کیفیت:

- ۱-کیفیت یعنی کار درست را برای بار اول و برای همیشه درست انجام دادن
- ۲- کیفیت یعنی به نیازها و انتظارات منطقی مشتری ها پاسخ دادن
- ۳- کیفیت یعنی دست یابی به استانداردهای از پیش تعیین شده

مشتری: شخص یا واحدی که نتیجه کار شخص یا واحد دیگر را دریافت می نماید.

انواع مشتری:

۱-**داخلی** : مانند: مدیران و کارکنان واحدهای مختلف

۲-**خارجی** : مانند: سازمان های بیمه، شرکت های تولیدی و سایر ادارات

۳- **نهایی** : سازمان ها، گروه ها یا اشخاصی هستند که موجودیت سازمان شما به وجود آن ها وابسته است.

به عبارت دیگر: سازمان شما فقط به منظور خدمت به **مشتری نهایی** دایر شده است.

فرآیند:

فرآیند یعنی کار. به عبارت دیگر هرکاری یک **فرآیند** است. هر **فرآیند** معمولاً از مراحل مختلف تشکیل شده است. برگزاری یک جلسه، تایپ یک نامه، پذیرش یک بیمار و...

هر **فرآیند** شامل درون دادهایی است که پس از انجام فعالیت ها منجر به خروجی یا نتایجی می شود که مشتری ها دریافت می نمایند.

ورودی(درون داد) ← فعالیت ← خروجی(محصول)

مثلاً در فرآیند پذیرش اتاق عمل؛ ورودی(ورود بیمار به اتاق عمل است) و خروجی یا محصول، بیمار عمل شده است که به بخش منتقل می شود.

کار:

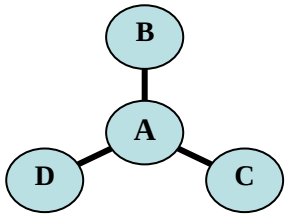
فعالیتی است که در نتیجه آن کالایی تولید یا خدمتی ارایه می شود.

صاحب فرآیند:

کسی که حداقل یکی از مراحل فرآیند را انجام می دهد.

صاحبان فرآیندها بیشترین اطلاعات را درباره عملکرد آن فرآیند دارند.

✍ سیســتم:



مجموعه ای از فرآیندها یک سیستم را ایجاد می نمایند.

✍ متغــیر:

هر عاملی که بر عملکرد یک فرآیند تاثیر بگذارد، متغیر نامیده می شود.

مانند: مهارت نیروی انسانی، تجهیزات، روش های انجام کار

✍ ارتقــای کیفــیت:

کاستن تغییرات یا نوسانات عملکرد فرآیندها یا بهبود عملکرد آن ها را ارتقای کیفیت می نامند. برای ارتقای عملکرد فرآیندها، نیازمند سنجش عملکرد آن ها می باشیم. مانند: فرم های مربوط به پایش فرآیند ها در بهبود مستمر، هدف ما افزایش رضایت مشتری است.

✍ محصــول:

ماحصل انجام مجموعه ای از فعالیت های مرتبط یا تاثیرگذار که ورودی ها را به خروجی ها تبدیل می نماید.

✍ محصول نــامنــطبق:

محصولی که با الزامات و یا خواسته ها(نیازمندی های) مربوط به آن منطبق نیست و باید به منظور جلوگیری از استفاده یا تحویل ناخواسته آن شناسایی شده و تحت کنترل قرار گیرد.

✍ روش کنترل محصول نامنطبق:

۱- برطرف نمودن عدم انطباق گزارش شده با همکاری مسئول بخش

۲-کسب اختیار استفاده، ترخیص یا پذیرش محصول نامنطبق از مسئول مربوطه یاریس بیمارستان (مجوز ارفاقی)

۳-جلوگیری از مصرف یا به کارگیری محصول نامنطبق از طریق اطلاع رسانی به بخش های مرتبط

۴-صدور فرم اقدام اصلاحی با توجه به تاثیر عدم انطباق بر کیفیت محصول و مشتری با تکرار پذیری آن

مدیریت کیفیت جامع:

سیستمی است متمرکز برمشتری ها، کیفیت محور، مبتنی برحقایق، متکی بر کار تیمی که برای دستیابی به اهداف استراتژیک سازمان از طریق ارتقای مستمر فرآیندها توسط مدیریت ارشد سازمان رهبری می شود.

☑ اصول هشت گانه مدیریت کیفیت در استاندارد ISO 9001

۱- مشتری گرایی	Customer focus
۲- رهبری	Leadership
۳- مشارکت کارکنان	Involvement of people
۴- نگرش فرآیندی	Process approach
۵- نگرش سیستمی در مدیریت	System approach to management
۶- بهبود مستمر	Continual improvement
۷- نگرش واقع گرایانه در تصمیم گیری	Factual approach to decision making
۸- ارتباطات سودمند متقابل با تامین کننده	Mutually beneficial supplier relationships

✍ **انطـباق Conformity:**

الـزام

نیاز یا انتظاری است که در یک سند به آن تصریح شده و به طور ضمنی توسط مشتری بیان شده یا اجبار قانونی برای آن داریم.

✍ **عـدم انطـباق Non - Conformity:**

بـرآورده نشـدن یک الـزام

این تعریف در برگیرنده انحراف و یا فقدان یک یا چند ویژگی مربوط به کیفیت و هم چنین یک یا چند جزء سیستم کیفیت با توجه به الزامات مشخص شده می باشد.

✍ **عیـب Defect:**

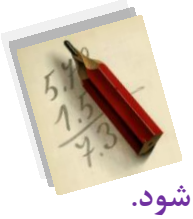
عیب به عنوان عدم برآورده سازی یک الزام مرتبط با کاربرد آن تعریف می شود که **عواقب حقوقی برای آن الزام وجود دارد** ولی **عدم انطباق عواقب حقوقی ندارد.**

خط مشی کیفیت(رسالت) : (**رسالت ماموریت سازمان را بیان می نماید.**)

خواسته ها و جهت گیری های کلی یک سازمان دررابطه با کیفیت که به طور رسمی توسط مدیریت ارشد اعلام می گردد.

✍ **اقـدام اصـلاحی:**

اقدامی برای برطرف ساختن علت یک عدم انطباق کشف شده یا سایرموارد ناخواسته به منظور جلوگیری از بروز مجدد رویداد



اقــدام پیشــگیرانه :

اقدامی برای برطرف ساختن علت یک عدم انطباق بالقوه یا سایر موارد ناخواسته بالقوه به منظور جلوگیری از بروز رویداد در حالی که اقدام اصلاحی به منظور جلوگیری از بروز مجدد رویداد انجام می شود.

چشم انداز:

منظور از چشم انداز آنچه سازمان آرزو دارد در آینده به آن دست یابد.

چشم انداز بیمارستان:

بیمارستان مصمم است در افق ۳ ساله(۱۳۹۵) با بهره گیری از امکانات و فن آوری های روز دنیا و با تکیه بر سرمایه های ارزشمند منابع انسانی خود به عنوان برترین بیمارستان نیروهای مسلح در منطقه شمال شرق کشور شناخته شود.

رسالت سازمان: مأموریت اصلی سازمان است، علت اصلی بوجود آمدن – فعالیت و کار اصلی و باورها و ارزش های سازمان را بیان می کند.

برنامه ریزی استراتژیک: یک ابزار مدیریتی که به سازمان دهی منابع کمک می کند و انرژی سازمان را در مسیر اهداف قرار می دهد و سازمان را در مقابل تغییرات محیطی آماده می نماید.

موقعیت بیمارستان در برنامه استراتژیک : موقعیت تهاجمی (رشد و توسعه)

اهداف کلان بیمارستان بر اساس برنامه استراتژیک :

۱- ارتقاء کیفیت در ارائه خدمات سلامت
۲- ارتقاء در وضعیت بهداشت و سلامت و ایمنی بیماران ، کارکنان وهمراهان
۳- ارتقاء در تجهیز و توسعه بیمارستان
۴- پشتیبانی در طب رزم

منشور حقوق بیماران: ۵ اصل و در راستای رضایت ارباب رجوع (بیماران) طراحی شده است.

- ✓ دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است
- ✓ اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.
- ✓ حق انتخاب و تصمیم آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.
- ✓ ارایه خدمات سلامت باید بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل راز داری باشد.
- ✓ دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

✍**بهره وری:** حداکثر استفاده از حداقل امکانات (کارایی × اثربخشی)

✍**منظور از اثر بخشی در فرمول بهره وری:**

میزان دستیابی به هدف های مشخص شده - کیفیت مد نظر است.

✍**منظور از کارایی در فرمول بهره وری:**

مطابقت نتایج با منابع استفاده شده، ورودی با خروجی مطابقت داشته باشد.-کمیت مد نظر است

✍**برنامه عملیاتی بیمارستان:** مشخص کردن چگونگی رسیدن به هدف- تعریف جامعی از اقدامات انجام شده برای انجام برنامه های استراتژیک که در آن جزئیات انجام کار ، افراد مسئول انجام و هزینه ها باید مشخص باشد.

✍**اعتبار بخشی :** از مدل های معتبر ارزشیابی بیمارستان ها و فرآیندی مبتنی بر کیفیت خدمات و ایمنی بیماران ، همراهیان و کارکنان است که جهت کسب اطمینان از مناسب بودن عملکرد بیمارستان از طرف سازمان های ارزیابی کننده(مثل دانشگاه) به صورت سالیانه انجام می شود و گواهی نامه صادر می نماید.

✍**خط مشی:** راهنمای اجرای فعالیت ها در راستای مراقبت از بیمار و ..... به منزله بنیانی برای یکنواخت سازی تصمیم های مربوط به هر فرآیند و مدیریت صحیح منابع مورد نیاز ، راهنمایی های لازم برای اجرای فعالیت ها را بیان می کند.

✍**برنامه بهبود:** راهکارهای اجرایی جهت ارتقای فرآیندها – رفع عدم انطباق ها و بهبود فعالیت های اجرایی

✍**تعریف ISO :** سازمان جهانی استاندارد سازی(**Interational organization for standardization**) یک مرجع جهانی استاندارد به شمار می آید. استاندارد ایزو ۹۰۰۱ الزامات سیستم مدیریت کیفیت را بیان می کند.

✍**HFMEA:** (**Health Failure Mode & Effect Analyze**)رویکردی گام به گام برای شناسایی حالات بالقوه خرابی و شکست در فرآیند طراحی و تولید یک کالا یا ارایه یک خدمت با هدف پیشگیری از وقوع این خرابی ها و حالات شکست است.

✍**RCA:**(**Root Cause Analyze**)فرایند بررسی و تحقیق ساختار یافته ای است که هدفش شناختن علت واقعی یک مساله و پیدا نمودن راه هایی جهت حذف این علت می باشد.

✍5S = **نظام پنج S:** براساس پاکیزگی ، نظم و پرهیز از درهم ریختگی محیط کار و زندگی پایه ریزی شده است که با اجرای آن دسترسی به اقلام مورد نیاز آسان و از اتلاف وقت جلوگیری شده و در نتیجه بهره وری و بازدهی افزایش می یابد، محیط کار ایمن می شود و دستگاه ها به نحو مناسب تری نگهداری می شوند. شامل:

۱- ساماندهی : دور ریختن اقلام غیرضروری

۲- نظم و ترتیب : قرار دادن اشیا در مکان مناسب به نحوی که به آسانی بتوان بدان دست یافت.

۳- پاکیزه سازی : تمیز کردن محیط کار به طوری که هیچ جایی کثیف نباشد.

۴- استانداردسازی : مدیریت دیداری و استاندارد کردن فعالیت ها(مثل برچسب گذاری)

۵- انضباط: عادت به انجام هر کاری به نحو صحیح

✍**مدیریت ریسک:** شناسایی، بررسی، تجزیه و تحلیل و ارزیابی خطرات و انتخاب با صرفه ترین روش تصحیح، کاهش و یا حذف خطرات شناسایی شده.

✍**۹ راه حل ایمنی بیمار:**

- ✓ توجه به داروهای با نام و تلفظ مشابه
- ✓ توجه به مشخصات فردی بیمار جهت جلوگیری از خطا در شناسایی
- ✓ ارتباط مؤثر در زمان تحویل بیمار
- ✓ اجتناب از اتصالات نادرست سوندها و لوله ها
- ✓ انجام پروسیجر صحیح در محل صحیح بدن
- ✓ اطمینان از مراحل دارو درمانی در مراحل ارائه خدمت درمانی
- ✓ استفاده یکبار مصرف از وسایل تزریقات
- ✓ کنترل غلظت محلول های الکترولیت در زمان تزریق
- ✓ رعایت بهداشت دست جهت جلوگیری از عفونت های مرتبط با مراقبت های سلامت

✍**حاکمیت بالینی :** چهارچوبی است که در آن سازمان های ارایه دهنده خدمت در قبال بهبود دایمی کیفیت پاسخگو بوده و با ایجاد محیطی که در آن تعالی خدمات بالینی شکوفا می شود به صیانت از استانداردهای عالی خدمت می پردازند.