider Efficient طراحی شدند. این ابزارها به شیوه «خودارزیابی» در گروه‌هایی متشکل از کارکنان، قابل استفاده هستند. در مرحله دوم، طریقه استفاده از این ابزارها به کارکنان چهار مرکز بهداشتی- درمانی شهرستان سمنان آموزش داده شده و میزان آموزش‌پذیری و قابلیت اجرایی این ابزارها از نظر کارکنان (۴۲ نمونه) مورد بررسی قرار گرفت. بیش از ۸۷/۵ درصد از کارکنان (فاصله اطمینان ۹۵ درصد: ۷۵/۸ تا ۹۹/۹) با استفاده از این روش موافق بوده و نکات مثبت ذکر شده بیش از نکات منفی بود. مطابق دستاورد این مطالعه، جهت افزایش قابلیت اجرایی این شیوه، به طور همزمان نیاز به برنامه‌ریزی جهت ارتقای فرهنگ سازمانی و بسترسازی برای فعالیت‌های مشارکتی در مراکز است. همچنین جهت استقرار و بقای این شیوه نوین در نظام سلامت و توسعه آن به تمامی برنامه‌ها و توسعه آن به سایر سطوح نظام شبکه، به مطالعات گسترده‌تری نیاز است.

کلید واژه‌ها: تحقیق در زمینه خدمات سلامتی، کیفیت، نگرش گیرنده خدمت، پایش خدمات، خودارزیابی

* نویسنده اصلی: خیابان انقلاب اسلامی، خیابان فلسطین جنوبی، خیابان شهید وحید نظری، پلاک ۵۱، پژوهشکده علوم بهداشتی جهاد دانشگاهی

نمابر: ۶۴۸۰۸۰۵

تلفن: ۶۹۵۱۸۷۶-۸

E-mail: jsadighi@ihsr.ac.ir

مقدمه

کیفیت خدمات در سازمان‌های متولی سلامتی از اهمیت خاصی برخوردار است [۱]. در سالیان اخیر به تعریف کیفیت ارایه خدمات بر اساس صاحبان حقوق مختلف از جمله حقوق «سازمان‌های تأمین کننده خدمات»، حقوق «ارایه دهندگان» و حقوق «گیرندگان بالقوه خدمات» توجه شده است [۲]. در این راستا سازمان‌ها بیشتر به جنبه‌های اقتصادی و حصول مأموریت سازمانی می‌پردازند و ارایه‌دهندگان خدمت به رعایت استانداردهای فنی خدمات و گیرندگان خدمت به میزان رضایت خود از خدمات دریافت شده و توانایی برنامه‌ها در پاسخگویی به نیازهایشان توجه دارند.

بر همین اساس از اوایل دهه ۱۹۹۰ میلادی مفهوم نظری و عملی کیفیت در ارایه خدمات بهداشتی- درمانی تحولی اساسی یافته است [۳]. لذا در برنامه‌های مختلف سلامتی برای تداوم استفاده از مراقبت‌ها، تضمین اثربخشی آنها و به‌خصوص جلب مشارکت مردم و سایر بخش‌های مؤثر در سلامتی، نگرش جدیدی به کیفیت از دیدگاه گیرندگان خدمت ترسیم شده است [۴].

از طرف دیگر همگام با تغییر در تعریف کیفیت خدمات، انتظار می‌رود که برنامه‌های پایش فعالیت‌ها نیز متناسب با این نگرش‌ها طراحی شوند. هدف این مقاله معرفی مدلی از ابزارهای «پایش» است که با تعریف مشتری‌گرایانه کیفیت انطباق یافته است. عناوین ابزارهای «پایش»، بر اساس روش Client Oriented Provider Efficient (COPE) انتخاب شده‌اند.

این شیوه از پایش در برنامه‌های تنظیم خانواده چندین کشور با موفقیت به اجرا در آمده است [۴، ۵ و ۶]. لیکن در بررسی حاضر، این ابزارها در ابتدا برای برنامه مراقبت از مادران باردار و جهت استفاده در مراکز بهداشتی- درمانی شهری طراحی شدند. جهت توسعه این ابزار و امکان استفاده از آن در سایر سطوح نظام سلامت، به مطالعات گسترده‌تری نیاز است.

مواد و روش کار

روش کار در دو بخش «طراحی ابزارهای پایش» و «ارزیابی آموزش پذیری و قابلیت اجرا» ارایه شده است.

● طراحی مدل پایش:

در این بخش از مطالعه پس از بررسی تمامی اسناد و مطالعات موجود، مدلی تحت عنوان Client Oriented Provider Efficient (COPE) برگزیده شد.

ابزارهای این مدل در چهار گروه (ابزارهای بررسی خدمت، ابزار تحلیل زمان، ابزار مصاحبه با گیرنده خدمت و ابزار برنامه عملیاتی) طراحی شده‌اند. این ابزارها توسط شیوه خودارزیابی مورد استفاده قرار می‌گیرند. ابزارهای سه گروه اول برای شناسایی مشکلات و ابزار چهارم برای جمع‌بندی و اولویت‌بندی مشکلات شناسایی شده توسط سه گروه اول، مورد استفاده قرار می‌گیرند. انتخاب نام خودارزیابی بر این اساس صورت گرفته که در هر مرکز، ارایه دهندگان خدمت، به صورت کار گروهی به ارزیابی فعالیت‌های خود می‌پردازند.

این مدل در سال ۱۳۷۹ در شهر سمنان به صورت پایلوت مورد بررسی قرار گرفت. جهت بومی ساختن مدل فوق، تمامی اجزا و محتوای موجود در این مدل توسط مدیران و کارشناسان سطوح مختلف معاونت بهداشتی شهرستان سمنان مورد بازنگری قرار گرفت. این بازنگری تحت نظر محققین این مطالعه و در طی برگزاری کارگاه‌های آموزشی و کارگاه‌های برنامه‌ریزی انجام شد.

● ارزیابی شیوه پایش:

پس از طراحی مدل پایش، آموزش آن در چهار مرکز خدمات بهداشتی- درمانی شهر سمنان انجام شد. آموزش در مرکز اول توسط مؤلفین صورت گرفت. این مرکز به عنوان مرکز پیش‌آزمون نامیده می‌شود و دارای ده کارمند بوده که در مجموع تیم خودارزیابی را تشکیل دادند. آموزش به سه مرکز بهداشت شهرستان صورت پذیرفت. این اقدام به منظور منحرف نشدن مداخله از شرایط واقعی و امکان دسترسی به یکی از اهداف مطالعه که شامل بررسی سهولت آموزش پذیری بوده، انجام شد.

پس از اتمام آموزش‌ها، ارزیابی کارایی پایش به شیوه «خودارزیابی» در سال ۱۳۷۹ در دو بخش مختلف انجام شد. بخش اول شامل بررسی «امکان عملی شدن» این شیوه بوده که با نظرسنجی از کارکنان مراکز که این شیوه پایش را

دسترسی به خدمت، احترام و ارتباطات مناسب، مهارت فنی، آرایه‌دهندگان خدمت، تضمین تداوم خدمت، مقبولیت خدمت، دریافت آموزش‌ها و کسب اطلاعات مورد نیاز، صرف زمان مناسب برای خدمت و رضایت از خدمت است.

«حقوق کارکنان آرایه‌دهنده خدمت» نیز شامل دسترسی به تجهیزات، منابع و شرایط محیطی لازم، برخورداری از مدیریت صحیح و کسب اطلاعات و آموزش‌های مورد نیاز است. هر کدام از حقوق فوق از چندین زیرگروه نیز تشکیل شده که در این مقاله به آنها اشاره نشده است.

سپس جمع‌آوری اطلاعات هر کدام از حقوق گیرندگان خدمت فوق که در واقع اجزای خدمت کیفی هستند، به یک و یا چند ابزار «پایش» منتسب گردید. به عبارت دیگر مشخص شد که برای سنجش هریک از این حقوق باید از چه ابزار یا ابزارهایی استفاده شود. قابل ذکر است که در این مدل، ابزارهای پایش جهت شناسایی مشکلات در سه گروه «بررسی خدمت»، «تحلیل زمان»، و «مصاحبه با گیرندگان خدمت» تقسیم‌بندی شده بودند (جدول شماره ۱).

تجربه کرده بودند، تحت مطالعه قرار گرفت و نتایج آن در این مقاله آرایه شده است. بخش بعدی شامل مقایسه «خودارزیایی» و «نظارت معمول» در پایش خدمات بوده که نتایج آن در مقاله دیگری آرایه شده است [۸].

برای حصول به اهداف بخش اول ارزیابی، نظر آرایه‌دهندگان خدمت در خصوص آموزش‌پذیری، قابلیت اجرا، بارکاری و بار زمانی توسط پرسشنامه‌های باز و بسته جمع‌آوری شد داده‌های مطالعه نیز در دو نوبت به وسیله نرم افزار Epi 6 وارد رایانه شده و پس از تصحیح داده‌ها (Validation)، توسط نرم‌افزار SPSS 10 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

یافته‌های این مطالعه در دو بخش آرایه شده است:

● طراحی مدل پایش:

مدل پایش به شیوه خودارزیایی با توجه به اجزای یک خدمت کیفی طراحی شده است. اجزای یک خدمت کیفی باید بتوانند حقوق دریافت کنندگان خدمت و حقوق آرایه‌دهندگان خدمت را تأمین کنند. لذا این اجزا در قالب این دو نوع حقوق دسته‌بندی شدند: «حقوق دریافت کنندگان خدمت» شامل

جدول شماره ۱- نتیجه انتساب هریک از حقوق گیرندگان خدمت (اجزای خدمت کیفی) به ابزارهای پایش به شیوه خودارزیایی - شهر سمنان - ۱۳۷۹

ابزار پایش		حقوق گیرندگان خدمت
مصاحبه با گیرندگان خدمت	تحلیل زمان	بررسی خدمت
×		دسترسی به خدمت
×	×	صرف زمان مناسب برای خدمت
×		رعایت احترام و ارتباطات مناسب
×		مقبولیت خدمت
		مهارت فنی ارائه دهندگان خدمت
×		تضمین تداوم خدمت
×		رضایت از خدمت
×		کسب آموزش‌ها و اطلاعات مورد نیاز

مشکلات موجود در ارایه خدمت است. ابزار تحلیل زمان برای تعیین میزان زمان‌های صرف شده برای هر کدام از اجزای خدمت مورد استفاده قرار می‌گیرد. دو ابزار فوق حداقل یک بار قبل از استفاده از برنامه عملیاتی مورد استفاده قرار می‌گیرد. ابزار برنامه عملیاتی که در واقع جهت جمع‌آوری و اولویت‌بندی مشکلات شناسایی شده توسط سایر ابزارها مورد استفاده قرار می‌گیرد، برنامه‌ای است که توسط تیم خودارزیابی مرکز مورد استفاده قرار می‌گیرد. حداقل فاصله زمانی استفاده از این ابزار سه ماهه است.

● **ارزیابی شیوه پایش:**

جدول شماره ۲ نتیجه نظرات کارکنان مراکز تحت مطالعه را به تفکیک نتایج مرکز پیش‌آزمون و سایر مراکز (مراکز تحت مداخله) نشان می‌دهد.

جمع‌آوری اطلاعات مربوط به حقوق ارایه‌دهندگان خدمت فقط به ابزار «بررسی خدمت» منتسب شد.

ابزار «بررسی خدمت» شامل مجموعه‌ای از راهنماها است و هر راهنما شامل سؤالاتی است که زیرگروه‌های یکی از حقوق را مورد بررسی قرار می‌دهد. بنابر این طبق جدول شماره ۱، اطلاعات مربوط به پنج حق از حقوق گیرندگان خدمت که توسط این ابزار جمع‌آوری می‌شود، در واقع با پنج راهنما به دست می‌آید.

اطلاعات مربوط به حقوق ارایه‌دهندگان خدمت نیز که شامل سه حق است، توسط سه راهنما مورد بررسی قرار می‌گیرد.

راهنماهای «بررسی خدمت» به‌طور روزانه در دسترس ارایه‌دهندگان خدمت بوده و منجر به شناسایی مسایل موجود می‌شود. ابزار «مصاحبه با گیرندگان خدمت» نیز در واقع یک راهنمای مصاحبه با گیرنده خدمت است که هدف آن شناسایی

جدول شماره ۲- فراوانی نظر کارکنان (درصد) نسبت به سهولت آموزش‌پذیری، قابلیت اجرا، بار کاری و رضایت از پایش به شیوه «خودارزیابی» در مراکز بهداشتی درمانی شهری - سمنان - ۱۳۷۹

اهداف ارزیابی		نظر کارکنان مراکز تحت مداخله		نظر کارکنان مرکز پیش‌آزمون	
		موافق (%)	غیر موافق (%)	موافق (%)	غیر موافق (%)
سهولت آموزش‌پذیری:					
بررسی خدمت	۸۷/۱	۱۲/۹	۷۰/۰	۳۰/۰	
مصاحبه با گیرندگان خدمت	۱۰۰	۰/۰	۹۰/۰	۱۰/۰	
تحلیل زمان	۹۳/۷	۶/۳	۱۰۰/۰	۰/۰	
برنامه عملیاتی	۸۳/۹	۱۶/۱	۹۰/۰	۱۰/۰	
جمع	۸۳/۹	۱۰/۹	۹۰/۰	۱۰/۰	
قابلیت اجرا:					
بررسی خدمت	۷۵/۰	۲۵/۰	۴۰/۰	۶۰/۰	
مصاحبه با مراجعه‌کننده	۸۷/۵	۱۲/۵	۹۰/۰	۱۰/۰	
تحلیل زمان	۸۰/۶	۱۹/۴	۱۰۰/۰	۰/۰	
برنامه عملیاتی	۸۰/۷	۱۹/۳	۵۰/۰	۵۰/۰	
جمع	۷۹/۰	۲۱/۰	۹۰/۰	۱۰/۰	
بار کاری و رضایت:					
بار زمانی	۷۵/۰	۲۵/۰	۷۰/۰	۳۰/۰	
سختی کار	۷۸/۱	۲۱/۹	۹۰/۰	۱۰/۰	
رضایت از ابزارهای خودارزیابی	۸۰/۶	۱۹/۴	۹۰/۰	۱۰/۰	
توصیه استفاده از این روش به سایر مراکز	۸۷/۵	۱۲/۵	۱۰۰/۰	۰/۰	

همانطور که مشخص است در مورد نقاط ضعف، کارکنان مرکز پیش آزمون به ۱۳ نکته اشاره داشته‌اند که دارای میانگین ۱/۳ به ازای هر نفر است. مراکز تحت مداخله نیز به ۲۰ نکته اشاره کرده‌اند که ۰/۶ مورد به ازای هر نفر است. فراوانترین مشکل اظهار شده از نظر مرکز پیش آزمون «عدم هماهنگی این شیوه با سطوح بالاتر» بوده و در مراکز تحت مداخله «عدم مشارکت کلیه کارکنان» بیشترین فراوانی را دارد.

نکات مثبت ابراز شده به سه گروه (جایگاه این شیوه در رابطه با گیرندگان خدمت، جایگاه این شیوه در رابطه با ارائه‌دهندگان خدمت، نقش این شیوه در ارتقای کیفیت خدمت) تقسیم شدند. کارکنان مرکز پیش آزمون ۴۰ نکته مثبت (به ازای هر نفر ۴ مورد) و در مراکز تحت مداخله ۱۰۹ نکته مثبت (به ازای هر نفر ۳/۴ مورد) ذکر کرده‌اند. فراوانترین نکات مثبت اظهار شده در هر دو گروه عبارت از «سهولت پیدا کردن و حل مشکلات در مرکز»، «ایجاد کار گروهی و همدلی در کارکنان»، «ارتقای انگیزه کارکنان» و «ارزش‌گذاری به فعالیت‌های کارکنان» است.

نتایج ارزیابی شیوه پایش با سه هدف (بررسی سهولت آموزش پذیری، قابلیت اجرا، بار کاری و رضایت کارکنان) انجام شد. قابل ذکر است که در تنظیم این جدول موارد «حد وسط»، «مخالف» و «کاملاً مخالف» به‌عنوان غیرموافق و «حد وسط»، «موافق» و «کاملاً موافق» به‌عنوان موافق تحلیل شده‌اند.

در این جدول نتایج دو هدف اول (سهولت آموزش پذیری، قابلیت اجرا) به تفکیک هر کدام از چهار ابزار نشان داده شده است. به‌طور کلی، در مراکز تحت مداخله ۱۰/۹ درصد و در مرکز پیش آزمون نیز فقط ۱۰ درصد با سهولت آموزش پذیری این ابزار موافق نبودند. در خصوص قابلیت اجرای این شیوه از پایش، ۲۱ درصد در مراکز تحت مداخله و ۱۰ درصد در مرکز پیش آزمون دارای نظر غیر موافق بودند.

ملاحظه می‌شود که به ترتیب ۱۰۰ و ۸۷/۵ درصد (فاصله اطمینان ۹۵ درصد: ۷۵/۸ تا ۹۹/۹) از کارکنان مراکز پیش آزمون و تحت مداخله اظهار داشته‌اند که استفاده از پایش به شیوه «خودارزیابی» را به سایر مراکز توصیه می‌کنند.

جداول شماره ۳ و ۴ نکات منفی و مثبتی که کارکنان مراکز تحت مداخله در پاسخ به سؤالات باز پرسشنامه نسبت به پایش به شیوه «خودارزیابی» ابراز داشته‌اند، را نشان می‌دهد. نکات منفی اظهار شده به دو گروه عمده (ضعف اجرایی در مرکز و ضعف اجرایی در مدیریت شبکه) تقسیم شدند.

جدول شماره ۳- فراوانی نکات منفی اظهار شده توسط کارکنان مراکز بهداشتی- درمانی شهری در خصوص پایش به شیوه «خودارزیابی» - سمنان، ۱۳۷۹

موارد ذکر شده در مرکز پیش آزمون		موارد ذکر شده در مراکز تحت مداخله		نکات منفی
تعداد	درصد	تعداد	درصد	
ضعف اجرایی در مرکز:				
۰	۰/۰	۳	۱۵	عدم درک از سوی تمامی پرسنل
۰	۰/۰	۱	۵	عدم وجود هماهنگ‌کننده در مدت اجرا
۰	۰/۰	۷	۳۵	عدم مشارکت تمامی پرسنل
۰	۰/۰	۵	۲۵	مشکل در استفاده از ابزارها
۲	۱۵/۴	۰	۰	بار کاری زیاد
ضعف اجرایی در مدیریت شبکه:				
۹	۶۹/۲	۲	۱۰	عدم هماهنگی سطوح بالاتر
۲	۱۵/۴	۲	۱۰	کم‌توجهی به ارائه‌کننده خدمت

۱۰۰/۰	۱۳	۱۰۰/۰	۲۰	جمع
-------	----	-------	----	-----

جدول شماره ۴- فراوانی نکات مثبت اظهارشده توسط کارکنان مراکز بهداشتی- درمانی شهری در خصوص پایش به شیوه « خودارزیابی» - سمنان، ۱۳۷۹

موارد ذکر شده در مرکز پیش آزمون		موارد ذکر شده در مراکز تحت مداخله		نکات مثبت
تعداد	درصد	تعداد	درصد	
در رابطه با گیرندگان خدمت:				
۲/۵	۱	۱۲/۸	۱۴	مشتری‌نگری، ایجاد رابطه بهتر
۲/۵	۱	۰/۹	۱	تضمین تداوم مراجعه
در رابطه با ارایه دهندگان خدمت:				
۱۰	۴	۹/۲	۱۰	ارزش‌گذاری به کارکنان
۵	۲	۵/۵	۶	ایجاد زمینه بروز خلاقیت
۱۰	۴	۹/۲	۱۰	ارتقای انگیزه کارکنان
۱۵	۶	۱۵/۶	۱۷	ایجاد کار گروهی و همدلی در کارکنان
۰	۰	۴/۶	۵	تعیین بار کاری هر یک از کارکنان
۷/۵	۳	۱/۸	۲	کاهش بار نظارت و رفع حالت مچ‌گیری
۰	۰	۳/۷	۴	کم‌شدن ضرورت پی‌گیری برای مراجعه
در رابطه با ارتقای کیفیت:				
۲۲/۵	۹	۱۸/۳	۲۰	یافتن و حل مشکلات مرکز
۲/۵	۱	۴/۶	۵	کاهش ازدحام مراجعین
۵	۲	۷/۳	۸	کاهش مدت انتظار
۱۰	۴	۰/۹	۱	افزایش مدت ملاقات
۷/۵	۳	۵/۵	۶	بهبتر شدن کیفیت خدمات
۱۰۰/۰	۴۰	۱۰۰/۰	۱۰۹	جمع

بحث و نتیجه‌گیری

شده (متعاقباً مشکلات مربوط به متن آموزشی برطرف شده و راهنمای آموزشی تدوین شد) در حالی که در مرکز پیش آزمون، مسایل مربوط به انطباق با سطوح بالاتر مدیریت شبکه مد نظر قرار گرفته است.

در ضمن به نظر می‌رسد تفاوت موجود بین مراکز تحت مداخله و پیش آزمون مربوط به تفاوت در تعداد دفعات تجربه «پایش به شیوه خود ارزیابی» باشد. زیرا مراکز تحت مداخله تنها یک نوبت «خود ارزیابی» کرده بودند و در مرکز پیش آزمون سه نوبت خودارزیابی انجام شده بود.

از طرف دیگر نظر بر این است که پس از یادگیری ابزارها و توجه کارکنان به حقوق گیرندگان خدمت، تأمین نیازهای کارکنان و حقوق ارایه‌دهندگان خدمت نمود می‌یابد. این

در خصوص آموزش‌پذیری و قابلیت اجرا همان‌طور که نشان داده شد، در مراکز پیش آزمون و تحت مداخله به ترتیب ۱۰۰/۰ و ۸۷/۵ درصد (فاصله اطمینان ۹۵ درصد: ۷۵/۸ تا ۹۹/۹) افراد با گسترش خودارزیابی به سایر مراکز موافقت داشته‌اند. این یافته را می‌توان به‌عنوان پاسخ کلی این بخش از بررسی پذیرفت. همچنین نقاط قوت ذکر شده در مراکز تحت مداخله و پیش آزمون مشترک بوده‌اند و لیکن نقاط ضعف اظهار شده که در جدول شماره ۳ آمده است تفاوت بین دو گروه را نشان می‌دهد.

در مراکز تحت مداخله نوع مشکلات معرفی شده عمدتاً ضعف‌هایی است که در آموزش و یا اجرای ابزارها با آن برخورد

برنامه‌های تنظیم خانواده مصداق می‌یابد. موارد « مؤثر بودن، کارایی و ایمنی» و نیز « بازدهی» که در ابعاد کیفیت توسط کمیسیون مشترک صدور مجوز سازمان‌های بهداشتی آمریکا مطرح شده، دیدگاه ارائه‌دهندگان خدمت و سازمان‌های متولی تأمین خدمات را از نظر مقولات فنی و نیز اقتصادی مطرح می‌کند. در این مقاله، اجزای کیفیت از دیدگاه گیرندگان خدمت تعیین شده است.

از آن جایی که سنجش کیفیت مراقبت بایستی در سه رکن سنجش ساختار (یا منابع)، فرایند و پیامد مراقبت صورت گیرد [۱۰]، لذا به نظر می‌رسد که ابزارهای پایش به شیوه خودارزیابی، در قسمت حقوق گیرندگان خدمت به سنجش فرایند و در بخش حقوق ارائه‌دهندگان خدمت، بیشتر به سنجش ساختار (منابع) می‌پردازد.

به‌طور کلی ارزش هر ابزار، در عمل و شرایط میدانی تحقق می‌یابد. مطابق دستاورد این مطالعه، جهت افزایش قابلیت اجرایی این شیوه، به طور همزمان نیاز به برنامه‌ریزی جهت ارتقای فرهنگ سازمانی و بسترسازی برای فعالیت‌های مشارکتی در مراکز است. همچنین جهت استقرار و بقای این شیوه نوین در نظام سلامت و توسعه آن به تمامی برنامه‌ها و توسعه آن به سایر سطوح نظام شبکه نیاز به مطالعات گسترده‌تری است.

تشکر و قدردانی

انجام این بررسی با کمک‌های فنی و پشتیبانی صندوق کودکان سازمان ملل متحد در ایران و مرکز توسعه شبکه معاونت سلامت وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی امکان‌پذیر شده است. نگارندگان وظیفه خود نیز می‌دانند که از کلیه همکاران حوزه معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی- درمانی سمنان که در مراحل طراحی ابزارها و ارزیابی آنها مشارکت فعال نموده‌اند، تشکر نمایند.

موضوعی است که در بیشتر تلاش‌هایی که برای ارتقای کیفیت و تکریم مشتریان صورت می‌گیرد، نمود داشته است. لذا مشاهده می‌شود که بر اساس جدول شماره ۳ بخشی از ضعف‌های منتسب به « پایش به شیوه خودارزیابی» مربوط به ضعف در مدیریت سطوح بالاتر مانند « عدم هماهنگی سطوح بالاتر» و « کم‌توجهی به ارائه‌دهندگان خدمت» است.

در جدول شماره ۲ بیشترین ضعف در زمینه آموزش‌پذیری و قابلیت اجرا، در ابزار «بررسی خدمت» دیده شد. علت این مسأله را مؤلفین در حجم نسبتاً بالای راهنماهای بررسی خدمت می‌دانند. برای رفع این ضعف، گروه مجریان در استان سمنان به تدوین ابزارهایی واحد برای کلیه خدمات مربوط به دو برنامه بهداشت خانواده و مبارزه با بیماری‌ها پرداختند که در نتیجه از بار زمانی و بار کاری کارکنان تا حد زیادی کاسته شده است.

در خصوص شیوه طراحی پایش باید به این نکته توجه کرد که عناصر کیفیت خدمت (دسترسی، صرف زمان مناسب برای خدمت، رعایت احترام، مقبولیت، مهارت فنی، تضمین تداوم خدمت، رضایت و کسب آموزش‌ها و اطلاعات مورد نیاز) با آنچه که در مبانی نظری تحت عنوان «عناصر کیفیت برنامه‌های بهداشت باروری»، توسط خبرگان مطرح شده (انتخاب روش، مهارت فنی، ارتباط بین ارائه‌دهنده و گیرنده خدمت، تداوم و پی‌گیری، جامعیت خدمات و اطلاعات ارائه‌شده به گیرنده خدمت) [۹] انطباق دارد. قابل ذکر است که در مورد ویژگی‌های خدمت مطلوب اختلاف نظرهایی وجود دارد. به عنوان مثال کمیسیون مشترک صدور مجوز سازمان‌های بهداشتی آمریکا در سال ۱۹۹۰ ابعاد کیفیت مراقبت‌های بهداشتی را شامل موارد « مناسب بودن خدمت، دسترسی، تداوم خدمت، مؤثر بودن، کارایی، بازدهی، احترام، ایمنی و به موقع بودن» دانسته است [۱۰]. با این وجود تعریف این ابعاد بر حسب هر برنامه و نگرش هر سازمان به کیفیت، می‌تواند تفاوت داشته باشد. به عنوان مثال « انتخاب روش» که در ابعاد کیفیت خدمات بهداشت خانواده مطرح شده، بیشتر در

منابع

- 1-Valadez JJ. Assessing child survival programs in developing countries. Harvard School of Public Health: Boston, 1991
- 2- Pettiti DB, Amster A. Measuring the quality of health care, In: Brownson RC, Pettiti DB. Applied Epidemiology Theory to Practice. Oxford University Press: New York, 1998: 299-322
- 3-BRUCE J, JAIN A. Improving quality of care through operations research. In: Seidman M, Horn MC. Operations Research: Helping Family Planning Programs Work Better. Progress in Clinical and Biological Research. Wiley-Liss: New York 1991: 259-82
- 4-Murray SA. Experiences with rapid appraisal in primary care: involving the public in assessing health needs, orienting staff, and educating medical students. British Medical Journal 1999; 318: 440-44
- 5-AVSC International. COPE: Client-Oriented, Provider-Efficient Services, a manual. Association for Voluntary Sterilization (AVS) Publication: New York, 1995
- 6-Bradley J. Improving provider performance: results from Guinea and Kenya. Compass 2002; 1: 1-4
- 7-Dohlie MB, Mielke E, Bwire T, Adriance D, Mumba F. COPE (client-oriented, provider-efficient), a model for building community partnerships that improve care in East Africa. Journal for Healthcare Quality: Promoting Excellence in Healthcare 2000; 22: 34-9
- ۸- مجدزاده سیدرضا، صدیقی ژیلا، کلاهدوز ماشاءالله و همکاران، مقایسه پایش به شیوه «خودارزیابی» و « نظارت معمول» در برنامه مراقبت از مادران باردار مراکز بهداشتی-درمانی شهری، استان سمنان، پایش، ۱۳۸۲، ۱، ۳۳-۲۵
- 9-AVSC International. COPE: Self-Assessment Guides for Reproductive Health Services, work in progress. Association for Voluntary Sterilization (AVS) Publication: New York, 1999
- 10-Bruce J. Fundamental elements of the quality of care: A simple framework. Working papers no.1. The Population Council: New York, 1989