

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 ارائه‌دهندگان 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 سیاست‌گذاری، اعتباربخشی بیمارستانی است. بیمارستان‌ها به عنوان مراکز جامع ارائه‌دهنده 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 من جمله 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 آنجایی که 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 اعتباربخشی بیمارستان‌ها در راستای کلیه فرآیندهایی است که به نحوی به حفظ و ارتقای استانداردهای مراقبت بیمار مربوط می‌شود. بازترین 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 ارائه خدمات سلامت، کاربرد طبابت مبتنی بر شواهد، ایمنی و اثربخشی خدمات سلامت، رضایت بیماران، کارکنان و مدیران و افزایش بهره‌وری و کارایی بیمارستان‌ها است. چنانچه در برنامه‌ای حس مطلوب کیفیت و بهبود مستمر و رضایتمندی، توسط افراد (چه ارائه‌دهندگان 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 ارائه نمی‌دهد (این مقوله را به سیستم‌های جانبی و ساختارهای تکمیلی 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 درس خواندن دانش‌آموز را تعیین می‌کند. نگاه فراگیر سازمانی رقابت ناسالم بین بخش‌های بیمارستان را از بین برده 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 واقعیت نزدیک‌تر می‌کند. 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. مثلاً اینکه اعتباربخشی باید اختیاری باشد. هرچند که رعایت حداقل استانداردها برای دریافت اجازه فعالیت در سیستم سلامت کشور لازم است اما اعتباربخشی که بر پایه استانداردهای حداکثری عمل می‌کند، باید داوطلبانه 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 دارا بودن 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 منافی با سیستم‌های ارزیابی شونده داشته باشد. مجموع عوامل ذکر شده، اعتبار صوری، اعتبار اجرایی و همچنین اعتبار مقایسه‌ای فرآیند اعتباربخشی را تضمین می‌نمایند.

دکتر ابوطالب صارمی

رئیس مرکز تحقیقات صارم

# Editorial

## Importance of hospitals accreditation System and its executive standards

Systems assessment and evaluation are variable and critical processes, especially when they were compared with standards. Lack of this processes would cause serious menaces for organizations and recipients of services. This process is vital, especially for hospitals and health delivery systems because of the importance of the community health. In fact, all over the world, accreditation and related programs are systematic and structured evaluation process to investigate meeting compliance of desirable standards. These processes are performed by authentic and non-beneficiary centers that accredit various organizations based on their types, characterizations and goals. Under these circumstances, the given validity is genuine and coherence in all aspects including structure, process and the consequence which can be felt.

Recipients of services can vividly distinguish accredited centers from others, based on their quality of the services. In the field of health care, one of the most important administrative functions and policies is hospital accreditation. Hospitals provide comprehensive health care services including diagnosis, treatment and rehabilitation, therefore they are considered as the key role in the health care system of a country. Accreditation of hospitals takes place in various countries, including Iran.

From prominent characteristics of successful hospital accreditation we can mention the established standards which must be comprehensive, genuine, coherent, aligned and clear. These standards should associate with appropriate methods for targeted assessment and also they need coherence with general policies, appropriate channels for implementation and proper opportunity for assessment by impartial experts. The central issue in this topic is the concept of the quality, which is not static, but it is a dynamic concept and makes clear that continuous improvement of quality is considered. Through accreditation of hospitals, the dynamic concept of quality assurance and continuous improvement of quality are associated with all the process which is related to the maintenance and improvement of standards caring for patients. These are the most obvious examples as follow; generation and adequate use of information and data, teamworks and cooperations, reducing unwarranted variations in healthcare, application of evidence-based practice, safety and effectiveness of health services, satisfaction of patients, staff and principals, Increasing productivity and efficiency in hospitals and etc. If in a program a desirable sense of the quality, continuous improvement and satisfaction is not tangibly distinguished by the individuals both by (the provider and the recipient of the services), then we should seek the reason in structure, framework and components of the process.

One of the points to consider is the "established standards" itself. Experiences of successful quality improvement and implementation of standards in the world reflect that the correct formulation of standards is very important. The standard book contains a set of requirements, and makes the evaluated individual to implement and execute standards, but does not provide an explanation for accomplishment (This section is assigned to secondary systems and complimentary structures), and its features include; comprehensiveness, obviousness in conceptual conception, lack of overlapping in content and lack of contradictions in the definitions. These features act in exactly the same direction for a particular purpose and often emphasize on key results of hospital performance and outcomes, not just on the structural and process factors. The lack of integrity through evaluation of an organization as an interconnected system is similar to the separated evaluation of a living organism with huge foot, small heart and no brain that while expected to solve the problem. The standards and the manner of evaluation form the standpoint and performance of organizations as well as the manner of the educational assessment that determines the study style of the students. Comprehensive organizational vision eliminates unhealthy competition between hospital departments and replaces it with interaction and consultation that facilitates the system management and induces a sense of confidence to anxious managers. Functional

and outcome-oriented attitude makes the result of the evaluation closer to the reality. Conceptual harmonization of the standard and its implementation and evaluation path, compliance with other standards and other monitoring programs, accommodation with international standards and standards related to the subordinate units of the hospital (like laboratories) is also very effective in achieving the desired outcome of the validation program.

The other group is the structure and method of accreditation. For example, accreditation should be optional. However, accommodation with minimum standards for obtaining permission to work in the health system of the country is necessary, but validation, which is based on maximum standards, should be voluntary. It means that hospitals that claim high quality should perform voluntary and if they get successful in receiving the credit they should also receive major and great encouragements, and thus the market for healthy competition in the country will be flourished.

The final important point is about the accreditation system's assessors and surveyors. The (ethical and professional) competence of assessors and their impartiality are the critical issues involved in the implementation and achievement of the desired outcome in the credibility of a program. The assessor, while possessing ethical features and knowledge in the area of assessment, must have sufficient knowledge of the evaluation, a deep understanding of the standards, and good practical experience (sufficient apprenticeship) of the assessment. Impartiality not only for the assessor but also for the organization responsible for the evaluation process is crucial, so that there should be no conflict or common benefit between the evaluated systems. The sum total of the factors mentioned above will provide face viability, executive credibility, and comparative validity of the accreditation process.