

The concept of accreditation

مفهوم اعتبار بخشی

مقدمه

- سالهاست که کشورهای سراسر جهان مفهوم کیفیت (quality) و ایمنی (patient safety) را به سیستم های بهداشت و سلامت وارد نموده اند. زیرا امروزه صرفاً ارائه خدمات بهداشتی - درمانی مدنظر نیست؛ بلکه دریافت کنندگان خدمت خواستار دریافت مراقبتها با کیفیت بهتر و ایمنی بیشتر هستند.
- اعتباربخشی در یک سازمان، تعهدی آشکار در جهت بهبود کیفیت و ایمنی مراقبت از بیمار فراهم می نماید.

تعریف

اعتباربخشی (accreditation) فرآیند خودارزیابی و ارزیابی خارجی است که در سازمان های بهداشتی درمانی جهت ارزیابی سطح عملکرد آنها در رابطه با استانداردهای معین و راههای اجرای بهبود مستمر صورت میگیرد. اعتباربخشی تنها به وضع استانداردها نمی پردازد بلکه دارای ابعاد تحلیلی، مشاوره ای و بهبود است.

در باب اعتباربخشی در بیمارستان باید گفت: موضوعات پزشکی مبتنی بر شواهد، تضمین کیفیت، اخلاق پزشکی و کاهش خطای پزشکی نقش کلیدی در این فرآیند دارا می باشد. ضمناً حفظ ایمنی بیمار (Patient Safety) نیز بخش مهم از فرآیند اعتباربخشی در بیمارستان است که بر این فرآیند سایه گسترده است.

اعتباربخشی بررسی سیستماتیک خدمات بهداشتی و درمانی با توجه به مجموعه ای از استانداردهای ساختاری (فیزیکی، تجهیزاتی، منابع انسانی) و فرآیندی است که منجر به برآوردهای پیامدهای مطلوب برای بیمار براساس کیفیت و ایمنی خدمات می گردد.

(اعتباربخشی به معنی ارزیابی سیستماتیک مراکز ارائه خدمات سلامت با استانداردهای مشخص است.)

استانداردهایی که بر بهبود مداوم کیفیت، محور بودن بیمار و بهبود امنیت بیمار و کارکنان تأکید دارد و اعتباربخشی برای تشریح کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی و به عنوان مبنای تفکر به کار گرفته می شود.

خط مشی مراقبت های سلامت و درک آنچه به کیفیت مراقبت مربوط می شود و تمرکز بر اصول بنیادی برای یکپارچه نمودن توسعه سیستم بهداشت و درمان و پویا نمودن آن، اساس اعتباربخشی را تشکیل می دهد.

استانداردهای اعتباربخشی بیمارستان در ایران، استانداردهای به روز، برگرفته از آخرین منابع قابل استفاده در کشورهای پیشرفته و در حال توسعه و منطبق با شرایط بومی، معیارهای مذهبی، فرهنگی، اقتصادی و در چارچوب قوانین در اختیار متولیان امر قرار می دهد و هدف از آن کسب اطمینان از ارائه خدمات کیفی، ایمن و تقویت پاسخگویی در نظام سلامت می باشد.

مدل های اعتباربخشی

در تدوین استانداردهای اعتباربخشی از دو مدل اصلی استفاده می شود:

۱. مدل بخشی (Departmental)

۲. مدل عملکردی (Functional)

در مدل بخشی برای بخش های مختلف کلینیکی، پاراکلینیکی، پشتیبانی و ... به صورت مجزا استاندارد نوشته میشود.

در مدل عملکردی محورهای مثل محور حقوق گیرنده خدمت یا محور ایمنی بیمار که نتایج حاصل از پیاده سازی آن در تمامی محورها مشاهده می شود.

در واقع این دو موضوع خصوصاً ایمنی بیمار در نسخه سوم، روح اصلی تمامی محورهای اعتباربخشی می باشد.

اهداف اعتباربخشی

- ایجاد انگیزه و توانمندسازی کارکنان توجه به کارگروهی
- بهبود مستمر کیفیت مراقبت سلامت و خدمات تأمین ایمنی بیمار با تأکید بر اصل بیمار محوری
- افزایش اعتماد عمومی به امر مراقبت و سلامت در بیمارستان ها بهبود افتخار ملی به تیم مراقبت سلامت
- به رسمیت شناختن بیمارستانهایی که اثبات می کنند در حال ارتقای کیفیت و ایمنی مراقبت هستند.

آرمان اعتبار بخشی نسل سوم

- بالاترین کیفیت ایمن ترین خدمات کمترین هزینه انگیزش و مشارکت کارکنان رضایت بیمار
- مشارکت پزشکان کاهش مستندسازی

ابزار اعتباربخشی

- از سال ۱۳۹۲ با تهیه و تدوین کتاب استانداردهای اعتباربخشی در ایران با ۳۷ محور، ۸۰۰ استاندارد و ۲۱۵۷ سنجه شروع شد.
- در حال حاضر در سال ۱۳۹۵ با عنوان استانداردهای اعتبار بخشی ملی ایران ویرایش سوم با ۸ محور، ۲۴۸ استاندارد و ۹۰۳ سنجه که ۱۱۰ سنجه به ایمنی بیمار اختصاص دارد.

روش اعتباربخشی

- انجام خودارزیابی و اعلام آمادگی کامل بیمارستان مبنی بر رعایت استانداردهای از پیش تعیین شده.
- ارزیابی بیمارستان از سوی ارزیابان تعلیم دیده وزارتخانه در زمان از پیش اعلام شده.
- تجزیه و تحلیل داده ها و بررسی درجه انطباق و پیروی از استانداردها به سازمان اعلام می گردد.
- اعتباربخشی بیمارستان جایگزین ارزشیابی سالانه شده است و موفقیت در اعتباربخشی تأثیر چشمگیری در افزایش درآمد بیمارستان و انتفاع تمام کارکنان دارد.

مقدمه

سلامت در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران به عنوان یکی از مهمترین نیازها و اساسی ترین حقوق مردم به رسمیت شناخته شده است. خوشبختانه در دولت تدبیر و امید در برنامه تحول نظام سلامت این مهم به عنوان یکی از اولویت های اصلی در دستور کار قرار گرفته است. در این میان، بی تردید فراهم نمودن مراقبت های باکیفیت و ایمن یکی از مهمترین وظایف متولیان امر به شمار می رود. اعتباربخشی به عنوان یکی از معتبرترین و شناخته شده ترین روش های ارزیابی نظام مند مراکز ارائه خدمات سلامت، زمینه ی پیوند مدیریت ارشد با ارائه خدمات پزشکی با کیفیت و ایمن را به شیوه ای علمی فراهم می آورد. در راستای دستیابی به این اهداف متعالی، علاوه بر استاندارد های مدون، انجام ارزیابی صحیح و دقیق با استفاده از ارزیابان حرفه ای و دارای دانش و تجربه کافی ضروری است. پیرو ابلاغ بخش نامه شماره ۴۰/۲۳۷۶۵ مورخ ۱۳۹۶/۱۰/۰۱ در خصوص دوساله شدن بازه زمانی دوره های اعتباربخشی دو ساله می باشد.

استانداردها و سطح بندی سنجها

ماموریت اصلی بیمارستان ارائه مراقبت و درمان به موقع، ایمن و اثر بخش است. تحقق این مهم نیازمند رهبری و مدیریت کارآمد و رعایت اصول اخلاق حرفه ای و بیمار محوری است. در دوره چهارم اعتباربخشی، ۱۹ محور به عنوان مؤلفه های اصلی شناسایی شده اند که مشتمل بر ۱۱۰ استاندارد و ۵۱۴ سنج به تفکیک ۲۱۴ سنج در سطح یک، ۲۱۴ سنج در سطح دو و ۸۶ سنج در سطح سه است. این مجموعه از استانداردها با توجه به شرایط بومی و به روز رسانی اولویت ها در نظام سلامت بازنگری و به شرایط و عملکرد واقعی بیمارستان ها نزدیک تر شده است. تدوین و استفاده از خط مشی ها، روش های اجرایی و دستورالعمل ها به منظور تبیین سیاست ها و تعهد به روش های اجرایی تدوین شده در هر یک از بیمارستان ها به منظور تحقق نتایج مطلوب و متوازن مورد تاکید نظام نوین اعتباربخشی است.

در اعتباربخشی نسل چهارم ارتقاء کیفیت و ایمنی بیمار بر اساس مدیریت بهینه منابع، بیش از پیش مد نظر قرار گرفته است. همچنین ضمن صیانت از ارزش های کیفی در ویرایش سوم و دوره های قبل، در این دوره تعداد بیشتری از استاندارد ها متوجه نتایج و پیامدها هستند. موفقیت بیمارستانها همچنان در گرو کارگروهی و توجه هرچه بیشتر به مدیریت دانش است. اغلب سنج های نیازمند هزینه در پیش نیاز های ایمنی و یا برای بیمارستان های برتر و عالی جانمایی شده اند. امید است با اقدامات انجام شده و برنامه ریزی های به عمل آمده در دوره چهارم شاهد اثربخشی بیش از

پیش اعتبار بخشی باشیم.

محورهای ۱۹ گانه ویرایش چهارم استانداردهای اعتبار بخشی به شرح ذیل می باشد که در سه بخش رهبری و مدیریت، مراقبت و درمان و حمایت از گیرنده خدمت ارائه می گردد.



سنجه های اعتبار بخشی در سه سطح طبقه بندی می شوند:

سنجه های سطح یک : اهمیت، حساسیت و امکان تحقق بالا و در حدود انتظارات اولیه و پایه فعالیت هر بیمارستان

سنجه های سطح دو : امکان تحقق متوسط و در حدود انتظارات وضعیت فعلی بیمارستان ها

سنجه های سطح سه : امکان تحقق پایین تر و فرا تر از حدود انتظارات نسبت به وضعیت

فعلی بیمارستان ها

سنجه های سطح سه صرفا در بیمارستان های درجه یک، یک برتر و عالی ملاک رتبه بندی است.

رتبه بندی اعتباربخشی

پیش نیازهای اخذ گواهینامه اعتباربخشی شامل موارد ذیل است:

۱. رعایت قوانین و مقررات جاری وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی
۲. کسب حداقل امتیاز از سنج‌های سطح یک در استانداردهای محورهای ۱۹ گانه
۳. کسب حداقل امتیاز از استانداردهای ایمنی بیمار در استانداردهای محورهای ۱۹ گانه
۴. کسب حداقل امتیاز از استانداردهای محور مراقبت‌های حاد و اورژانس
۵. کسب حداقل امتیاز از مجموع استانداردها در محورهای زیر مجموعه رهبری و مدیریت، مراقبت و درمان و حمایت از گیرنده خدمت

معیارهای رتبه بندی اعتباربخشی شامل موارد ذیل است:

۱. کسب حداقل امتیاز از سنج‌های سطح یک در هریک از رتبه بندی‌ها
۲. کسب حداقل امتیاز از سنج‌های سطح دو در هریک از رتبه بندی‌ها
۳. کسب حداقل امتیاز از سنج‌های سطح سه در هریک از رتبه بندی‌ها

در نظام نوین اعتباربخشی، بیمارستان‌ها در شش درجه مختلف رتبه بندی می‌شوند:

رتبه عالی

رتبه یک برتر

رتبه یک

رتبه دو

رتبه سه

رتبه چهار

بیمارستانهایی که موفق به کسب حداقل امتیاز برای کسب رتبه چهار نشوند زیر استاندارد محسوب شده و برابر مقررات و ضوابط مربوط اقدام خواهد شد. هریک از بیمارستان‌ها با توجه به سطح بندی استانداردها و پیش نیازها و بر اساس توانمندی‌های موجود و مسیر ارتقای کیفیت و ایمنی بیمار قادر خواهند بود متناسب با هدف گذاری اختصاصی خود برنامه ریزی و نسبت به استقرار استاندارد‌ها در حدود انتظار برای هریک از رتبه‌های اعتباربخشی اقدام نمایند. در این بخش به منظور شفافیت کامل و تبیین نقشه راه، شرایط کسب هریک از شش نوع رتبه/درجه اعتباربخشی به صورت اختصاصی و به تفصیل بیان می‌شود.

شرایط کسب رتبه / درجه عالی اعتباربخشی



۱. رعایت قوانین و مقررات جاری وزارت بهداشت درمان

آموزش پزشکی

۲. تحقق حداقل ۹۶٪ از سنجه های سطح یک در

استانداردهای محوره های ۱۹ گانه

۳. تحقق حداقل ۹۱٪ از مجموع سنجه های سطح دو از

استانداردهای محوره های ۱۹ گانه

۴. تحقق حداقل ۸۱٪ از مجموع سنجه های سطح سه از

استانداردهای محوره های ۱۹ گانه

۵. تحقق حداقل ۸۶٪ از استانداردهای ایمنی بیمار در

استانداردهای محوره های ۱۹ گانه

۶. تحقق حداقل ۸۶٪ از استانداردهای محور مراقبت های حاد و اورژانس

۷. تحقق حداقل ۸۱٪ از سنجه های سطح دو از استانداردها در هر یک از بخش های رهبری و مدیریت، مراقبت و درمان و

حمایت از گیرنده خدمت

شرایط کسب رتبه / درجه يك برتر اعتباربخشی

۱. رعایت قوانین و مقررات جاری وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

۲. تحقق حداقل ۸۶٪ از سنجه های سطح یک در استانداردهای محوره های ۱۹ گانه

۳. تحقق حداقل ۸۱٪ از مجموع سنجه های سطح دو از

استانداردهای محوره های ۱۹ گانه

۴. تحقق حداقل ۷۱٪ از مجموع سنجه های سطح سه از

استانداردهای محوره های ۱۹ گانه

۵. تحقق حداقل ٪ ۷۶ از استانداردهای ایمنی بیمار در

استانداردهای محورهای ۱۹ گانه

۶. تحقق حداقل ٪ ۷۶ از استانداردهای محور مراقبت های حاد و اورژانس

۷. تحقق حداقل ٪ ۷۱ از سنجه های سطح دو از استانداردها در هر یک از بخش های رهبری و مدیریت، مراقبت

و درمان و حمایت از گیرنده خدمت

شرایط کسب رتبه / درجه يك اعتباربخشی



۱. رعایت قوانین و مقررات جاری وزارت بهداشت

درمان و آموزش پزشکی

۲. تحقق حداقل ٪ ۷۱ از سنجه های سطح یک در

استانداردهای محورهای ۱۹ گانه

۳. تحقق حداقل ٪ ۶۱ از مجموع سنجه های سطح دو از

استانداردهای محورهای ۱۹ گانه

۴. تحقق حداقل ٪ ۵۱ از مجموع سنجه های سطح سه از

استانداردهای محورهای ۱۹ گانه

۵. تحقق حداقل ٪ ۶۱ از استانداردهای ایمنی بیمار در

استانداردهای محورهای ۱۹ گانه

۶. تحقق حداقل ٪ ۶۱ از استانداردهای محور مراقبت های حاد و اورژانس

۷. تحقق حداقل ٪ ۶۱ از سنجه های سطح دو از استانداردها در هر یک از بخش های رهبری و مدیریت، مراقبت و درمان و

حمایت از گیرنده خدمت

شرایط کسب رتبه / درجه دو اعتباربخشی



۱. رعایت قوانین و مقررات جاری وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی
۲. تحقق حداقل $\% 61$ از سنجه های سطح یک در استانداردهای محوره های ۱۹ گانه
۳. تحقق حداقل $\% 41$ از مجموع سنجه های سطح دو از استانداردهای محوره های ۱۹ گانه
۴. تحقق حداقل $\% 51$ از استانداردهای ایمنی بیمار در استانداردهای محوره های ۱۹ گانه
۵. تحقق حداقل $\% 51$ از استانداردهای محور مراقبت های حاد و اورژانس
۶. تحقق حداقل $\% 41$ از سنجه های سطح دو از استانداردها در هر یک از بخش های رهبری و مدیریت، مراقبت و درمان و حمایت از گیرنده خدمت

شرایط کسب رتبه / درجه سه اعتباربخشی



۱. رعایت قوانین و مقررات جاری وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی
۲. تحقق حداقل $\% 56$ از سنجه های سطح یک در استانداردهای محوره های ۱۹ گانه

۳. تحقق حداقل ٪ ۳۱ از مجموع سنجه های سطح دو از

استانداردهای محورهای ۱۹ گانه

۴. تحقق حداقل ٪ ۵۱ از استانداردهای ایمنی بیمار در

استانداردهای محورهای ۱۹ گانه

۵. تحقق حداقل ٪ ۵۱ از استانداردهای محور مراقبت های حاد و اورژانس

۶. تحقق حداقل ٪ ۳۱ از سنجه های سطح دو از استانداردها در هریک از بخش های رهبری و مدیریت، مراقبت و درمان و حمایت از گیرنده خدمت

شرایط کسب رتبه / درجه چهار اعتباربخشی



۱. رعایت قوانین و مقررات جاری وزارت بهداشت درمان و

آموزش پزشکی

۲. تحقق حداقل ٪ ۵۱ از سنجه های سطح یک در

استانداردهای محورهای ۱۹ گانه

۳. تحقق حداقل ٪ ۲۱ از مجموع سنجه های سطح دو از

استانداردهای محورهای ۱۹ گانه

۴. تحقق حداقل ٪ ۵۱ از استانداردهای ایمنی بیمار در

استانداردهای محورهای ۱۹ گانه

۵. تحقق حداقل ٪ ۵۱ از استانداردهای محور مراقبت های حاد و اورژانس

۶. تحقق حداقل ٪ ۲۱ از سنجه های سطح دو از استانداردها در هریک از بخش های رهبری و مدیریت، مراقبت و درمان و حمایت از گیرنده خدمت

طبق روال دوره های قبلی اعتباربخشی بیمارستان، های تخصصی که منحصراً یک یا چند مورد از خدمات تخصصی

چشم پزشکی، گوش و حلق و بینی، روان پزشکی، پوست و توانبخشی را ارائه می نمایند مشمول بند ۵ (تحقق حداقل ٪

۵۱ از استانداردهای محور مراقبت های حاد و اورژانس) نمی باشند.