

## طراحی مدل بهبود کیفیت بخش‌های جراحی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی ایران

### مقدمه

بهبود کیفیت یکی از اصول اساسی و یک اولویت برای همه سیستم‌های بهداشتی در سرتاسر جهان می‌باشد، که هدف آن افزایش بهره‌وری و ارائه مؤثرتر مراقبت‌های سلامت است. یکی از اصلی‌ترین مراقبت‌های ارائه‌شده در بیمارستان، مراقبت‌های جراحی است. لذا در صورتی که بیمارستان بخواهد بهترین و باکیفیت‌ترین خدمات جراحی را در حداقل زمان با حداقل هزینه و عوارض است ارائه دهد، ناچار به ایجاد ساختار بهبود کیفیت است. در همین راستا، پژوهش حاضر با هدف ارائه مدلی جهت بهبود کیفیت در بخش‌های جراحی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی ایران انجام پذیرفت.

### روش پژوهش

این پژوهش یک مطالعه ترکیبی است که بین سال‌های 98-1396 و در سه مرحله کلی تحت عنوان شناسایی مدل‌های بهبود کیفیت به‌کاررفته در جراحی، شناسایی مهم‌ترین چالش‌ها و مشکلات بخش‌های جراحی در راستای ارائه مراقبت‌های باکیفیت جراحی و ارائه راهکار به‌منظور بهبود آن‌ها، و شناسایی ابعاد مدل بهبود کیفیت بخش‌های جراحی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی ایران انجام پذیرفت. در مرحله اول داده‌ها از طریق بررسی شواهد موجود به شیوه مروری جهت شناسایی مدل‌های بهبود کیفیت به‌کاررفته در جراحی و موارد کاربرد آن‌ها جمع‌آوری شد. سپس با انجام مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته با مطلعان کلیدی به شناسایی وضعیت فعلی بخش‌های جراحی به لحاظ مشکلات رایج و علل آن‌ها، و شناسایی استراتژی‌ها و راهکارهای بهینه برای بهبود کیفیت در بخش‌های جراحی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی ایران پرداخته شد. در ادامه پس از تهیه مدل اولیه بهبود کیفیت که از نتایج مراحل پیشین استخراج گردید، نظرسنجی از خبرگان بر اساس مدل پیشنهادی انجام شد و در نهایت ابعاد اصلی و فرعی مدل بهبود کیفیت بخش‌های جراحی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی ایران تعیین شد. نتایج به شیوه توصیفی، تحلیل محتوا، تحلیل چارچوب و نیز تکنیک دلفی تحلیل شدند.

### یافته‌ها

طبق نتایج مرور نظام مند، در مجموع 9 مدل بهبود کیفیت به‌کاربرده شده در جراحی شناسایی شد. مهم‌ترین موارد کاربرد این مدل‌ها عبارتند از: کاهش هزینه‌ها و بهبود کارایی در اتاق عمل، بهبود ایمنی در جراحی، کاهش مدت‌زمان انتظار و تأخیر در اعمال جراحی، کاهش میزان پذیرش مجدد، کنترل عفونت و شناسایی دلایل اقامت طولانی مدت. نتایج مرحله کیفی مطالعه حاضر نیز نشان داد که در راستای بهبود کیفیت در بخش‌های جراحی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی ایران، چالش‌های عمده‌ای

وجود دارد که به 6 دسته اصلی تقسیم می‌شوند: چالش‌های مربوط به حوزه نیروی انسانی، منابع فیزیکی، چالش‌های مدیریتی، چالش‌های مربوط به ساختار سازمانی، چالش‌های مربوط به فرهنگ‌سازمانی و چالش‌های محیطی. مهم‌ترین راهکارها برای بهبود کیفیت در بخش‌های جراحی عبارت‌اند از: برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت به‌صورت دوره‌ای و منظم جهت تقویت و به‌روزرسانی اطلاعات و دانش حرفه‌ای در حیطه‌های مهمی نظیر: کنترل عفونت در جراحی، بهداشت دست و پیشگیری از وقوع خطاهای جراحی، ایجاد یک نظام اطلاعاتی موثق در سطح وزارتخانه برای دسترسی به اطلاعات توزیع نیروی انسانی، حمایت بیشتر از جانب دولت و هیئت‌امنای ارزی و استفاده از ظرفیت‌های دیگر نظام سلامت مانند: خیرین، برای تدارک تجهیزات و ملزومات مصرفی در جراحی، تهیه یک برنامه بازسازی دوره‌ای فضاهای فیزیکی اتاق‌های عمل و بخش‌های جراحی، تعیین یک نفر به‌عنوان مسئول تأیید تکمیل بودن پرونده بیمار پیش از عمل جراحی، شفاف‌سازی مسیر فرآیند پذیرش تا ترخیص بعد از عمل جراحی برای بیمار، با تهیه و ارائه ابزارهایی مانند بروشور یا پروتکل در بدو ورود بیمار به بیمارستان، سپردن مسئولیت زمان‌بندی اعمال جراحی به گروهی از پرستاران و جراحان باسابقه مدیریتی، برگزاری دوره‌های برنامه‌های آموزشی و جلسات هم‌اندیشی جهت آموزش پیشگیری و راه‌های مقابله با خطا در جراحی، آگاه‌سازی و ایجاد انگیزه جهت کاهش مقاومت در برابر تغییرات.

### نتیجه‌گیری

مأموریت اصلی بیمارستان‌ها تأمین مراقبت باکیفیت برای بیماران و برآوردن نیازها و انتظارات آن‌ها است. برآوردن این رسالت مهم مستلزم نهادینه شدن فرآیند بهبود کیفیت در بیمارستان‌ها است. برنامه‌های کیفیت، می‌تواند موجب افزایش بهره‌وری، بهبود کیفیت مراقبت‌های ارائه‌شده، کاهش هزینه‌ها، بهبود روحیه کارکنان و افزایش رضایت بیماران شود. بنابراین نهادینه‌سازی فرآیند بهبود کیفیت در بیمارستان‌ها، سرمایه‌گذاری‌های قابل‌توجه در زیرساخت‌های نظام سلامت، زمان و نیروی انسانی، و استفاده از راهکارهای ارائه‌شده برای اقدامات بهبود کیفیت موردنیاز است. همچنین نمی‌توان برای بهبود کیفیت، تنها یک بازیگر کلیدی و اصلی را در نظر گرفت، و این نشان می‌دهد که ارتباطات بین‌رشته‌ای در این حوزه نقش بسیار مهمی ایفا می‌کند.

### کلمات کلیدی

بهبود کیفیت، مدل، جراحی، اتاق عمل، بیمارستان.