



کیفیت خدمات بیمارستانی؛ شاخص توسعه یافتگی

گزارش
آرمان عبد الهی

هر از گاهی در فضای رسانه‌ای کشور مواردی از نقص در خدمات بیمارستانی طرح می‌گردد. مواردی چون: انجام عمل جراحی در موضع نادرست، تحویل اشتباه نوزادان به والدین، مرگومیر بیماران بر اثر غفلت و قصور کادر درمانی، راهسازی بیماران در کنار خیابان‌های دور از دسترس و... که معمولاً از سوی مسئولان مربوطه در قالب یک سنت متداول مورد تکذیب قرار گرفته و سپس قول‌هایی مساعد برای پیگیری ارائه می‌شود. این در حالی است که مراکز خدمات بهداشتی و درمانی، نقش اساسی و مهمی در رشد و توسعه کشورها ایفا می‌کنند. مهم‌ترین هدف مراکز مذکور، ارائه خدماتی رضایت‌بخش، مقرون به صرفه، مطابق با استانداردهای علمی و باروشی خوب و در کمترین زمان ممکن هست. امروزه نگهداشت، بهبود و ارتقاء سطح خدمات بهداشتی از خواسته‌های جامعه بوده و این مسئله به عنوان یکی از شاخصه‌های توسعه یافتگی کشورها محسوب می‌شود.

ایمنی، اثربخشی، بیمار محوری، به موقع بودن و عادلانه بودن.

اهمیت کیفیت خدمات هتلینگ و بهداشتی درمانی

آنچه در فضای سنجش کیفیت به ویژه از سوی مراجعین به بیمارستان‌ها مورد توجه قرار می‌گیرد کیفیت خدمات هتلینگ می‌باشد. شاید بتوان این امر را به دلیل ملموس بودن خدمات هتلینگ دانست، چراکه خدمت گیرندگان و کارشناسان بدون نیاز به اطلاعاتی پیچیده و سطح بالا می‌توانند برآوردی از کیفیت چنین خدماتی ارائه نمایند. این در حالی است که خدمات بهداشتی درمانی فی‌نفسه جنبه‌های حیاتی و فیزیکی و روحی بیماران را مورد توجه قرار می‌دهد از این منظر و در مقام مقایسه ضمن اهمیت جنبه هتلینگ، کیفیت مراقبت‌های تخصصی به مراتب از اهمیت بیشتری برخوردار خواهد بود.

کیفیت خدمات بیمارستانی در ایران و مقایسه آن با جهان

نکته قابل توجه تأثیرات اقتصادی ناشی از سطح پایین کیفیت خدمات بیمارستانی است، به گونه‌ای که برآورد می‌شود به واسطه عوارض درمانی در کشور انگلستان سالانه بیش از ۶ میلیارد دلار و در کشور آمریکا سالانه ۲۹ میلیارد دلار هزینه ایجاد می‌گردد. این در حالی است که در تمامی گزارشات

مأموریت‌های اصلی بیمارستان‌ها

از این رو می‌توان مأموریت اصلی بیمارستان‌ها را تأمین مراقبت برای بیماران و برآوردن نیازها و انتظارات آن‌ها دانست. برآوردن این رسالت مهم مستلزم نهادینه شدن کیفیت در بیمارستان‌ها هست. خدمات بهداشتی و درمانی با کیفیت وقتی با دقت و درست ارائه شوند منجر به رضایت بیماران، افزایش روحیه کارکنان و کاهش هزینه‌های ارائه خدمات بهداشتی و درمانی خواهد شد. نظام ملی بهداشت انگلیس (NHS) کیفیت مراقبت بهداشتی را به این صورت تعریف کرده است: تأمین خدمات درست به افراد مناسب در زمان مناسب، با شیوه مناسب و علمی در حد توان متوسط افراد جامعه و باروش انسانی.

تعریف از خدمات بیمارستانی

به منظور بررسی کیفیت خدمات بیمارستانی می‌بایست شناخت دقیقی از ابعاد و جنبه‌های خدمات بیمارستانی داشت. در یک دسته‌بندی کلی می‌توان گفت خدمات بیمارستانی به عنوان یکی از اجزاء خدمات بهداشتی - درمانی شامل دو بخش کلی خدمات هتلینگ (امکانات بستری، تغذیه و...) و خدمات تخصصی (خدمات ویزیت و جراحی و مراقبت‌های پرستاری و...) هست که بر اساس متون علمی ابعاد کیفیت خدمات بیمارستانی ناظر به هر دوی این خدمات هست. ابعاد کیفیت خدمات بیمارستانی عبارت‌اند از: