

خطرات احتمالی فرایندهای بخش مدارک پزشکی بیمارستان الزهرا (س)*

محمدحسین یارمحمدیان^۱، شهرام توفیقی^۲، سکینه سقائیان نژاد اصفهانی^۳،

طاهره ناصری بوری آبادی^۴

چکیده

مقدمه: امروزه تمام حرفه‌ها، به منظور حمایت و پشتیبانی از خطرات متعددی که آنها را احاطه نموده است و نیز به دلیل حفظ ماهیت خود در شرایط رقابتی دنیای امروز، به سوی مدیریت رفع خطرات احتمالی گرایش پیدا کرده‌اند. تجزیه و تحلیل حالت‌های بالقوه‌ی خطا و اثرات ناشی از آن (FMEA)، یکی از انواع تکنیک‌های ارزیابی خطر است که در این پژوهش، با هدف شناسایی، ارزیابی و ارائه‌ی اقدامات مناسب برای کنترل، کاهش و حذف خطرات احتمالی فرایندهای کاری بخش مدارک پزشکی مورد استفاده قرار گرفته است.

روش بررسی: مطالعه‌ی حاضر توصیفی مقطعی و از نوع پژوهش‌های کاربردی و جامعه‌ی پژوهش نیز بخش مدارک پزشکی بیمارستان الزهرا (س) است. پژوهشگر با مشاهده‌ی دقیق فرایندها و مصاحبه با کارکنان به ترسیم نمودارهای گردش فرایندهای جاری بخش مدارک پزشکی بیمارستان الزهرا (س) در سال ۱۳۸۵-۶ پرداخته است و براساس آنها، فرایندها را به دقت بررسی و سپس با استفاده از تکنیک بحث گروهی متمرکز به تعیین حالت‌های بالقوه خطا و اثرات ناشی از آن، تعیین درجات شدت، وقوع، کشف و عدد اولویت خطر پرداخت. به این منظور، پژوهشگر از کاربرد استاندارد (FMEA) Failure Mode & Effects Analysis که توسط پژوهشگران متعددی در حوزه‌ی سلامت سایر کشورها مورد استفاده قرار گرفته و پایایی آن مسجل شده، روایی آن نیز به تأیید استادان صاحب‌نظر رسیده است بهره جست. پس از مشورت با کارشناسان مجرب حرفه‌ی مدارک پزشکی، اقدامات پیشنهادی به گروه (FDG): Focus Discussion Group ارائه و بر اساس درجه‌ی اهمیت و قابلیت اجرا به وسیله‌ی مدیر بخش، اولویت‌بندی شده و تصمیمات وی بر اساس معیارهای جدول تصمیم‌گیری موجود در این پژوهش ارزیابی گردید.

یافته‌ها: یافته‌های به دست آمده نشانگر آن است که از میان ۵۶ حالت بالقوه‌ی خطا، ۲۴ مورد مربوط به واحد پذیرش و بیشترین مقدار عدد اولویت خطر مربوط به «عدم توانایی کارکنان پذیرش در بازخوانی دستور بستی» بود.

نتیجه‌گیری: تکنیک‌هایی مانند FMEA که با رویکرد پیش‌گیرانه و بر پایه‌ی کار گروهی قابل اجرا می‌باشند، موجب افزایش دقت کارکنان و توجه آنها بر نقاط ضعف حرفه‌ای بالقوه و تلاش برای از بین بردن آنها می‌شود.

واژه‌های کلیدی: عوامل خطر؛ مدیریت مخاطرات؛ تحلیل جامع؛ تحلیل و اجرای عملکرد؛ بیمارستان‌ها؛ مدارک پزشکی.

نوع مقاله: تحقیقی

دریافت مقاله: ۱۴/۶/۸۶

اصلاح نهایی: ۱۶/۷/۸۶

پذیرش مقاله: ۱۱/۳/۸۷

*این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی شماره‌ی ۳۸۶۲۵۷ می باشد که توسط معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان حمایت گردیده است.

۱. دانشیار مدیریت برنامه‌ریزی آموزشی مرکز تحقیقات مطالعات مدیریت و اقتصاد سلامت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

۲. استادیار مدیریت خدمات بهداشت درمانی دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌الله‌اعظم تهران

۳. کارشناس ارشد آموزش مدارک پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

۴. کارشناس ارشد آموزش مدارک پزشکی دانشگاه علوم پزشکی لرستان

E-mail: mgt_naseri@yahoo.co.uk

(نویسنده مسؤول)

ارجاع: یارمحمدیان محمدحسین، توفیقی شهرام، سقائیان نژاد اصفهانی سکینه، ناصری بوری آبادی طاهره. خطرات احتمالی فرایندهای بخش مدارک پزشکی بیمارستان الزهرا (س). مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۸۶؛ ۴(۱): ۵۱-۵۹.