

ده گام طلایی در اعتباربخشی بیمارستانی

تألیف و گردآوری :

مهندس سید محمد دستی گردی



مهندس سید محمد دستی گردی

ده گام طلایی در اعتباربخشی بیمارستانی

10 Golden Steps In Hospital Accreditation

Seyed Mohammad Dastegerdi

کتاب حاضر با رویکرد مدیریت نوین بیمارستانی و با تمرکز بر موضوع «استاندارد اعتباربخشی در ایران» تهیه شده است. در این کتاب یک فرایند ۱۰ مرحله‌ای به تصویر کشیده شده که به عنوان یک جعبه ابزار بهبود عملکرد، سازمان شما را برای اجرای استاندارد اعتباربخشی هدایت می‌نماید. با خواندن این کتاب از کار گروهی لذت خواهید برد و مطمئناً با اثربخشی بالاتر به فعالیت خواهید پرداخت.

ویژه : مدیران، سرپرستاران و کارشناسان بهبود کیفیت

فهرست مطالب

۱۶	چکیده
۱۸	پیشگفتار
۱۹	مقدمه
۲۱	گام اول : الفبای اعتباربخشی
۲۱	کیفیت در بهداشت و درمان
۲۳	تعریف اعتباربخشی
۲۴	اهداف اعتباربخشی
۲۴	ساختار استاندارد بین المللی اعتباربخشی
۲۵	دستاوردهای اعتباربخشی
۲۵	ساختار استاندارد اعتباربخشی در ایران
۲۶	اصول کلیدی مأموریت با اعتباربخشی
۲۷	۱۰ اصل کلیدی ارزش ها در اعتباربخشی
۲۸	کلید ۱ : اراده
۲۹	کلید ۲ : عملکرد
۳۱	کلید ۳ : تغییر
۳۴	کلید ۴ : برنامه ریزی
۳۵	کلید ۵ : استراتژی
۳۷	کلید ۶ : رهبری
۳۹	کلید ۷ : بهبود مستمر
۴۳	کلید ۸ : خلاقیت
۴۴	کلید ۹ : شایستگی
۴۵	کلید ۱۰ : یادگیری

۴۷	گام دوم : اصول مستندسازی
۴۷	مستندسازی چیست؟
۴۹	دلایل مستندسازی
۵۰	فرایند تهیه مستندات سیستم مدیریت کیفیت
۵۰	مسئولیت تهیه مستندات
۵۱	روش تهیه مستندات
۵۲	تعیین حجم مستندسازی
۵۲	هرم مستندات در اعتباربخشی
۵۳	انواع مستندات
۵۹	گام سوم : برنامه بهبود کیفیت
۵۹	اصول بهبود کیفیت
۶۱	اصطلاحات مربوط به کیفیت
۶۲	اصول مدیریت کیفیت
۶۳	ابعاد کیفیت
۶۳	دیدگاه گرون روز
۶۵	دیدگاه مؤسسه پزشکی آمریکا
۶۵	دیدگاه ماکسول
۶۶	دیدگاه دونابدین
۶۷	مراحل اجرای برنامه بهبود کیفیت
۶۸	مراحل تدوین برنامه بهبود کیفیت
۶۹	بررسی وضعیت موجود
۶۹	یافتن مسأله
۷۰	تجزیه و تحلیل مسأله
۷۰	اولویت‌بندی علل
۷۱	تعیین اهداف کلی برنامه
۷۱	تعیین اهداف اختصاصی واحدها
۷۲	ویژگی های اهداف اختصاصی
۷۴	تعیین شاخص‌های عملکردی
۷۴	تعیین شاخص‌های کلیدی

۴ ■ ده گام طلایی در اعتباربخشی بیمارستانی

۷۴	تدوین برنامه عملیاتی
۷۴	پایش و تجزیه و تحلیل داده‌ها
۷۷	بازخورد و ارائه گزارش
۷۸	برنامه بهبود کیفیت فراگیر

۸۱ گام چهارم : برنامه‌ریزی عملیاتی

۸۱	برنامه‌ریزی
۸۳	انواع برنامه ریزی
۸۳	تعریف برنامه‌ریزی عملیاتی
۸۴	مزایای برنامه‌ریزی عملیاتی
۸۵	نکات کاربردی در تدوین برنامه عملیاتی
۸۶	مراحل تدوین برنامه‌ریزی عملیاتی
۸۶	شیوه تنظیم نگارش بیان مسأله
۹۰	مرحله اول : تحلیل وضعیت موجود
۹۰	۱- تعیین داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز
۹۱	۲- جمع آوری اطلاعات مورد نیاز
۹۱	۳- تجزیه و تحلیل اطلاعات
۹۲	۴- اولویت‌بندی مشکلات
۹۲	تکنیک بارش افکار
۹۳	شبکه علیت
۹۴	نمودار علت و معلول
۹۹	جدول گروه اسمی
۱۰۰	ماتریکس تصمیم‌گیری
۱۰۱	ماتریکس انتخاب
۱۰۲	ماتریکس انتخاب نهایی
۱۰۳	مرحله دوم : هدف گذاری
۱۰۳	اهداف کلی
۱۰۳	اهداف اختصاصی
۱۰۵	اصول تعیین اهداف در برنامه‌ریزی عملیاتی

۱۰۶	مرحله سوم و چهارم : ارائه راه حل های ممکن و انتخاب بهترین راه حل
۱۰۷	عوامل عدم موفقیت در اجرای استراتژی ها
۱۰۸	مرحله پنجم : تدوین لیست فعالیت ها و بودجه عملیاتی
۱۰۸	بودجه ریزی عملیاتی
۱۰۸	تدوین لیست فعالیت ها
۱۱۱	مرحله ششم : پایش و ارزشیابی
۱۱۱	تفاوت پایش و ارزشیابی
۱۱۲	انواع پایش
۱۱۲	انواع ارزشیابی
۱۱۳	کنترل چیست؟
۱۱۳	تعریف استاندارد
۱۱۴	کاربرد استاندارد
۱۱۷	گام پنجم : گانت چارت
۱۱۷	مدیریت و برنامه ریزی
۱۱۸	تاریخچه نمودار گانت چارت
۱۱۹	نمودار گانت چیست؟
۱۲۰	معیارهای استفاده از نمودار گانت
۱۲۱	ویژگی های نمودار گانت
۱۲۱	معایب نمودار گانت
۱۲۲	برنامه ریزی و کنترل پیشرفت برنامه
۱۲۵	گام ششم : شاخص
۱۲۵	شاخص چیست؟
۱۲۶	کاربرد شاخص
۱۲۸	معیارهای شاخص نویسی
۱۲۹	معیارهای ارزیابی شاخص ها
۱۳۰	ویژگی های شاخص ها
۱۳۱	انواع شاخص
۱۳۱	۱- انواع شاخص های کمی

۶ ■ ده گام طلایی در اعتباربخشی بیمارستانی

۱۳۱	۱-۱) نسبت یا درصد
۱۳۱	۲-۱) نسبت
۱۳۲	۳-۱) نرخ یا میزان
۱۳۲	۴-۱) شماره یا تعداد
۱۳۲	۲- انواع شاخص‌ها بر اساس مدل دناپدیان
۱۳۲	۲-۱) شاخص ساختاری یا درون داد
۱۳۳	۲-۲) شاخص فرایند
۱۳۳	۲-۳) شاخص پیامدی یا بروندادی
۱۳۴	طبقه بندی شاخص‌ها
۱۳۵	شاخص‌های پایش
۱۳۵	شاخص‌های ارزیابی
۱۳۶	نکات کاربردی در پایش و ارزیابی
۱۳۸	شاخص‌های عملکردی
۱۳۸	تحويل محصولات و خدمات
۱۴۵	خدمات و پشتیبانی مشتری و روابط با آنها
۱۴۷	شکایات و تشکرها
۱۴۷	قدردانی‌های بیرونی
۱۴۷	شاخص‌های عملکرد فرایندهای کلیدی
۱۴۹	شناسنامه شاخص‌ها
۱۵۲	تدوین فرم جمع آوری داده
۱۵۳	تدوین جدول اندازه‌گیری شاخص
۱۵۴	اندازه‌گیری فرایندها
۱۵۷	گام هفتم : خط‌مشی و روش کار
۱۵۷	خط‌مشی چیست؟
۱۵۹	ویژگی‌های خط‌مشی
۱۶۰	انواع خط‌مشی
۱۶۰	روش کار چیست؟

۱۶۱	جایگاه خط‌مشی‌ها و روش کارها
۱۶۲	سؤالات کلیدی قبل از نوشتن خط‌مشی و روش کارها
۱۶۳	ساختار خط‌مشی‌ها و روش‌ها
۱۶۶	کتابچه خط‌مشی‌ها و روش‌ها
۱۶۷	قالب و نمونه خط‌مشی و روش کار
۱۷۳	گام هشتم: برنامه توسعه فردی
۱۷۳	توسعه و توانمندسازی
۱۷۴	مدیریت مشارکتی
۱۷۴	۱- غنی سازی شغلی
۱۷۴	۲- سیستم پیشنهادها
۱۷۴	۳- تیم سازی
۱۷۵	۴- مشارکت در هدف گذاری
۱۷۵	تفویض اختیار
۱۷۵	پاداش مبتنی بر عملکرد
۱۷۵	برنامه توسعه شغلی
۱۷۷	برنامه توسعه فردی
۱۷۸	اجزای برنامه توسعه فردی
۱۸۰	۱- نیازسنجی و ارزیابی نیازهای آموزشی
۱۸۰	۱-۱) شناسایی اولویت‌های عملکرد
۱۸۱	۱-۲) خودشناسی
۱۸۳	۱-۳) مقایسه وضع مطلوب و وضع موجود
۱۸۶	۲- تعیین اهداف آموزش و توسعه فردی
۱۸۹	۳- امکان بحث و دریافت بازخورد
۱۹۰	۴- تدوین برنامه عملیاتی برای اجرای اهداف
۱۹۱	۵- اجرای برنامه
۱۹۲	۶- ارزیابی
۱۹۳	نمونه قالب برنامه توسعه فردی
۱۹۹	گام نهم: ممیزی
۱۹۹	ممیزی

۲۰۰	اهداف ممیزی
۲۰۰	انواع ممیزی
۲۰۱	تعاریف و مفاهیم
۲۰۲	مسئولیت‌های رهبر تیم ممیزی
۲۰۲	مسئولیت‌های ممیز
۲۰۳	مسئولیت‌های ممیزی شونده
۲۰۳	اصول ممیزی جهت ممیزان
۲۰۴	شایستگی و ارزشیابی ممیزان
۲۰۵	انجام ممیزی
۲۰۸	۱- اعطای اختیار در مورد برنامه ممیزی
۲۰۸	۲- تهیه برنامه ممیزی
۲۰۸	۲-۱) اهداف برنامه ممیزی
۲۰۹	۲-۲) گستره برنامه ممیزی
۲۰۹	۲-۳) مسئولیت‌های مربوط به برنامه ممیزی
۲۰۹	۲-۴) منابع مربوط به برنامه ممیزی
۲۱۰	۲-۵) روش‌های اجرایی برنامه ممیزی
۲۱۰	۳- اجرای برنامه ممیزی
۲۱۰	۳-۱) الزامات اجرای برنامه ممیزی
۲۱۲	۳-۲) انجام ممیزی در محل
۲۱۵	۳-۳) سوابق مربوط به برنامه ممیزی
۲۱۷	۴- پایش و بازنگری برنامه ممیزی
۲۱۸	الزامات ممیزی در اعتباربخشی

گام دهم: بهبود فرایندها

۲۱۹	فرایند چیست؟
۲۲۱	چالش‌های سازمان؟
۲۲۳	مدیریت فرایندی
۲۲۴	فعالیت‌های مورد نیاز جهت فرایندگرایی
۲۲۵	مفهوم مسئولیت در سازمان‌های فرایند محور
۲۲۶	ویژگی‌های کار در محیط فرایندی
۲۲۶	تحول نقش مدیریت در سازمان‌های فرایند محور

۲۲۸	اهمیت نگرش فرایند در سازمان
۲۳۰	انواع فرایند
۲۳۰	فرایند هسته‌ای
۲۳۰	فرایندهای اصلی
۲۳۱	فرایندهای پشتیبانی
۲۳۱	فرایندهای مدیریتی
۲۳۲	انواع فرایند از دیدگاه اعتباربخشی
۲۳۲	فرایندهای مدیریتی و غیربالینی
۲۳۳	فرایندهای بالینی
۲۳۴	نمودار جریان فرایند
۲۳۴	انواع نمودار جریان کار
۲۳۵	موارد استفاده از نمودار جریان کار
۲۳۵	نحوه تهیه نمودار جریان فرایند
۲۳۷	بهبود فرایندها
۲۳۷	اتلاف
۲۳۸	انواع اتلاف
۲۳۹	راه‌های مقابله با اتلاف‌ها
۲۴۰	مستندسازی فرایندها

۲۴۹	ضمائم: ابزارهای اندازه‌گیری و تحلیل داده‌ها
-----	---

۲۵۷	منابع و مأخذ
-----	--------------