SJRM
SAREM JOURNAL OF REPRODUCTIVE MEDICINE

سخن نخست

اهمیت اعتباربخشی بیمارستانی و استانداردهای اجرایی آن

ارزیابی و ارزشیابی و سنجش وضعیت سیستم‌ها بالاخص زمانی که در ارتباط و مقایسه با استانداردها شکل بگیرد، فرآیندی مطلوب است و عدم وجود آن، تهدیدات جدی را برای عملکرد و بقای سازمان‌ها و همچنین گیرندگان خدمت آنها به همراه دارد. این فرآیند بالاخص در ارتباط با ارایه‌دهندگان خدمات سلامت و بیمارستان‌ها به دلیل اهمیت بالای بحث سلامت در جوامع، حایز اهمیتی مضاعف است. اعتباربخشی و برنامه‌های مربوط به آن در دنیا در واقع فرآیند ارزشیابی سیستماتیک و ساختارمند با هدف بررسی رعایت استاندارد های مطلوب در سازمان‌ها است که توسط مراکز معتبر و غیر ذی‌نفع صورت می‌گیرد و طی آن سازمان‌ها را بر حسب نوع، ویژگی‌ها و اهداف‌شان تعیین اعتبار می‌کنند. این اعتبار واقعی است و در صورت اعطای آن به یک سازمان، هم نوایی ساختاری، فرآیندی و پیامدی را در آن می‌توان لمس کرد و دریافت‌کنندگان خدمت به وضوح مراکز دارای اعتبار را می‌توانند تنها براساس سطح و کیفیت خدمتشان از دیگر مراکز تفکیک کنند. در حوزه سلامت، یکی از مهم‌ترین عملکردهای مدیریتی و سیاست‌گزاری، اعتباربخشی بیمارستانی است. بیمارستان‌ها به عنوان مراکز جامع ارایه‌دهنده خدمات سلامت بالاخص در زمینه تشخیص و درمان و بازتوانی بیماران نقش کلیدی و محوری را در سیستم سلامت هر کشور بازی می‌کنند. این اعتباربخشی در کشورهای مختلف من‌جمله ایران صورت می‌گیرد. از ویژگی‌های بارز اعتباربخشی بیمارستانی در نقاط موفق دنیا می‌توان به داشتن استانداردهای جامع، واقعی، همگن، هم‌راستا و عین حال شفاف در کنار ابزار مناسب ارزیابی، هدفمندی کامل و همراستایی با دیگر سیاست‌های کلی، بسترسازی مناسب پیاده‌سازی استانداردها در مراکز و داشتن بستر مناسب اجرای ارزیابی توسط افراد خبره و بی‌طرف اشاره کرد. در این مقوله، مبحث محوری «کیفیت» است و از آنجایی‌که مفهوم کیفیت استاتیک نیست بلکه یک مفهوم دینامیک است، لذا «بهبود دایمی و ارتقای کیفیت» در اینجا مد نظر است. مفهوم پویای تضمین کیفیت و ارتقای دایمی کیفیت در اعتبار بخشی بیمارستان‌ها در راستای کلیه فرآیندهایی است که به نحوی به حفظ و ارتقای استانداردهای مراقبت بیمار مربوط می‌شود. بارزترین مصداق‌های این مفهوم در بستر تولید و استفاده مناسب از داده‌ها و اطلاعات، همکاری، مشارکت و تعامل (با انجام کار تیمی)، کاهش دامنه تغییرات در ارایه خدمات سلامت، کاربرد طبابت مبتنی بر شواهد، ایمنی و اثربخشی خدمات سلامت، رضایت بیماران، کارکنان و مدیران و افزایش بهره‌وری و کارآیی بیمارستان‌ها است. چنانچه در برنامه‌ای حس مطلوب کیفیت و بهبود مستمر و رضایتمندی، توسط افراد (چه ارایه‌دهندگان خدمت و چه گیرندگان خدمت) درک نشود و ملموس نباشد، باید پاسخ را در ساختار، چارچوب و اجزای فرآیند جست‌وجو کرد. یکی از نکات قابل بررسی مربوط به خود «استاندارد» است. تجارب ارتقای کیفیت موفق و پیاده‌سازی استانداردها در دنیا بیان می‌دارد که تدوین صحیح استانداردها بسیار اهمیت دارد. کتاب استاندارد شامل مجموعه‌ای از الزامات و بایدهاست و ارزیابی‌شونده را ملزم به پیاده‌سازی و اجرای آنها می‌کند اما در مورد چگونگی و نحوه پیاده‌سازی توضیحی ارایه نمی‌دهد (این مقوله را به سیستم‌های جانبی و ساختارهای تکمیی خود واگذار می‌کند) و از ویژگی‌های آن جامعیت، شفافیت در برداشت مفهومی، عدم هم‌پوشانی محتوایی و تضاد معنایی است که کاملاً در راستای هدفی خاص به صورت همنوا عمل می‌کند و غالباً بر نتایج کلیدی عملکردی بیمارستان و پیامدها تاکید دارد نه فقط بر عوامل ساختاری و فرآیندی. عدم پیوستگی در نگاه ارزشیابی یک سازمان به عنوان یک سیستم به هم پیوسته، مانند ارزیابی تفکیکی یک موجود زنده است که بخش اعظم آن را پا تشکیل می‌دهد، قلب کوچکی دارد و بدون مغز است؛ حال آنکه انتظار حل مساله را از آن داریم. استانداردها و نحوه ارزیابی، نگاه و عملکرد سازمان‌ها را شکل می‌دهند، همان‌گونه که نحوه آزمون تحصیلی شیوه مطالعه و درس‌خواندن دانش‌آموز را تعیین می‌کند. نگاه فراگیر سازمانی رقابت ناسالم بین بخش‌های بیمارستان را از بین‌برده و تعامل و هم‌فکری را جایگزین آن می‌نماید، مدیریت را تسهیل کرده و به مدیر نگران کیفیت، حس اطمینان را القا می‌کند. نگاه عملکردی و پیامد محور، نتیجه ارزشیابی را به واقیعت نزدیک‌تر می کند. هماهنگی مفهومی استاندارد و مسیر پیاده‌سازی و ارزیابی آن و هم‌خوانی با استانداردهای دیگر و دیگر برنامه‌های نظارتی، مطابقت با استانداردهای جهانی و استانداردهای مربوط به زیر واحدهای بیمارستانی (مثل آزمایشگاه‌ها) نیز بر حصول نتیجه مطلوب نهایی برنامه اعتباربخشی بسیار اثرگذار است. گروه دیگر مسایل مربوط به ساختار و روش اعتباربخشی است. مثلا اینکه اعتباربخشی باید اختیاری باشد. هرچند که رعایت حداقل استانداردها برای دریافت اجازه فعالیت در سیستم سلامت کشور لازم است اما اعتبار بخشی که بر پایه استانداردهای حداکثری عمل می‌کند، باید داوطالبانه باشد. یعنی باید بیمارستان‌های مدعی کیفیت به صورت خود خواسته وارد میدان شوند و در صورت دریافت اعتبار، تشویق‌های عمده و بزرگی را هم کسب کنند و از این طریق بازار رقابت سالم کیفی در کشور رونق گیرد. نکته مهم آخر مربوط به ارزیابان و ممیزین سیستم اعتباربخشی است. صلاحیت (اخلاقی و حرفه‌ای) ارزیابان و بی‌طرفی آنها از مسایل بسیار مهم دخیل در اجرا و حصول نتیجه مطلوب در برنامه اعتباربخشی است. ارزیاب ضمن دارابودن ویژگی‌های اخلاقی و دانش در حیطه تحت ارزیابی، باید دانش کافی نسبت به ارزشیابی، درک عمیق از استاندارد و سابقه عملی ارزیابی (کارآموزی کافی) داشته باشد. امر بی‌طرفی نه‌تنها برای ارزیاب بلکه برای سازمان ناظر بر فرآیند ارزیابی هم اهمیت کلیدی دارد به طوری که نباید هیچگونه تضاد یا اشتراک منافعی با سیستم‌های ارزیابی شونده داشته باشد. مجموع عوامل ذکر شده، اعتبار صوری، اعتبار اجرایی و همچنین اعتبار مقایسه‌ای فرآیند اعتبار بخشی را تضمین می نمایند.

دکتر ابوطالب صارمی
رئیس مرکز تحقیقات صارم

[Downloaded from saremjrm.com on 2026-11-01]

[DOI: 10.29252/sjrm.2.4.139]