

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



کیفیت از من آغاز می شود





دانشگاه علوم پزشکی و
خدمات بهداشتی درمانی شیراز

پیشگام تغییر

- برای سالیان طولانی این عقیده وجود داشت که نوع بشر نمی‌تواند مسافت یک مایل را در کمتر از ۴ دقیقه طی کند.
- تا طی دهه ۱۹۴۰ و اوایل دهه ۱۹۵۰، دوندگان زیادی به این عدد نزدیک شدند، اما نتوانستند آن را بشکنند.
- اما در ششم ماه مه ۱۹۵۴، در آکسفورد انگلستان، راجر بنیستر توانست یک مایل را در ۳ دقیقه و ۵۹ ثانیه بدود.
- تنها ۴۶ روز پس از بنیستر، جان لندی توانست این رکورد را باز هم بهبود دهد.
- تا سال ۱۹۵۷، ۱۶ دونده دیگر رکوردی را شکستند که تا پیش از آن تصور می‌کردند، مانعی غیرممکن است. امروزه هزاران نفر، از جمله ورزشکاران دبیرستانی، مسافت یک مایلی را در کمتر از ۴ دقیقه می‌دوند.

پارستان فارابی





دانشگاه علوم پزشکی و
خدمات بهداشتی درمانی تهران

مدیریت تغییر



پارستان فارابی





دانشگاه علوم پزشکی و
خدمات بهداشتی درمانی تهران

لئون تولستوی رمان نویس روس سخن مشهوری دارد:

«همه به دنبال تغییر دنیا هستند، اما هیچ کس به فکر تغییر خود نیست.»

□ تغییر سازمانی از تغییر فردی قابل تفکیک نیست.

□ بسیاری از تغییرات سازمانی به این دلیل به نتیجه دلخواه نمی‌رسند که افراد در خود نیازی به تغییر احساس نمی‌کنند.



پارستان فارابی



چرا برنامه‌های بهبود کیفیت برای مراقبت‌های سلامت مهم است؟

برنامه‌های بهبود کیفیت، بسیار مهم هستند زیرا در نهایت منجر به موارد زیر می‌شوند:

* نتایج بهتر برای بیماران

* افزایش کارایی کارکنان

* اتلاف کمتر منابع به دلیل رفع مشکلات فرآیندی



پارستان فارابی



دانشگاه علوم پزشکی و
خدمات بهداشتی درمانی تهران

ساختار کلی برنامه‌های بهبود کیفیت شامل:

بیمار محوری

دسترسی

اثر بخشی

ایمنی



بیمارستان فارابی



دانشگاه علوم پزشکی و
خدمات بهداشتی درمانی تهران

عناصر بهبود کیفیت موثر

انگیزه تغییر + چشم انداز شفاف و مشترک + ظرفیت تغییر + گام های عملیاتی = بهبود موثر

- برای این که واقعا بتوانید در عمل، بهبود خدمات بیماران را پیاده کنید لازم است دلیل شفاف و مشخصی برای کارتان داشته باشید و به یک هدف مشترک رسیده باشید، ابزارها و تکنیک های ایجاد تغییر را در اختیار داشته و ظرفیت لازم برای تغییر را هم در خودتان ایجاد کرده باشید.
- ضمن این که باید بدانید از کجا باید شروع کنید.
- اگر هر کدام از این عناصر وجود نداشته باشد نتیجه کار شما رضایت بخش نخواهد بود و بهبود موثری حاصل نمی شود.

پارستان فارابی





دانشگاه علوم پزشکی و
خدمات بهداشتی درمانی تهران

چالش‌های مدیریت تغییر و تحول در مسیر تغییرات سازمانی

➤ مقاومت در برابر تغییر

➤ عدم تسهیم و انتقال اطلاعات

➤ عدم تسلط به فنون تغییر و تحول

➤ مدیریت تنش‌ها و تضادها

➤ کنترل و پایش تغییرات



پارستان فارابی



دانشگاه علوم پزشکی و
خدمات بهداشتی درمانی تهران

راهکارهای غلبه بر چالش ها:

- شفاف باشیم.
- کارکنان می خواهند دلیل این تغییر را بدانند، برای آنها توضیح دهیم.
- آموزش کافی ارائه دهیم.
- مدیریت و مدیران اجرایی را درگیر کنیم، وقتی مدیران اجرایی درگیر می شوند، نشان می دهد که یک برنامه مشخص وجود دارد.



پارستان فارابی



دانشگاه علوم پزشکی و
خدمات بهداشتی درمانی تهران

- امروز باور دارم که برای داشتن باور های درست باید باور های غلط را کنار بگذارم .
- ایمان و باور یک روند است و یک شبه اتفاق نمی افتد.
- باور کارکرد قدم ها و راهنما باید با باور غلط خود محوری جایگزین شود .
- ایمان و باور را خودم باید به دست بیاورم و دیگران آنرا به من نمی دهند .
- فکر می کردم ایمان شهادت و اقرار است ولی حالا می دانم عملکرد و رفتار است .
- ایمان به برنامه یعنی رفتن به جلسه + کارکرد قدم + راهنماگرفتن + مشارکت
- کیفیت رابطه من با نیروی برتر و دوستان و راهنما هم رشد کرده است.



پارستان فارابی



دانشگاه علوم پزشکی و
خدمات بهداشتی درمانی تهران

✓ بزرگ‌ترین ضعف ما در تسلیم شدن است. مطمئن‌ترین راه برای موفقیت این است که فقط یک بار دیگر تلاش کنیم.

✓ همیشه تمام تلاش خود را بکنید.

✓ تبدیل به کسی شوید که برای رسیدن به رؤیاهای خودش تلاش می‌کند.

✓ موفقیت از تعادل مناسب بین کیفیت تعامل انسانی و استفاده مناسب از ابزارها پدید می‌آید.



پارستان فارابی



دانشگاه علوم پزشکی و
خدمات بهداشتی درمانی تهران

هر چیزی که تا به حال خواسته‌اید، آن طرف ترس خواهید یافت.

اگر به چیزی اعتقاد داشته باشید، آن را انجام می‌دهید.

تردید یک قاتل تمام‌عیار است.

تعیین اهداف، اولین قدم در تبدیل نادیدنی‌ها به دیدنی‌هاست.

کلید تحقق یک رؤیا این است که بر موفقیت تمرکز نکنید، بلکه بر اهمیت کارها تمرکز کنید. آن وقت می‌بینید گام‌های کوچک و پیروزی‌های کوچک در مسیر شما معنای بیشتری پیدا می‌کنند.

من موفقیت خود را به این خصوصیت نسبت می‌دهم: هیچ وقت بهانه نگرفتم.

افراد بانگیزه همیشه افراد با استعداد را شکست می‌دهند.

پارستان فارابی





دانشگاه علوم پزشکی و

خدمات بهداشتی درمانی تهران

من خوش شانس بودم، زیرا هرگز جستجو را رها نکردم.

اگر از چیزی که واقعاً به آن اعتقاد دارید دست نکشید، حتماً راهی پیدا خواهید کرد.

دانستن کافی نیست، باید عمل کنیم. آرزو کردن کافی نیست، باید انجام دهیم.

همه دستاوردهای بزرگ نیاز به زمان دارند.

برای گرفتن یک «بله» باید از کوهی از «نه» بالا بروید.

اگر قرار است بخشی از راه حل باشیم، باید مشکلات مان را بشناسیم.

اگر در ابتدا ریسک نکنی، در ادامه مجبور می شوی بیشتر ریسک کنی.



پارستان فارابی



دانشگاه علوم پزشکی و
خدمات بهداشتی درمانی تهران

لازم نیست همه کارها را خودتان انجام دهید. تا جایی که می‌توانید با مردم و منابع مختلف ارتباط برقرار کنید.

قبل از اینکه مجبور شوید، تغییر کنید.

سازمان‌ها باید بیشتر از منافع، ایده‌آرایه کنند.

پارستان فارابی





دانشگاه علوم پزشکی و
خدمات بهداشتی درمانی تهران

«همیشه لازم نیست برای به دست آوردن نتایج خارق العاده کارهای خارق العاده انجام دهید.»

«زندگی به تناسب شجاعت فرد برای او کوچک یا بزرگ می شود.»



پارستان فارابی



با بهبود کیفیت

تغییرات موثر را

عملی کنید...

سپاس از توجه شما