

مقدمه:



با توجه به اهمیت فرایندها و خدمات در مراکز بهداشتی و درمانی الزامات سیستم مدیریت کیفیت در این مراکز به شکل متفاوتی نسبت به سایر صنایع و بخش های کسب و کار تفسیر می شوند. استاندارد ایزو IWA1 یک استاندارد راهنما برای مراکز درمانی می باشد. این استاندارد به کلیه مراکز درمانی کمک می کند که با الگو

برداری از نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱، شرایط و ویژگیهای استاندارد ایزو ۹۰۰۱ را در مراکز درمانی طرح ریزی، برنامه ریزی، اجرا و اثر بخشی آن را کنترل نمایند. استاندارد IWA1 به دلایل زیر فرایندهای سیستم مدیریت کیفیت و تعامل میان این فرایندها را با یک نگاه تخصصی و به صورت خاص مورد تجزیه و تحلیل قرار داده است.

۱. در فرایند ارائه خدمات بهداشتی و درمانی بیمار به شکل فیزیکی و فکری در فرایند ارائه خدمات (درمان) حضور دارد، ممکن است مشتری دارای دانش ناچیزی در خصوص جنبه های تخصصی خدمات قابل ارائه باشد در نتیجه رابطه میان متخصص و بیمار از حیث مسائل تخصصی رابطه متوازنی نمی باشد و متخصص تاثیر بیش تری در شکل و نوع خدمات قابل ارائه دارد.
۲. معمولاً خرید و دریافت خدمات بهداشتی و درمانی دارای دو شکل جداگانه می باشند (شرکت بیمه خریدار خدمات می باشد و بیمار این خدمات را دریافت می نماید) در نتیجه ارائه دهنده خدمات باید نیازهای کیفی دو مشتری عمده خود را در نظر بگیرد: بیمار و خریدار خدمات.

با استفاده از سیستم مدیریت کیفیت می توان کلیه فرایندهایی که به طور مستقیم یا غیر مستقیم بر خدمات بهداشتی و درمانی قابل ارائه تاثیر گذارند را به منظور بررسی اینکه آیا الزامات را برآورده نموده اند یا خیر تحت کنترل قرار داد.

دامنه کاربرد: IWA1

تمامی سازمان های مرتبط با خدمات بهداشتی و درمانی که در زمینه مدیریت و ارائه خدمات و محصولات بهداشتی و درمانی فعالیت می کنند مانند: مراکز آموزشی و پژوهشی، بیمارستان ها، ادارات و مراکز نظارتی و

سایر سازمان‌های مرتبط بدون در نظر گرفتن نوع، اندازه، محصول و خدمتی که ارائه می‌کنند و تولیدکنندگان و توزیع‌کنندگان محصولات دارویی را شامل می‌شود.

مزایای پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت با رویکرد IWA1:2005:

- بهبود کیفیت و ایمنی خدمات بهداشتی و درمانی
- بهبود فرایندها به منظور افزایش ارزش افزوده برای سازمان و مشتری
- حصول اطمینان از انطباق با الزامات قانونی
- بهبود شرایط و محیط کار کارکنان
- بهبود وضعیت اقتصادی از طریق کاهش هزینه های ناشی از کیفیت پایین
- ارتقاء وجهه سازمان در اجتماع
- افزایش اعتماد مشتری و دسترسی به ابزاری جهت ارزیابی کیفیت با رویکرد تخصصی
- استفاده در طرح رتبه بندی (اعتبارسنجی) بیمارستان های وزارت بهداشت
- کاهش میزان ریسک
- بهبود نتایج و دست آوردهای پزشکی به وسیله استفاده مداوم از بهترین راهکارها

نتیجه گیری:

ایزو IWA1 راهنمایی هایی را در زمینه مدیریت، ارائه و یا نظارت محصولات یا خدمات بهداشتی، نیز آموزش و تحقیق برای هر سازمان بهداشتی که در فرایند مداوم زندگی برای بشریت سر و کار دارند بدون توجه به نوع، اندازه و محصول و خدمات ارائه شده آنها فراهم می آورد. با اجرای این ایزو همه فرایندهای تولید و ارائه خدمات در سازمان مورد تحلیل و تحت کنترل قرار گرفته و مشکلات سازمان برطرف خواهد شد.

خانه کیفیت کرمان ارائه دهنده خدمات طراحی، مشاوره و پیاده سازی استانداردها،

سیستم های مدیریت و تکنیک های کیفیت و عارضه یابی واحدهای صنعتی

Web: www.khq.ir

Email: khqp.ir@gmail.com

دفتر مرکزی: کرمان، خیابان شهید بهشتی، کوچه شماره ۳، پلاک ۷

شعبه شماره یک: شهرک صنعتی ۲ (خضراء)، مرکز خدمات فناوری

کسب و کار کرمان، واحد ۱۰۸

تلفن: ۰۳۴-۳۲۴۴۸۳۹۹ تلفکس: ۰۳۴-۳۲۴۳۸۶۳۸-۳۲۴۶۰۸۰۴