

- وصول مقاله: ۹۷/۸/۶
- اصلاح نهایی: ۹۷/۹/۱۸
- پذیرش نهایی: ۹۷/۹/۲۰

مطالعه تطبیقی مدیریت کلینیک‌های دندان پزشکی در کشورهای منتخب: ارائه راهکار برای ایران

امیرحسین مسروری^۱ / ایروان مسعودی اصل^۲ / سیدجمال‌الدین طبیبی^۳

چکیده

مقدمه: کلینیک‌های دندان پزشکی به عنوان بخشی از نظام ارائه خدمات سلامت نقش مهمی در ارتقای سلامت افراد دارند و بهبود شاخص‌های بالینی و مدیریتی آن مستلزم مدیریت صحیح و اصولی این مراکز می‌باشد. هدف پژوهش حاضر مطالعه تطبیقی مدیریت کلینیک‌های دندان پزشکی در کشورهای منتخب و ارائه راهکار برای ایران می‌باشد.

روش پژوهش: پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی مقطعی بوده و برای مقایسه مدیریت کلینیک‌های دندان پزشکی در پنج کشور آمریکا، کانادا، فرانسه، انگلستان و ایران انجام شده است. برای تعیین الگو و ابعاد مدیریت کلینیک‌های دندان پزشکی از مرور مطالعات پیشین استفاده گردید و برای مقایسه مولفه‌های شناسایی شده در کشورهای منتخب و اعتبارسنجی ابعاد برای کشور ایران نیز به ترتیب ماتریس تطبیقی و تکنیک دلفی مورد استفاده قرار گرفت.

یافته‌ها: الگوی مدیریت کلینیک‌های دندان پزشکی دارای سه بعد اصلی؛ مدیریت مشتریان، مدیریت پرسنل و مدیریت فنی است. همچنین مطابق تحلیل‌های انجام شده حاصل از ماتریس تطبیقی، کلینیک‌های دندان پزشکی کشور ایران در اجرای فعالیت‌های ابعاد الگوی مدیریت کلینیک‌های دندان پزشکی با کشورهای پیشرفته آمریکا، کانادا، فرانسه و انگلستان فاصله زیادی داشته و در اغلب فعالیت‌ها به صورت حداقلی عمل می‌کنند. باتوجه به تحلیل ماتریس تطبیقی ۱۱ راهکار جهت بهبود مدیریت کلینیک‌های دندان پزشکی در ایران شناسایی شد که اعتبار آن با تکنیک دلفی از نظر خبرگان طی دو مرحله تأیید شد.

نتیجه‌گیری: اگر مدیران کلینیک‌های دندان پزشکی در کشور ایران در خصوص اجرای راهکارهای مدیریت کلینیک دندان پزشکی اقدام نمایند و در راستای تطابق آن با نیاز و استراتژی‌های کلینیک دندان پزشکی، منابع انسانی و مالی لازم را تخصیص دهند نتایج قابل ملاحظه‌ای در رابطه با عملکرد کلینیک دندان پزشکی در بلند مدت متصور خواهند بود.

کلید واژه‌ها: کلینیک دندان پزشکی، مدیریت فنی، پرسنل، مشتری.

۱- کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده علوم و فناوری‌های پزشکی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۲- دانشیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران، (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک: masoudi_1352@yahoo.com

۳- استاد گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده علوم و فناوری‌های پزشکی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

مقدمه

امروزه مدیریت به عنوان مهم‌ترین اولویت سازمان‌های دولتی و خصوصی در سطح جهان مطرح است و نتایج مطالعات مختلف حاکی از تاثیرات مثبت آن در ارائه خدمات باکیفیت و پایداری سازمانی می‌باشد [۱]. در سازمان‌های ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی به دلیل ماهیت خاص فعالیت‌ها و همچنین افزایش تقاضای ناشی از مشکلات بهداشتی و تغییرات سریع اجتماعی، اقتصادی و تکنولوژیک اهمیت مدیریت و توجه به شاخص‌های مهمی مانند اثربخشی و کارایی بیش از پیش آشکار شده است [۲]. براساس دیدگاه سازمان جهانی بهداشت، مدیریت قوی و اثربخش سازمان‌های بهداشتی درمانی عاملی بسیار موثر در موفقیت برنامه‌های بهداشتی درمانی است اما علیرغم اهمیت بالای آن کمتر مورد توجه مدیران و سیاست‌گذاران نظام‌های سلامت کشورها قرار گرفته است. به طوری که براساس گزارش ۲۰۰۴ سازمان جهانی بهداشت، ضعف مدیریت یکی از مهم‌ترین چالش‌های موجود در تمام سطوح نظام سلامت بیشتر کشورهای جهان می‌باشد [۳]. مراکز ارائه‌دهنده خدمات دندان پزشکی به عنوان یکی از سازمان‌های ارائه دهنده خدمات سلامت، نقش به‌سزایی در ارتقای سلامت جامعه دارند و یکی از ویژگی‌های این مراکز خویش کارفرما بودن اغلب دندان‌پزشکان است. بسیاری از دندان‌پزشکان در مطب‌ها، کلینیک‌ها و حتی پست‌های اجرایی نیازمند مهارت‌های مختلف مدیریتی هستند و موفقیت همه جانبه آنها در فعالیت‌های حرفه‌ای مستلزم برخورداری از توانمندی‌های مدیریتی مورد نیاز و داشتن نگاه سیستماتیک در مدیریت این مراکز می‌باشد که در نهایت می‌توانند با ارتقای شاخص‌های بالینی و مدیریتی در ارتقای درمان بیماران موثر باشند [۴].

بنابراین موفقیت متخصصان حرفه دندان پزشکی به توانایی مدیریت دندان‌پزشک در هر دو جنبه بالینی و مدیریتی کلینیک بستگی دارد. یکی از چالش‌های اساسی در حرفه دندان پزشکی، توجه صرف اغلب متخصصین به بعد فنی و بالینی مراکز ارائه‌دهنده

خدمات دندان پزشکی است و در اغلب موارد از جنبه مدیریت کلینیک غافل و یا در حد حداقل به آن توجه می‌شود [۵]. برقراری تعادل در بعد بالینی و مدیریتی کلینیک‌های دندان پزشکی مهارتی است که نیاز به بهبود دارد و افزایش این مهارت در دندان‌پزشکان باعث ارائه خدمات دندان پزشکی با کیفیت بهتر و درعین حال کاهش هزینه‌های کلینیک دندان پزشکی از یک طرف [۶،۷] و از طرف دیگر باعث افزایش انگیزه بیماران در پرداخت به سلامت دندان خود در کلینیک دندان پزشکی تحت مدیریت خواهد شد [۸].

نتایج مطالعات انجام شده نشان می‌دهد شناخت ابعاد مختلف مدیریت کلینیک‌های دندان پزشکی و انجام اقدامات مورد نیاز برای بهبود آنها می‌تواند تاثیرات مثبتی در ارتقای شاخص‌های بالینی و مالی مراکز و همچنین رضایت مشتریان و ارائه‌دهندگان خدمات سلامت داشته باشد. دهانور و همکاران [۹] در مطالعه‌ای با عنوان "سیستم مدیریت کلینیک‌های دندان پزشکی: یک رویکرد جدید" استفاده از فناوری اطلاعات و سیستم‌های مدیریتی مبتنی بر فناوری اطلاعات را به عنوان یکی از راهکارهای مهم در بهبود مدیریت کلینیک‌های دندان پزشکی مطرح می‌کنند. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد ارتقای فناوری اطلاعات در این مراکز باعث ایجاد مزایای قابل توجه برای سهامداران کلینیک (از جمله تسهیل در نگهداری و پردازش اطلاعات شخصی بیمار، پرونده درمان بیمار، قرار ملاقات بیمار، صدور صورت حساب بیمار و درمان‌های دندان پزشکی) و بیماران (از جمله رزرو وقت به صورت آنلاین و اینترنتی توسط بیمار) می‌شود. همچنین مطابق نتایج مطالعه المومانی و همکاران [۱۰] استفاده از سیستم و نرم‌افزارهای مدیریت کلینیک و مدیریت منابع انسانی باعث کاهش زمان انتظار بیماران و در نتیجه افزایش رضایت آنها می‌شود. دائو و همکاران [۱۱] و آناگار و اندرسون [۱۲] در مطالعات خود مدیریت پسماند دندان پزشکی و مدیریت فوریت‌های پزشکی در کلینیک‌های دندان پزشکی را جزو مباحث مهم مدیریت در کلینیک‌های دندان پزشکی مطرح

است و تاکنون در زمینه مدیریت کلینیک‌های دندان‌پزشکی مطالعه‌ی جامعی در کشور ایران انجام نشده است، پژوهش حاضر به بررسی مدیریت کلینیک‌های دندان‌پزشکی در کشور ایران و مقایسه و تطبیق آن با کشورهای منتخب (ایالات متحده آمریکا، کانادا، فرانسه و انگلستان) می‌پردازد و بنابراین هدف اصلی پژوهش حاضر پاسخ به این سوال اصلی می‌باشد که: مدیریت کلینیک‌های دندان‌پزشکی در کشور ایران در برابر کشورهای توسعه یافته فوق چگونه است و راهکار بهینه مدیریت کلینیک‌های دندان‌پزشکی در کشور ایران به چه شکل می‌باشد؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی مقطعی است و در سال ۱۳۹۷ به صورت تطبیقی انجام شده است. در مرحله اول ابعاد و الگوهای مدیریت کلینیک دندان‌پزشکی به روش مروری شناسایی شدند. به این منظور در پایگاه‌های داده مرتبط شامل Web of Science، Embase، Emerald، Pubmed، SID و Magiran و موتور جستجو گوگل و گوگل اسکولار جستجو انجام شد و از کلیدواژه‌های مدیریت کلینیک دندان‌پزشکی، الگو، ابعاد، شاخص و معادل‌های انگلیسی آنها استفاده شد. بعد از بررسی و تحلیل کیفی مطالعات مرتبط، ابعاد اصلی مدیریت کلینیک دندان‌پزشکی تعیین و ماتریس تطبیقی براساس آنها تهیه گردید.

در مرحله دوم پنج کشور؛ ایالات متحده آمریکا، کانادا، فرانسه، انگلستان و ایران براساس معیارهای ماتریس تطبیقی مورد بررسی و مقایسه قرار گرفتند. کشورهای ایالات متحده آمریکا، کانادا، فرانسه و انگلستان به دلیل این که سابقه طولانی‌تری در زمینه اجرای مدیریت کلینیک‌های دندان‌پزشکی، توسعه و آموزش مدیریت کلینیک‌های دندان‌پزشکی و ارزیابی مدیریت کلینیک‌های دندان‌پزشکی داشتند و در این زمینه در جهان پیشرو هستند، انتخاب شدند. برای بررسی معیارهای فوق در کشورهای منتخب از اطلاعات ارائه

کردند و ارتقای آنها را امری ضروری در موفقیت این مراکز می‌دانند. نتایج مطالعه گوتتر و همکاران [۱۳] نیز بر اهمیت زیرساخت‌ها، اطلاعات، امور مالی، کیفیت و ایمنی خدمات اجرایی در در موفقیت مراکز ارائه‌دهنده خدمات دندان‌پزشکی تاکید دارد.

علیرغم اهمیت بالای مدیریت علمی در مراکز ارائه‌دهنده خدمات دندان‌پزشکی، توجه به این مباحث در ایران بسیار محدود است و در دانشکده‌های پزشکی و دندان‌پزشکی ایران به ندرت از قوانین، اصول یا شیوه‌های مطب داری سخنی به میان می‌آید. فقدان الگوهای مدیریت کلینیک‌های دندان‌پزشکی موفق و نیز عدم تخصص دندان‌پزشکان در حوزه مدیریت اقتصادی موجب می‌شود اکثر مطب‌ها و کلینیک‌های دندان‌پزشکی پس از مدتی به سطحی از راندمان (خواه بالا و خواه پایین) رسیده و تا انتهای عمر کاری در همان سطح باقی بمانند.

خامی و همکاران [۱۴] در مطالعه خود با عنوان "بررسی دیدگاه دندان‌پزشکان در زمینه آموزش مباحث مربوط به مدیریت مطب دندان‌پزشکی به این نتیجه دست یافتند که دندان‌پزشکان، آموزش موضوعات مورد ارزیابی یعنی مباحث ارگونومی و سلامت حرفه‌ای، طراحی محیط کار دندان‌پزشکی، آموزش و پیشرفت حرفه‌ای، مستندسازی و کاربرد فناوری اطلاعات در دندان‌پزشکی، قوانین و مقررات مربوط به فعالیت در حرفه دندان‌پزشکی، ایمنی و کنترل عفونت، نسخه‌نویسی و ارجاعات پاراکلینیک، ملاحظات دندان‌پزشکی در بیماران خاص، اورژانس‌های پزشکی، مروری بر اخلاق دندان‌پزشکی، اصول برقراری ارتباط با بیمار و مواد و تجهیزات دندان‌پزشکی را جزو عوامل مهم و ضروری می‌دانند و دانش خود را در زمینه این موضوعات کم ارزیابی کردند که نشان‌دهنده لزوم آموزش بیشتر این مباحث است.

بنابراین با توجه به اهمیت مدیریت کلینیک دندان‌پزشکی در حرفه دندان‌پزشکی از یک طرف و از طرف دیگر با توجه به این که بحث مدیریت کلینیک‌های دندان‌پزشکی در کشور ایران بسیار نوپا

نتایج حاصل از بررسی تطبیقی مولفه‌های مدیریت بیماران شامل؛ "مدیریت بازاریابی" و "مدیریت ارتباط با بیماران" در کشورهای منتخب نشان می‌دهد کلینیک‌های دندان پزشکی کشور آمریکا و پس از آن به ترتیب کشور کانادا، فرانسه و انگلیس از وضعیت مناسبی برخوردارند و کلینیک‌های دندان پزشکی ایرانی در مقایسه با کشورهای مورد بررسی از عملکرد مناسبی برخوردار نیستند و در این بعد دارای فاصله زیاد از کشورهای مورد مطالعه بوده‌اند. (جدول ۱)

مدیریت پرسنل کلینیک دندان پزشکی به عنوان یکی از ابعاد اصلی الگوی بهینه مدیریت کلینیک دندان پزشکی است و شامل؛ فعالیت‌های تهیه شرح وظایف مشاغل، جذب و استخدام، اجتماعی نمودن، توسعه کارکنان، کار گروهی، برنامه‌ریزی پیشرفت برای کارکنان، ارزیابی عملکرد، مدیریت انضباط، ارتباط با کارکنان، جایگزینی کارکنان و مدیریت خروج کارکنان می‌باشد. در خصوص وضعیت مدیریت پرسنل کلینیک دندان پزشکی، کلینیک‌های دندان پزشکی کشور آمریکا و پس از آن به ترتیب کشور کانادا، فرانسه و انگلیس از وضعیت مناسبی برخوردارند و کلینیک‌های دندان پزشکی ایران در مقایسه با کشورهای مورد بررسی از عملکرد مناسبی برخوردار نیستند و در این بعد دارای فاصله زیاد از کشورهای مورد مطالعه بوده‌اند و بنابراین جهت بهبود مدیریت کلینیک‌های دندان پزشکی ایرانی، ارائه راهکارهای مدیریت پرسنل به کلینیک‌های دندان پزشکی ضروری می‌باشد.

بعد سوم مدیریت کلینیک‌های دندان پزشکی، مدیریت فنی کلینیک است که ابعاد فرعی آن شامل مدیریت ارگونومی و سلامت حرفه‌ای، مدیریت ایمنی، پسماند و عفونت، مدیریت فوریت‌های پزشکی مدیریت گردش فرایندهای کاری، مدیریت مستندات فناوری اطلاعات، مدیریت طراحی، مدیریت تجهیزات کلینیک دندان پزشکی و مدیریت مالی می‌باشد. نتایج مقایسه این بعد در بین کشورهای منتخب نشان‌دهنده وضعیت متفاوت کشورها در ابعاد مختلف و همچنین وضعیت مطلوب کشورها در اغلب ابعاد فرعی آن از جمله

شده در وب سایت‌های انجمن‌های دندان پزشکی کشورها، وب سایت‌های کلینیک‌های مختلف دندان پزشکی، گزارش‌های مرتبط در وب سایت‌های داخلی کشورهای منتخب و بررسی مستندات استفاده گردید.

مرحله سوم با هدف ارائه راهکارهای پیشنهادی جهت بهبود مدیریت کلینیک‌های دندان پزشکی انجام شد. برای اعتبارسنجی راهکارها و دستیابی به ارزیابی جمعی، تکنیک دلفی مورد استفاده قرار گرفت و پرسشنامه‌های تدوین شده برای ۲۸ صاحب نظر ارسال گردید که ۲۵ پرسشنامه بازگشت داده شد. متخصصین و صاحب‌نظران شرکت کننده در این ارزیابی مولفه‌های اولیه را مورد پایش قرار دادند. در پرسشنامه مورد استفاده در این روش جهت ارزیابی اعتبار راهکارهای شناسایی شده در مراحل اولیه پژوهش، از طیف پنج‌تایی به شرح خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم استفاده شد. در این مرحله پاسخ خیلی زیاد و زیاد به معنی تایید راهکار و پاسخ متوسط، کم و خیلی کم به معنای رد راهکار در نظر گرفته شد.

یافته‌ها

مرحله اول اجرای پژوهش ارائه چارچوب مفهومی پژوهش از طریق بررسی مبانی و مفاهیم نظری بود. تحلیل داده‌های این مرحله منجر به شناسایی ۳ بعد اصلی و ۹ بعد فرعی شامل؛ مدیریت بیماران (مدیریت بازاریابی بیماران کلینیک دندان پزشکی و مدیریت ارتباط با بیماران)، مدیریت پرسنل کلینیک دندان پزشکی و مدیریت فنی کلینیک دندان پزشکی (مدیریت ارگونومی و سلامت حرفه‌ای در کلینیک دندان پزشکی، مدیریت فوریت‌های پزشکی، مدیریت فناوری مستندات و فناوری اطلاعات، مدیریت گردش فرایندهای کاری، مدیریت طراحی کلینیک دندان پزشکی، مدیریت تجهیزات کلینیک دندان پزشکی و مدیریت مالی کلینیک دندان پزشکی) است. ابعاد و مولفه‌های شناسایی شده در قالب ۴۱ فعالیت و ۹۰ سنجه فعالیت قابل بررسی می‌باشند.

مدیریت پرسنل کلینیک یکی دیگر از ابعاد مدیریت کلینیک‌های دندان‌پزشکی است و از جمله فعالیت‌های مهم آن می‌توان به تهیه شرح وظایف شغل، جذب و استخدام، اجتماعی نمودن، توسعه کارکنان و کارگروهی اشاره کرد. ارزیابی وضعیت کشورهای منتخب براساس فعالیت‌های بعد فوق نشان دهنده عملکرد نسبتاً مطلوب کشورهای آمریکا، کانادا، انگلستان و فرانسه می‌باشد در حالی که کشور ایران در اغلب فعالیت‌ها به استثنای توسعه کارکنان و مدیریت خروج کارکنان از وضعیت مناسبی برخوردار نیست. یکی از دلایل موثر در عدم موفقیت کلینیک‌های دندان‌پزشکی در مدیریت پرسنل کلینیک، آموزش ناکافی دندان‌پزشکان در خصوص اصول و نحوه مدیریت این مراکز می‌باشد. نتایج مطالعه خامی و همکاران [۱۴] نیز نشان می‌دهد دندان‌پزشکان ایرانی در خصوص حوزه‌های مدیریت کلینیک دندان‌پزشکی آموزش بسیاری کمی می‌بینند و در مدیریت کلینیک‌های دندان‌پزشکی با مشکلات زیادی مواجه می‌شوند. عدم آشنایی با اصول مدیریت در این مراکز می‌تواند منجر به هزینه‌های قابل توجه برای این مراکز شود و مدیران این مراکز را در شناخت مشکلات سیستم و اقدام برای رفع این موارد با چالش‌های متعددی مواجه کند. وضعیت "ارزیابی عملکرد" و "ارتباط با کارکنان" جزو ابعادی هستند که در همه کشورهای منتخب وضعیت نامناسبی دارند و مستلزم شناسایی و اجرای راهکارهایی برای بهبود می‌باشند.

مدیریت فنی کلینیک‌های دندان‌پزشکی در هشت بعد شامل؛ مدیریت ارگونومی و سلامت حرفه‌ای، مدیریت ایمنی، پسماند و عفونت، مدیریت فوریت‌های پزشکی، مدیریت فناوری مستندات و فناوری اطلاعات، مدیریت گردش فرایندهای کاری، مدیریت طراحی کلینیک، مدیریت تجهیزات و مدیریت مالی کلینیک دندان‌پزشکی مورد بررسی قرار می‌گیرد. یافته‌های مطالعه حاضر نشان می‌دهد کشورهای منتخب به استثنای کشور ایران در اغلب ابعاد مدیریت فنی کلینیک وضعیت مطلوبی داشته‌اند اما عملکرد آنها در بیشتر فعالیت‌های "مدیریت ارگونومی و سلامت حرفه‌ای" و "مدیریت طراحی کلینیک" ضعیف

مدیریت ایمنی، پسماند و عفونت، مدیریت فوریت‌های پزشکی و مدیریت فناوری اطلاعات می‌باشد.

پس از تحلیل ماتریس تطبیقی مدیریت کلینیک‌های دندان‌پزشکی برای کشورهای آمریکا، کانادا، فرانسه، انگلستان و ایران، وضعیت موجود مدیریت کلینیک‌های دندان‌پزشکی کشور ایران براساس ابعاد اصلی و فرعی تعیین شد و ۱۱ بعد مستلزم مداخله و اجرای راهکار مشخص شدند. در دور اول دلفی، خبرگان درمورد اعتبار ۹ راهکار بالای ۷۵ درصد اجماع داشته‌اند و همچنین در خصوص دو راهکار شامل؛ "مدیریت ارگونومی و سلامت حرفه‌ای در کلینیک‌های دندان‌پزشکی" و "مدیریت طراحی در کلینیک‌های دندان‌پزشکی" به اجماع نرسیده‌اند. بنابراین این دو راهکار در ادامه جهت بررسی دوباره خبرگان در پرسشنامه دور دوم دلفی از نظر خبرگان مورد بررسی مجدد قرار می‌گیرد. نتایج آمار توصیفی و همچنین درجه اجماع هر راهکار از نظر خبرگان تحقیق در دور اول دلفی و همچنین دور دوم دلفی به ترتیب در جدول ۲ و جدول ۳ نشان داده می‌شود. (جدول ۲ و ۳)

بحث و نتیجه‌گیری

مطالعه حاضر با هدف بررسی و مقایسه ابعاد مختلف مدیریت کلینیک‌های دندان‌پزشکی در کشورهای ایالت متحده آمریکا، کانادا، انگلستان، فرانسه و ایران انجام شده است. براساس یافته‌های این مطالعه، مدیریت کلینیک‌های فوق براساس سه بعد؛ مدیریت مشتریان، مدیریت پرسنل و مدیریت فنی و همچنین ابعاد فرعی و فعالیت‌های زیرمجموعه ابعاد قابل بررسی می‌باشند.

براساس یافته‌های این مطالعه، کشور آمریکا در اغلب فعالیت‌های بعد مدیریت بیماران وضعیت مطلوبی دارد ولی همانند سایر کشورهای مورد مطالعه در "سنجش رضایت بیماران" به عنوان بخشی از بعد "مدیریت ارتباط با بیماران" عملکرد ضعیفی دارد. این درحالی است که سایر کشورها به ویژه ایران در اغلب فعالیت‌های بعد مدیریت بیماران عملکرد نامطلوبی داشته‌اند.

فناوری‌های پزشکی علوم تحقیقات تهران به خاطر همکاری صمیمانه سپاس‌گزاری می‌شود.

بوده است. کشور ایران برخلاف ابعاد مدیریت بیماران و مدیریت پرسنل، در اغلب مولفه‌های مدیریت فنی به ویژه مدیریت عفونت، مدیریت فوریت‌های پزشکی، مدیریت گردش فرآیندهای کاری، مدیریت تجهیزات و مدیریت مالی عملکرد نسبتاً مطلوبی داشته است. علیرغم وضعیت نسبتاً مطلوب کشور ایران در ابعاد مدیریت فنی کلینیک دندان پزشکی، در ایران قوانین و سنجش‌های مرتبط با مدیریت پسماندهای کلینیک دندان پزشکی وجود ندارد و اجرایی نیست. در بعد مدیریت ایمنی کلینیک دندان پزشکی در کلینیک‌های دندان پزشکی کشورهای آمریکا، کانادا، انگلیس و فرانسه به خوبی مورد توجه قرار گرفته و اجرای آن در سطح متوسط است. در این خصوص کلینیک‌های دندان پزشکی ایران به صورت حداقلی عمل نموده و تقریباً مدیریت ایمنی وجود ندارد. بنابراین باتوجه به فاصله کشور ایران در ابعاد مورد بررسی جهت بهبود مدیریت کلینیک دندان پزشکی راهکار مدیریت ایمنی، پسماند و عفونت در کلینیک دندان پزشکی به کلینیک‌های دندان پزشکی ایران پیشنهاد می‌گردد.

نتایج مطالعه حاضر با اکثر مطالعات پیشین هم‌خوانی دارد. نتایج مطالعات گوئتزو همکاران [۱۳] آرنا و همکاران [۱۵] بن‌بلیدو همکاران [۱۶] نشان می‌دهد کشورهای پیشرفته آمریکا، کانادا، فرانسه و انگستان با اجرای ابعاد مدیریت کلینیک‌های دندان پزشکی قادر به بازگشت مالی فوق العاده بوده و در دست‌یابی به رضایت و وفاداری بیماران موفق شده‌اند. از اینرو می‌توان گفت اگر مدیران کلینیک‌های دندان پزشکی در کشور ایران در خصوص اجرای راهکارهای مدیریت کلینیک دندان پزشکی اقدام نمایند و در راستای تطابق آن با نیاز و استراتژی‌های کلینیک دندان پزشکی منابع انسانی و مالی موردنیاز را تخصیص دهند در عملکرد کلینیک دندان پزشکی در بلند مدت پیشرفت‌های قابل ملاحظه‌ای ایجاد خواهد شد.

تشکر و قدردانی

بدینوسیله از زحمات کلیه متخصصین و صاحب نظران شرکت‌کننده در مطالعه و همچنین دانشکده علوم و

جدول ۱ - بخشی از ماتریس تطبیقی انجام شده

کشور ایران	کشور فرانسه	کشور انگلیس	کشور کانادا	کشور آمریکا	سنجه‌های فعالیت	فعالیت	بعد فرعی	بعد اصلی
بسیار کم	حداقل	حداقل	حداقل	بسیار زیاد	تدوین و اجرای چارچوب جهت درک و تحلیل و ارزیابی نیازهای بیماران	آمیخته خدمات	مدیریت بازاریابی بیماران کلینیک دندان پزشکی	مدیریت بیماران (مشتریان)
کم	حداقل	بسیار کم	بسیار کم	تدوین و اجرای چارچوب جهت درک و تحلیل و ارزیابی شرایط رقبا				
حداقل	بسیار	حداقل	متوسط	طراحی خدمات کلینیک بر اساس نیازهای شناسایی شده بیماران و شرایط رقبا				
متوسط	وجود ندارد	وجود ندارد	حداقل	زیاد	قیمت گذاری خدمات به طور واقع بینانه بر اساس هزینه یابی خدمات ارائه شده و رقبا و مشتریان	آمیخته قیمت		
متوسط	وجود ندارد	وجود ندارد	حداقل	زیاد	بازنگری قیمت‌ها به طور دوره ای باتوجه به تغییرات نیاز مشتریان، شرایط رقبا و طراحی خدمات			
حداقل	حداقل	حداقل	حداقل	زیاد	مکان یابی کلینیک بیمارستان بر اساس تحلیل نیاز مشتریان و موقعیت مکانی رقبا	آمیخته توزیع		
حداقل	بسیار کم	بسیار کم	متوسط	متوسط	تعیین مدت زمان انتظار بیماران برای دریافت خدمات بر اساس تحلیل نیاز مشتریان و شرایط رقبا			
وجود ندارد	وجود ندارد	حداقل	حداقل	بسیار زیاد	بکارگیری تبلیغات اینترنتی جهت جذب بیمار	آمیخته ترفیع فروش		
متوسط	متوسط	کم	متوسط	متوسط	بکارگیری تبلیغات در رسانه‌ها همانند بیلبوردها و رادیو و تلویزیون و جهت جذب بیمار			
متوسط	متوسط	کم	متوسط	متوسط	شرکت در کنفرانس‌ها و نمایشگاه‌ها جهت جذب بیمار			
حداقل	وجود ندارد	متوسط	وجود ندارد	متوسط	استفاده از آژانس‌های بیماریاب جهت جذب بیمار (بویژه در بخش بین المللی بیماران)			
متوسط	وجود ندارد	وجود ندارد	کم	زیاد	بکارگیری روش‌های ترفیعات پولی همانند تخفیف و هدیه جهت جذب بیمار			

جدول ۲ - نتایج تحلیل دور اول دلفی

نتیجه اجماع	درصد اجماع تایید	تعداد رد	تعداد تایید	راهکار
تایید اعتبار مولفه	٪۸۸	۳	۲۲	راهکار مدیریت پرسنلی کلینیک دندان پزشکی
بررسی در دور دم دلفی	٪۶۰	۱۰	۱۵	راهکار مدیریت ارگونومی و سلامت حرفه‌ای در کلینیک‌های دندان پزشکی
تایید اعتبار مولفه	٪۹۲	۲	۲۳	راهکار مدیریت ایمنی، پسماند و عفونت در کلینیک‌های دندان پزشکی
تایید اعتبار مولفه	٪۱۰۰	۰	۲۵	راهکار مدیریت گردش فرایندهای کاری در کلینیک‌های دندان پزشکی
تایید اعتبار مولفه	٪۱۰۰	۰	۲۵	راهکار مدیریت فناوری اطلاعات در کلینیک‌های دندان پزشکی
تایید اعتبار مولفه	٪۹۲	۲	۲۳	راهکار مدیریت مشتریان در کلینیک در مدیریت کلینیک‌های دندان پزشکی
تایید اعتبار مولفه	٪۹۲	۲	۲۳	راهکار مدیریت بازاریابی در کلینیک‌های دندان پزشکی
بررسی در دور دم دلفی	٪۵۲	۱۲	۱۳	راهکار مدیریت طراحی در کلینیک‌های دندان پزشکی
تایید اعتبار مولفه	٪۱۰۰	۰	۲۵	راهکار مدیریت تجهیزات کلینیک دندان پزشکی
تایید اعتبار مولفه	٪۸۴	۴	۲۱	راهکار مدیریت مالی در مدیریت بهینه کلینیک‌های دندان پزشکی
تایید اعتبار مولفه	٪۱۰۰	۰	۲۵	راهکار مدیریت رضایت و شکایات مشتریان در مدیریت کلینیک-های دندان پزشکی

جدول ۳ - نتایج تحلیل دور دوم دلفی در خصوص راهکارهای به اجماع نرسیده

نتیجه اجماع	درصد اجماع تایید	تعداد رد	تعداد تایید	راهکار
تایید اعتبار مولفه	٪۸۸	۳	۲۲	راهکار مدیریت ارگونومی و سلامت حرفه‌ای در کلینیک‌های دندان پزشکی
تایید اعتبار مولفه	٪۸۴	۴	۲۱	راهکار مدیریت طراحی در کلینیک‌های دندان پزشکی

Reference:

- 1- Danesh kohan A. Comparative Study of Management Development Development Patterns in the Health Systems of Selected Countries. Health Information Management, Eighth Edition, 2011; 2: 1-12. [In Persian]
- 2- Davies AR, Ware JE Jr. Measuring patient satisfaction with dental care. Soc Sci Med [A], 2011; 15: 751-760.
- 3- Beagledobe R. Health systems: Finding New Strengths. In: WHO, Editor. The world Health Report 2004. Geneva: World Health Organization; 2004: 57-69.
- 4- Daneshvar, Sh. Step by step management of dental offices. Tehran, Royan Scientologist, 2015. [In Persian]
- 5- Goodman C, Virginia F. Introduction to Health Technology Assessment. Bethesda, MD: National Library of Medicine (US); 2014.
- 6- Komilis DP, Voudrias EA, Anthoulakis S, Iosifidis N. Composition and production rate of dental solid waste in Xanthi, Greece. Waste Management, 2009; 29: 1208-12.
- 7- Perry C. Empowering primary care workers to improve health services: results from Mozambique's leadership and management development program. Hum Resour Health; 2008.
- 8- Malamed SF. Medical emergencies in the dental office. St. Louis, Elsevier Health Sciences; 2014.
- 9- Dhanore P, Shaik A, Ramtekkar P. Dental Clinic Management System- A New Approach. IJCSET (www.ijcset.net), 2016; 6(5): 176-178.
- 10- Almomani I, AlSarheed A. Enhancing outpatient clinics management software by reducing patients' waiting time. Journal of Infection and Public Health, 2016; 9(6): 734-743.
- 11- Daou M, Karam R, Khalil S, Mawla D. Current status of dental waste management in Lebanon. Environmental Nanotechnology, Monitoring & Management, 2015; 4: 1-5.
- 12- Alanaggar D, Andersson L. Emergency management of traumatic dental injuries in 42 countries. Dental Traumatology, 2015; 31(2): 89-96.
- 13- Goetz K, Broge B, Wensing M. Effectiveness of a quality management program in dental care practices. BMC Oral Health, 2014; DOI: 10.1186/1472-6831-14-41.
- 14- Khami MR, Akhgari E, Moscowchi A, Yazdani R, Mohebbi S Z, Pakdaman A et al. Knowledge and attitude of a group of dentists towards the topics of a course on principles of successful dental practice management. Jdm, 2012; 25(1): 41-47. [In Persian]
- 15- Arena G, et al. Western Australian dental graduates' perception of preparedness to practice: a five-year follow-up. J Dent Educ, 2007; 71(9): 1217-22.
- 16- Benbelad R, et al. Difficulties encountered at the beginning of professional life: results of a pilot survey among undergraduate students in Paris Rene Descartes University (France). Eur J Dent Educ, 2006, 10(4): 204-9.

A Comparative Study of Dental Clinic Management in Selected Countries: Providing a Solution for Iran

Masrouri AH¹, MassoudiAsel I², Tabibi SJ³

Abstract

Introduction: Success in dentistry depends on the ability of the dentist to manage both clinical and managerial aspects. The purpose of this study was to compare the management of dental clinics in selected countries and provide solutions for Iran.

Methods: This research was conducted in a comparative manner in five countries of the United States, Canada, France, England and Iran. To determine the pattern of management of dental clinics, a review of previous studies, comparative matrix and Delphi technique were used.

Results: The pattern of management of dental clinics has three main dimensions of customer management, personnel management and technical management. Also, according to the analyzes carried out by the comparative matrix, dental clinics in Iran are far away from implementing the activities of the dimensions of the pattern of dental clinic management with the advanced countries of the United States, Canada, France and the United Kingdom, and in most of the activities act as a minimum. According to an adaptive matrix analysis, 11 strategies for improving the management of dental clinics were identified which its validity with Delphi technique was confirmed by the experts in two phases.

Conclusion: If dental clinic managers in Iran decide on strategies for managing dental clinics and in line with the needs and strategies of the dental clinic, allocate the necessary human and financial resources, there will be significant results in relation to the performance of the dental clinic in the long run.

Keywords: Dental Clinic, Technical management, personnel, customer.

1- MA, Department of Science and Technology, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

2- Associate Professor, Department of Management and Information, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran, (Corresponding Author), masoudi_1352@yahoo.com

3- Professor, Department of Health Services Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad university, Tehran, Iran