

سر حلقه کیفیت در محور رهبری و مدیریت کیفیت "بخش دوم"

۳. نظام پایش مدیریت

یکی از وظایف مدیریت نظارت بر روند عملکرد در هر سازمان است. در مدل نظارت توصیه شده در اعتباربخشی بیمارستانها، این وظیفه مدیریت قالب نظام پایش یافته و در مسیر ارتقای مستمر کیفیت از طریق بازنگری مستمر مدیریت عمل می‌کند. نتایج پایش همه ابعاد زیرساختی، فرایندی و نتایج عملکردی شواهدی مطمئن برای اصلاح سازمان است. نظام پایش مدیریت در دفتر بهبود کیفیت و با مشارکت کمیته سنجش و پایش کیفیت طراحی و در اطلاعات پردازش شده و تحلیل شده آنها در جلسات تیم رهبری و مدیریت به عنوان یکی از موارد اطلاعات پردازش شده مورد استفاده قرار می‌گیرد.

نحوه طراحی و چگونگی استفاده از نتایج سازمانی در این سر حلقه مهم از اعتباربخشی، آشکار کننده ابعادی از نگرش سیستمی و هوشمندی مدیران بیمارستان است. از طرفی قضاوت، بالاترین مرتبه دانش است و هرگونه انتخاب/بازنگری ساختار یا ساز و کار بایستی مبتنی بر دانش و آگاهی کافی انجام شود. وجود یک نظام پایش مدون و هوشمند با حسن انتخاب لازم ابزاری راهگشا برای هدایت و رهبری سازمان است. استفاده اطلاعات به عنوان مهمترین سرمایه سازمانی نیز ضامن استقرار بسیاری از استانداردهای زیر مجموعه این سر حلقه کیفی است. نحوه رهبری، برنامه ریزی، سازماندهی، بکارگیری و حتی نحوه نظارت بر اساسی نتایج حاصل از عملکرد نظام پایش در بیمارستان مورد بازنگری و بهینه جویی می‌شود.

به عبارتی بسیار ساده

در بیمارستان خود با دالان های متعدد و گاهی تاریک! چراغ های پایش را روشن کنید و تصویر واقعی عملکرد را در آینه تمام قد نظارت ببینید.

➤ با استفاده از نظام پایش در مدیریت متوجه خواهید شد که:

- چهره واقعی بیمارستان شما چیست؟
- وضعیت زیرساخت ها، روش ها و رویه ها و نتیجه های معمول پس از همه اقدامات چیست؟
- وضعیت بهتر برای آینده نزدیک و میان مدت بیمارستان چیست؟
- مسیر رسیدن به وضعیت بهتر کدام است؟ و از کجا شروع کنیم؟
- میزان منابع مورد نیاز برای هر تغییر یا برنامه چیست؟ و فایده آن به هزینه آن می‌آورد؟
- کدام پایش ها فایده دارد و کدام پایش ها را متوقف کنیم چون فقط صرف وقت و هزینه است؟
- نیازهای واقعی کدام است؟ محل هزینه های ضروری کجاست؟
- هر یک از شرکا، پیمانکاران و کارکنان چه نقشی در موفقیت یا ناکامی بیمارستان دارند؟
- بر مشتریان و ذینفعان شما چه می‌گذرد؟ و سایر پرسش های شما در خصوص نحوه رهبری و مدیریت چه پاسخی دارد؟

راه نجات هر سازمان برنامه ریزی مناسب است و پیش نیاز آن داشتن اطلاعات مناسب است و راه بدست آوردن اطلاعات مناسب اندازه گیری دقیق و صحیح است.

