

شناسایی و مستند سازی فرایندهای انجام کار در راستای ارتقاء بهره وری در

اورژانس بیمارستان شهید محمد منتظری در سال ۱۳۹۰

حجت الله عسکری: کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی. askaridarman@gmail.com

دکتر علی سمندری: دکترا تخصصی جراحی. a.samandari@gmail.com

زهرا رستگاری: کارشناس ارشد پرستاری. rastegari.Z@gmail.com

ناهید نادى پور: کارشناس پرستاری. na.nader@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۹۱/۱۰/۱۰

تاریخ دریافت: ۹۱/۰۵/۲۳

چکیده

زمینه و هدف: با توجه به وضعیت کنونی نظام بهداشتی و درمانی در سازمان‌های ما و وجود مشکلات و کاهش راندمان امور، لزوم اصلاح فرآیندهای انجام کار به وضوح احساس می‌شود. لازمه اصلاح فرآیندها، شناسایی و مستند سازی روش‌های انجام کار است. در این مطالعه بررسی در این خصوص در سال ۱۳۹۰ در اورژانس بیمارستان شهید منتظری انجام گرفته است.

روش کار: این مطالعه یک مطالعه مقطعی تحلیلی و کاربردی است. در این مطالعه کلیه فرایندهای انجام کار در اورژانس بیمارستان شهید محمد منتظری نجف آباد بررسی شد. داده‌های این پژوهش مورد آنالیز آماری قرار گرفت و سپس فلوچارت‌های فرایندهای انجام کار ترسیم گردید.

یافته‌ها: در راستای اهداف این پژوهش، شش فرآیند اصلی در اورژانس بیمارستان شناسایی شد که شامل فرایندهای ذیل می‌باشد: فرآیند گردش کار، فرآیند تریاژ، فرآیند اعزام، فرآیند انتقال بیمار از بخش اورژانس به بخشهای بستری، فرآیند بیماران سرپائی، فرآیند انتقال بیمار به واحدهای تشخیصی.

نتیجه‌گیری: استفاده از رویکرد و مفاهیم جدید مدیریتی فرآیند گرا و مشتری مدار نظیر سیستم‌های مدیریت کیفیت، مهندسی مجدد فرآیندها، بهره‌گیری و توسعه فناوری‌های اطلاعات اداری تا دستیابی به دولت الکترونیک و ... که به نوین سازی نظام اداری منجر می‌شود، مستلزم بهرمندی اولیه از تکنیک‌های تجزیه و تحلیل فرآیندها و روش‌های انجام کار است.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی فرآیند، شناسایی، مستند سازی، بهره وری، اورژانس

مقدمه

عوامل عدم کارایی و نارضایتی خدمت گیرندگان از دستگاه‌های دولتی است. به همین منظور و به دلیل اهمیت موضوع در ماده ۱ قانون برنامه سوم و در ماده ۱۴۲ قانون برنامه چهارم توسعه (اصلاح و مهندسی مجدد سیستم‌ها و روش‌ها و رویه‌های مورد عمل در دستگاه‌های اجرایی کشور با گرایش ساده سازی مراحل انجام کار خود کار سازی عملیات و کاهش میزان ارتباط کارمندان با مراجعه کنندگان، افزایش رضایت مراجعان، کاهش هزینه‌های اداری و اقتصادی نمودن فعالیت‌ها، مورد تاکید قرار گرفته است (۳).

از طریق اصلاح فرآیندها، امکان بررسی فعالیت‌های ضروری و زاید در جهت ابقاء، حذف یا ادغام آنها و در نهایت امکان مهندسی مجدد ساختار تشکیلاتی و نیروی انسانی و ارزیابی عملکرد واحد مورد نظر فراهم می‌گردد (۳). به نظر تیلور، حل مشکلات و مسائل سازمان‌ها تنها با بکار بردن یک

رشد و توسعه و افزایش پیچیدگی‌های روزافزون محیط موجب شده است که مدیران برای نیل به اثربخشی و کارآمدی سازمانهای خود و بقا در بازار رقابت به دنبال اطلاعات بیشتر و دقیق‌تری باشند بدون شک سازمانهای بهداشتی درمانی نیز از این امر مستثنی نیستند (۱). از علل عمده پایین بودن بهره‌وری در سازمان‌های خدماتی، فقدان مدیران واجد شرایط با به بهبود بهره وری، هماهنگی ضعیف میان قسمت‌های مختلف و فقدان هدفهای دقیق در سازمان می‌باشد. چون سازمانهای خدماتی نسبت به سایر سازمان‌ها از نیروی کار به مقدار بیشتری سود می‌برند، این اهداف عبارتند از کاهش زمانهای پردازش، کاهش زمان انجام کار با بالابردن مهارت کارکنان از طریق آموزش آنها، بهبود دقت و صحت در انجام کار و بهبود کیفیت خدمات بر مشتری (۲). عدم استقرار فرآیندها و روش‌های مناسب از جمله

شهید محمد منتظری طی بررسی های صورت گرفته از بیماران، پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت در اورژانس بیمارستان، راهگشای تفکر سیستمی مبتنی بر بهبود فرآیند های کاری و پویایی مدیریت اورژانس است. تا از این رهگذر علاوه بر حذف دوباره کاری ها، وظایف و هویت سازمانی کارکنان بطور شفاف تر مشخص شود و با جایگزینی ساختار وظیفه ای، کارکنان با دیدی جامع و سیستماتیک از تاثیر و اثر فرآیند ها و اهمیت عملکرد خود در بهبود مستمر عملکرد شان آگاهی یابند.

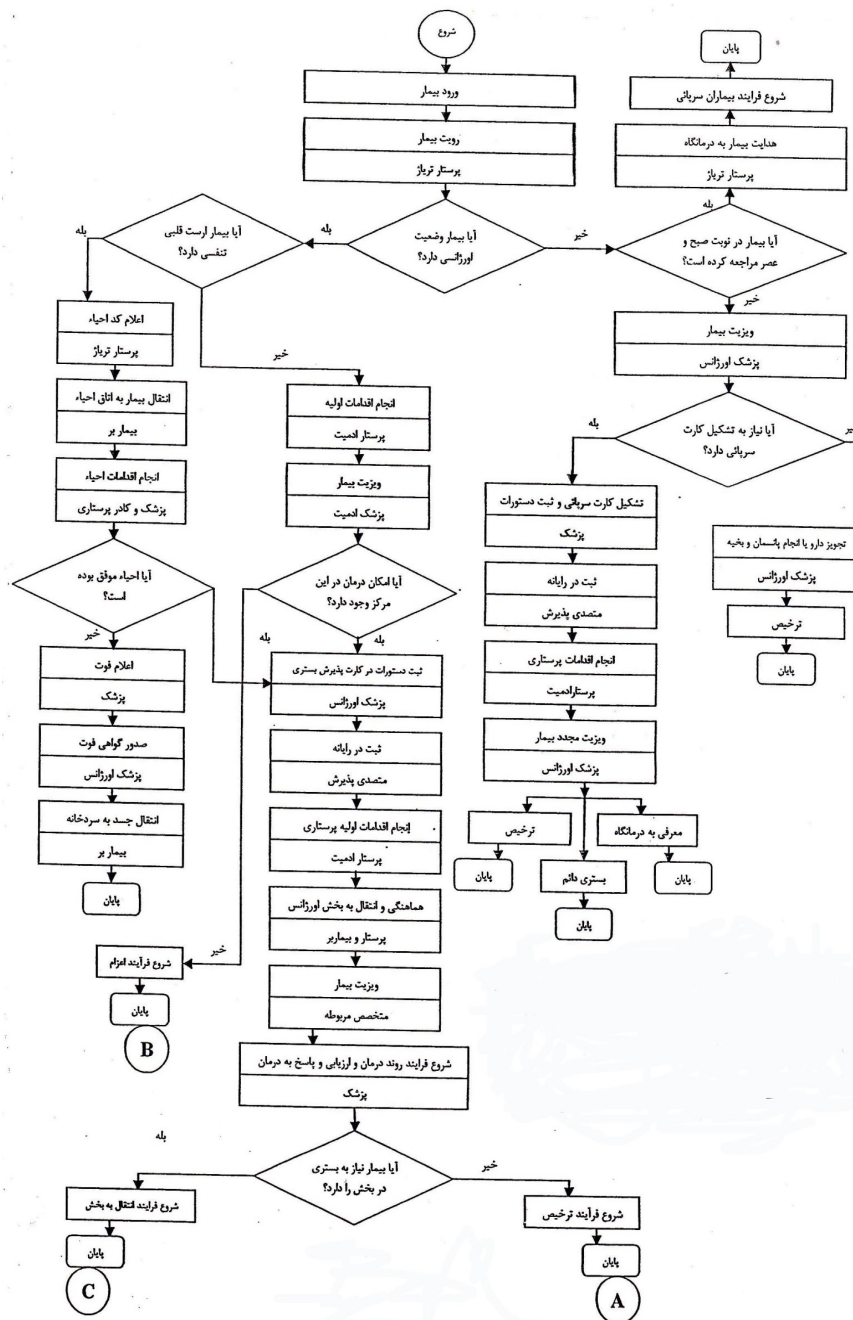
روش کار

این مطالعه یک مطالعه مقطعی تحلیلی است. داده های مورد مطالعه شامل کلیه فرایندهای انجام کار در اورژانس بیمارستان شهید محمد منتظری نجف آباد می باشد. با استفاده از تمام شماری داده ها گردآوری شد و جمع آوری داده ها در این پژوهش در قالب مشاهده مستقیم- مطالعه و استفاده از اسناد رسمی، بخشنامه ها، آئین نامه ها و دستورالعمل ها- مصاحبه با کارمندان و مسئولین بیمارستان- مصاحبه با کارشناسان و مسئولین معاونت های دانشگاه بود. به صورتی که پژوهشگران با مراجعه به بیمارستان و هماهنگی با مسئولین مرکز به بخش اورژانس رفته و سپس تمامی فعالیت ها با مشاهده و مصاحبه سازمان نیافته مورد شناسایی قرار داده و لیستی از آنها تهیه گردید. کلیه فرایندهایی که شناسایی شدند مکتوب شده و فرایندهای گردش کار تنظیم می شود. در ادامه با جمع آوری اطلاعات کسب شده، روند فعالیت در اورژانس جهت رعایت استانداردها و جلوگیری از اشتباه با بخش نامه ها، آیین نامه ها و دستورالعمل های مطابقت داده شد. داده های این پژوهش جمع آوری شده و پس از ویرایش وارد کامپیوتر شده و توسط نرم افزار رایانه ای فلوچارت های فرایندهای انجام کار ترسیم گردید.

یافته ها

در راستای اهداف این پژوهش، شش فرآیند اصلی در بخش اورژانس بیمارستان شهید منتظری در سال ۱۳۹۰ شناسایی شد که شامل فرایندهای

روش منظم علمی که مبتنی بر جمع آوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل آنها باشد، امکان پذیر است. تیلور معتقد است که "برای انجام دادن هر کار، همیشه راه بهتری وجود دارد" و یافتن راه صحیح انجام دادن هر کار، صرفا با استفاده از اصول مدیریت علمی ممکن است. اگر چه اصول مدیریت علمی مبتنی بر تجربیات تیلور در کارخانه های صنعتی بود، ولی طولی نکشید که مفید بودن استفاده از اصول مزبور در کلیه سازمانها، اعم از دستگاه های بخش خصوصی و سازمان های دولتی مسلم شد (۴). با توجه به آنچه گفته شد مشخص گردید در طول سال های گذشته در کشور ما نیز مستند سازی بعنوان ابزاری کارآمد در پیاده سازی و نگهداری سیستم های مختلف به ویژه مدیریت کیفیت مورد استفاده قرار گرفته (۵). و همیشه بعنوان قدمی اساسی برای بهبود سیستم های مزبور از سوی سازمانهای معتبر جهانی همانند ISO مورد تاکید قرار گرفته است (۶) و (۷). در سال های اخیر کوشش های مختلفی در جهت تحول نظام اداری صورت گرفته است. با ایجاد شبکه راهبردی و استقرار کمیسیون ها و شوراهای تحول اداری در دستگاه های دولتی گام های مثبتی در این جهت برداشته شده است. در این ارتباط به منظور ایجاد تحرک و پویایی لازم در نظام اداری کشور و انسجام بخشیدن به اقداماتی که با هدف کارآمد نمودن نظام اداری انجام می پذیرد، اصلاح فرآیند های دستگاه های اجرایی کشور در راستای سیاست ها و برنامه چهارم توسعه جمهوری اسلامی ایران و برنامه ارتقاء بهره وری در دستور کار سازمان ها قرار گرفته و تجربه های خوبی در این زمینه حاصل گردید که به برخی از آن ها اشاره می گردد (۸). آنچه مشخص است با پیاده سازی این سیستم علاوه بر شفاف تر شدن فرایندهای کاری و مسئولیت افراد، تقویت هویت سازمانی کارکنان و ایجاد درک صحیح از تاثیر و اثر فعالیت و عملکرد هر یک از کارکنان در دستیابی به اهداف مدیریت امکان پذیر می شود و کارکنان می توانند با مشاهده استانداردهای موجود در جهت بهبود مستمر فرآیندهای کاری گام بردارند و از دوباره کاری ها دوری کنند (۹). با توجه به عدم رضایت بعضی از مراجعین به اورژانس بیمارستان

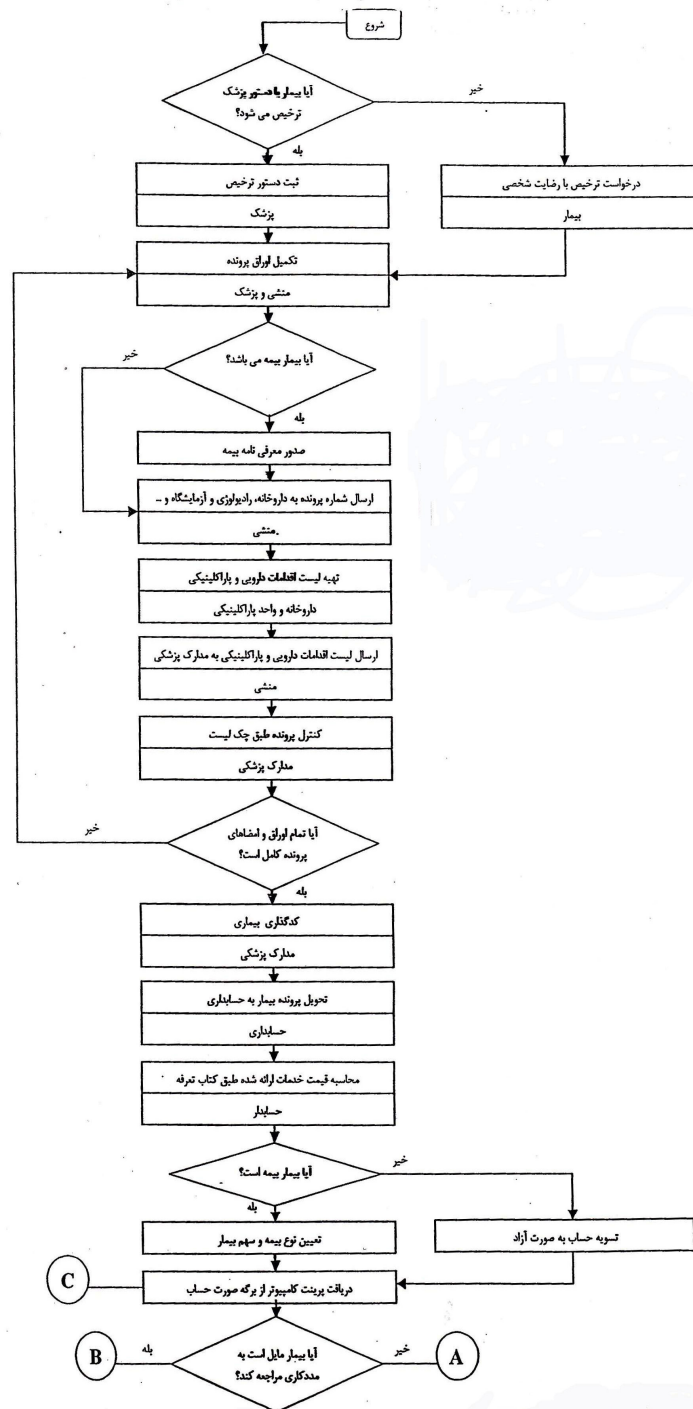


شکل ۱- فرایند گردش کار در بخش اورژانس

ذیل می باشد: ۱- فرایند گردش کار در بخش اورژانس ۲- فرایند ترخیص ۳- فرایند اعزام ۴- فرایند انتقال بیمار از بخش اورژانس به بخش های بستری ۵- فرایند بیمارارن سرپائی و ۶- فرایند انتقال بیمار به واحدهای تشخیصی. نتایجی که از تجزیه و تحلیل اطلاعات فرم ها به دست آمد بر اساس اهداف ویژه پژوهش در اشکال ۱ تا ۶ به صورت فلوجارت ترسیم شده است.

بحث و نتیجه گیری

موضوع این طرح پژوهشی شناسایی و مستند سازی فرایندهای انجام کار بخش اورژانس در راستای ارتقاء بهره وری در بیمارستان شهید محمد منتظری نجف آباد در سال ۱۳۹۰ می باشد که بعنوان اولین قدم در تجزیه و تحلیل سیستم و روش های مستندسازی و شفاف سازی فرایندهای

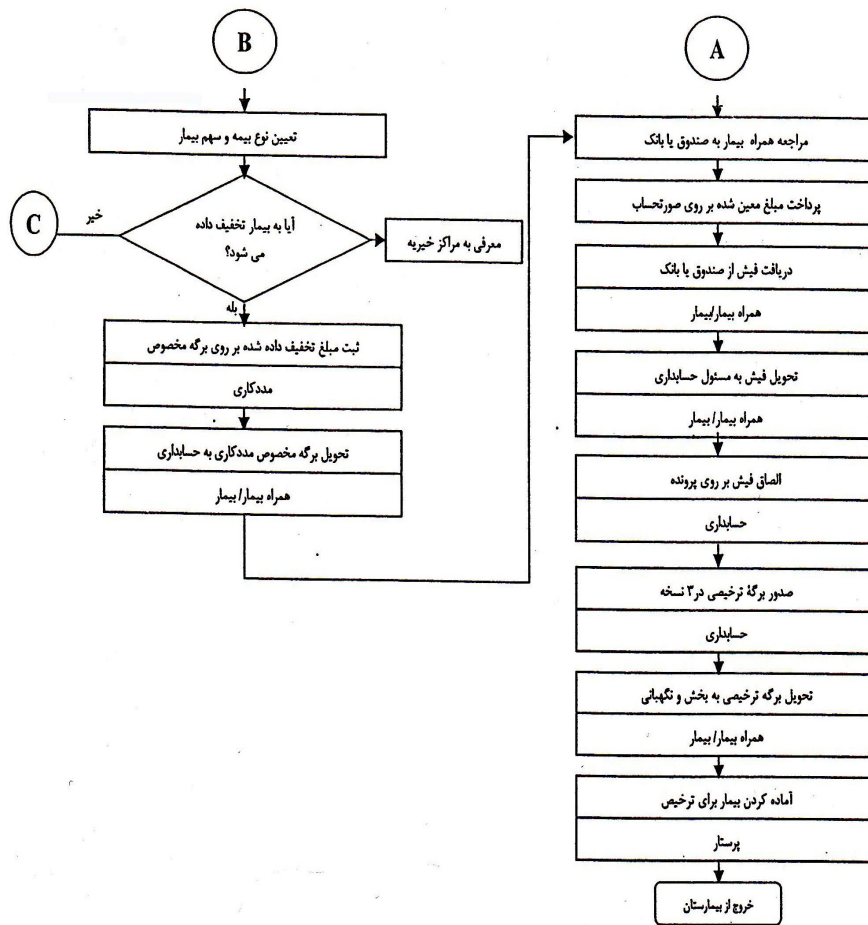


شکل ۲- فرایند ترخیص بیمار در بخش اورژانس

بخشیدن به سیستم های موجود در یک سازمان است. بنابراین کلیه سیستم ها و روش ها و عملیات یک سازمان به طور مداوم مورد تجزیه و تحلیل و بررسی قرار می گیرد تا اطمینان حاصل شود که سیستم ها و روش های عملیاتی موجود جوابگوی تامین هدف های سازمان باشد. آلن

انجام کار در هر حوزه ای شناخته می شود. همانگونه که قبلا نیز گفته شد، پس از شناسایی کامل فرایندها، روش های انجام کار و اطلاع از کلیه جوانب می توان به مراحل اصلاح و بهبود ساختاری آن روش چشم امید داشت. هدف تجزیه و تحلیل سیستمها، مطالعه و بهبود

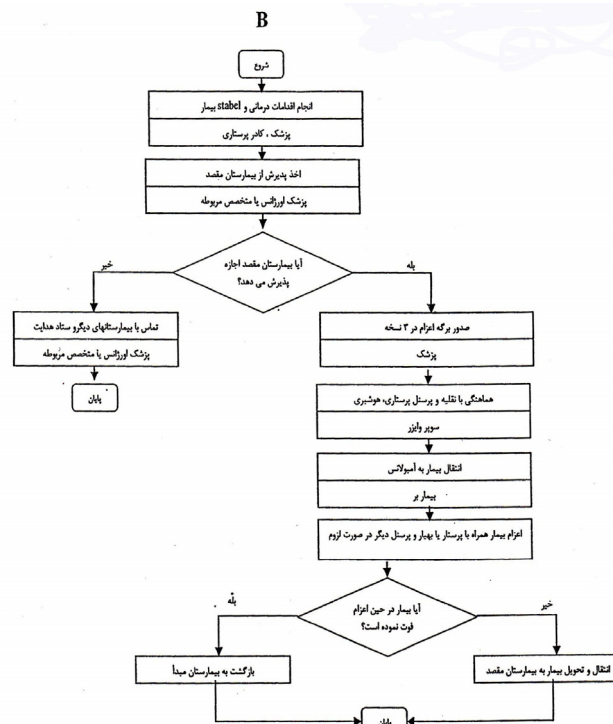
انواع فرآیند ترخیص



مراحل انجام کار بصورت مستندسازی اطلاعات لازم را در اختیار آنان قرار داد. تا بتوان تا حدودی با شناسایی و شفافیت مراحل انجام کار به تعیین مشکل در راستای حل آن دست یافت.

از طریق تکمیل و شناسایی هر فرآیند و روش انجام یک کار می توان به مشکلات موجود در آن فرآیند دست یافت. البته شرط آن این است که صاحبان فرآیند، فرآیند مربوطه را کامل و واضح ارائه دهند. که در برخی مواقع آگاهانه یا ناآگاهانه این شرایط رعایت نمی شود. که هر کدام دلایل مربوطه به خود را دارد. اگر فرآیندی بصورت ناآگاهانه تکمیل و ارائه شود، بدلیل عدم اطلاع کامل صاحبان فرآیند از مباحثهای بهبود روشها است و اگر آگاهانه باشد می توان مسئله عدم امنیت شغلی را بعنوان یک دلیل از آن می توان نام برد. نخستین و مهم ترین مرحله از مراحل تجزیه و تحلیل سیستمها و روشها تشخیص

دیویس تجزیه و تحلیل سیستمها و روشها را یک وظیفه و کار ستادی و تخصصی تلقی می کند که هدف آن مطالعه، بررسی و بهبود بخشیدن به کلیه سیستمها و روشهای موجود در یک سازمان است. نظر به اهمیت ارتباط هر سیستم با دیگر سیستمهای موجود در یک سازمان، مطالعه و بررسی سیستمها و روشها نمی تواند به وسیله هر یک از عناصر اجرایی و به طور جداگانه از سایر قسمتهای سازمان انجام شود. به لحاظ درگیری عناصر عملیاتی با مسائل اجرایی، تنها عناصر ستاد تخصصی سازمان می توانند با تخصص بیشتر و نظریه صائب تر، مدیران سازمان را در حل مسائل و مشکلات سازمانی یاری کنند. مدیران عالی و میانی سطوح سازمانی بدلیل مسئولیت های زیاد بعضاً از ظرفیتها و روشهای انجام امور در کلیه واحدهای تحت پوشش اطلاعی ندارند که می توان با استفاده از اینگونه طرحهای پژوهشی و تدوین



شکل ۳- فرایند اعزام بیمار از بخش اورژانس

برای شناسایی بهتر مشکل است. هر قدر مشکل یا مساله بهتر شناخته شود، یافتن راه حل مناسبتر برای حل آن، آسانتر می گردد. با بیان صحیح و شناسایی دقیق مشکل، نیمی از آن حل می شود و امکان یافتن راه حل مناسبتر افزایش می یابد. اهمیت بیان مشکل در تجزیه و تحلیل روشها به این جهت است که غالباً آثار و علائم یک مشکل با ماهیت و نفس آن مشکل اشتباه می شود. به عبارت دیگر ممکن است معایبی در یک سیستم یا روش وجود داشته باشد و این معایب از بی نظمی ها و اشکالات دیگر در سیستم یا روش مورد نظر ناشی شده باشد. در این صورت با رفع معایب مزبور مشکل اصلی حل نشده و به جای خود باقی می ماند. یکی از متدهای شناخت مشکل، مستندسازی روش های انجام کار است. در مستند سازی فرآیندهای صاحبان فرایند بایستی حضور فعال داشته و نقطه نظرات ارشادی خود را در تدوین طرح مستندسازی بصورت کامل و صحیح ارائه نمایند.

امروزه سازمانهای دولتی در ایران با مشکلات عدیده ای نظیر عدم هماهنگی، فقدان یکپارچگی امور و زمان طولانی غیر قابل قبول در انجام کارها

مشکل است. این مرحله بدین جهت دارای اهمیت است که اساس تجزیه و تحلیل را در مراحل بعدی تشکیل می دهد. با تشخیص و شناسایی صحیح مشکل، یافتن راه حل مناسب به مراتب آسانتر است. در غیر اینصورت تلاش برای پیدا کردن راه حل کاری بیهوده است و موجب اتلاف وقت است. اغلب این سؤال پیش می آید که چگونه می توان در سازمان به وجود یک مشکل پی برد، یا به چه ترتیب ممکن است سیستم یا روش را برای تجزیه و تحلیل و بررسی انتخاب کرد. البته روشهای مختلف به منظور یافتن یک مشکل وجود دارد، از جمله اینکه تجزیه و تحلیل کننده شخصاً به وجود یک مشکل در سازمان پی ببرد، چرا که تجزیه و تحلیل کننده به واسطه تخصصی که دارد و بنا به وظیفه ای که برای بهبود بخشیدن به وضع سازمان عهده دار می باشد همواره در صدد است که سیستمها و روشهای نامناسب را تشخیص دهد و به رفع آن اقدام نماید. یا ممکن است مشکل توسط مدیریت سازمان مطرح و از تجزیه و تحلیل کننده خواسته شود با بررسی وضع موجود و تجزیه و تحلیل سیستم های کاری مشکل اساسی را رفع نماید. ولی به هر حال آنچه مهم است بیان مشکل

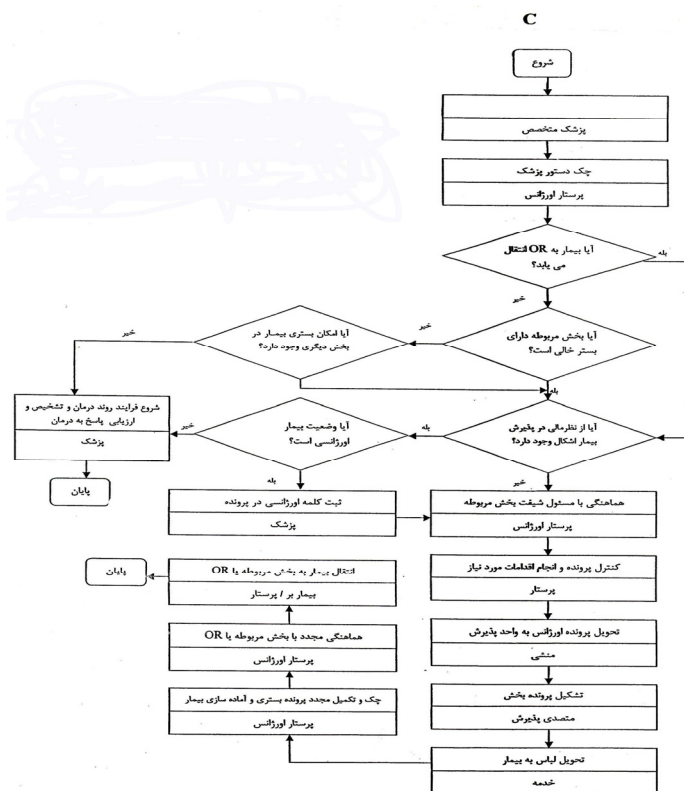
مطلوبیت ارائه خدمات به مردم، فراهم آمدن امکانات نظارت و ارزیابی عملیات به منظور ایجاد افزایش کارایی، و اثر بخشی و بهره‌وری در نظام اداری اجتناب ناپذیر می نماید.

بدیهی است استفاده از رویکرد و مفاهیم جدید مدیریتی فرآیند گرا و مشتری مدار نظیر سیستم های مدیریت کیفیت، مهندسی مجدد فرآیند ها، بهره گیری و توسعه فناوری های اطلاعات اداری تا دستیابی به دولت الکترونیک و ... که به نوین سازی نظام اداری منجر می شود، مستلزم بهره مندی اولیه از تکنیک های تجزیه و تحلیل فرآیند ها و روش های انجام کار است. بهبود مستمر عهده دار می باشد همواره در صدد است که

فرآیند ها بصورت سیستماتیک به عنوان یکی از سه اصل اساسی مدیریت کیفیت و فراگیر معرفی شده است. در حالی که کنترل کیفیت منجر به حفظ یک فرآیند پایدار می شود، بهبود کیفیت به بر طرف کردن موانعی منتهی می گردد که خود سازمان را به سطح بالاتری از عملکرد کیفی می رساند. از قدمهای اولیه و البته اساسی در بهبود فرآیند ها، ایجاد فهم مشترک در خصوص چگونگی انجام فعالیت ها در وضع موجود است (۱۱) و (۱۲) که اصطلاحاً مستند سازی فرآیند ها نامیده می شود.

مستند سازی فرآیند ها عبارت است از یک روش رسمی برای برقراری ارتباط میان ذینفعان مختلف که بارزترین کارکردهای آن انتقال مقاصد میان آنها، ثبات، یکنواختی اقدامات و مقدمه ای برای اقدامات بهبود است (۱۳). هر چند پژوهش های انجام شده در مورد بخش اورژانس در بیمارستان ها اغلب جنبه پزشکی و بالینی بیماری ها را در نظر داشته است اما پژوهش هایی نیز در مورد جنبه های مربوط به نیروی انسانی و محیط فیزیکی و نظایر آن به انجام رسیده است (۱۴). نتایج یک تحقیق نشان می دهد استفاده نا مناسب از بخش های اورژانس برای موارد غیر اورژانسی یا دردهای کوچک و فرکانس بالای استفاده از بخش موجبات نگرانی برای چند کشور غربی فراهم آورده است. اما در سال های اخیر در بیمارستان های مورد مطالعه چنین موضوعی مورد توجه قرار

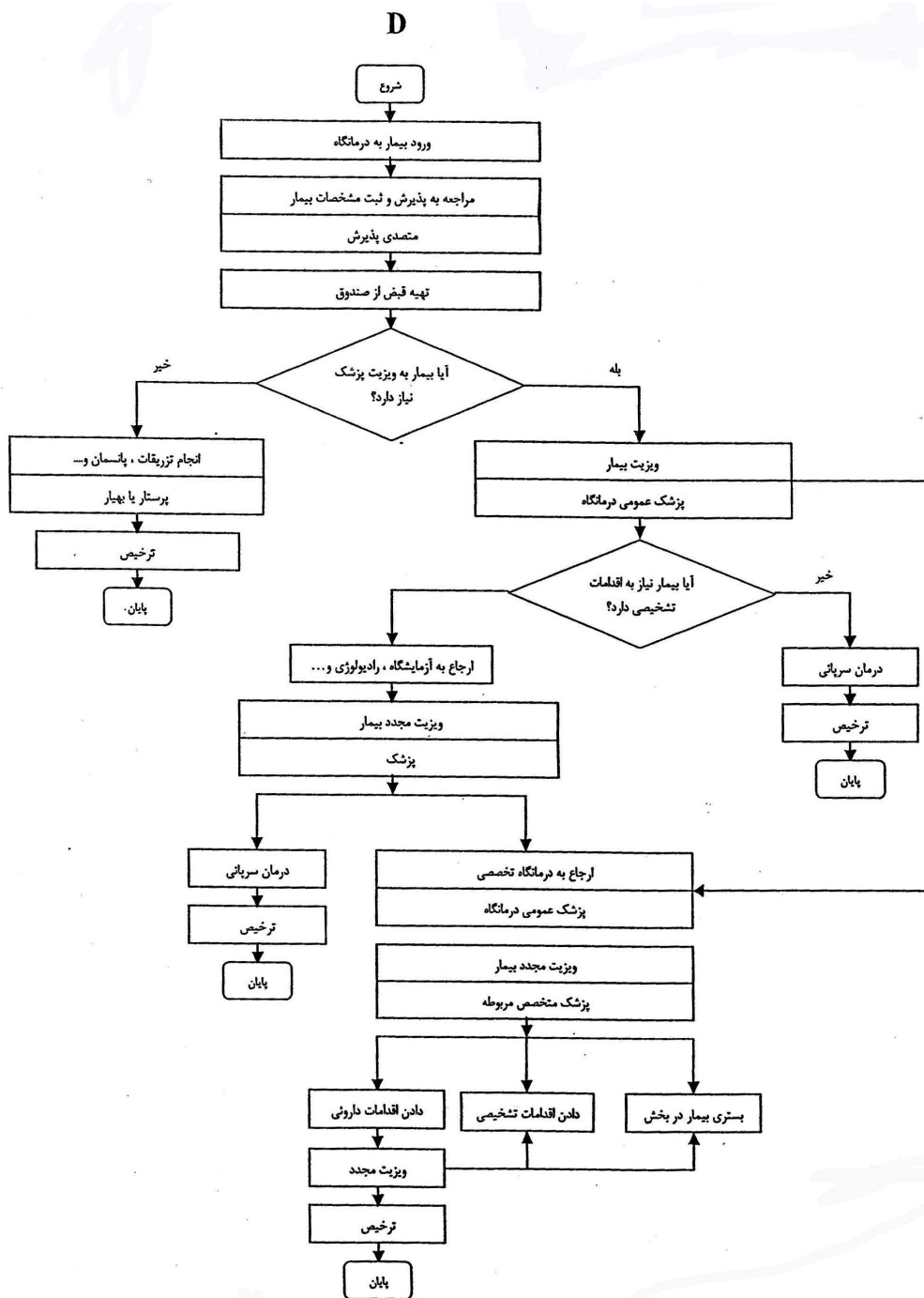
مواجهند که تاثیر آنها بر کیفیت خدمات ارائه شده و رضایت مشتریان کاملاً محسوس است. از مهمترین علل این مشکلات میتوان به حاکم بودن نگرش وظیفه ای (Functional Approach) در اکثر سازمان ها از بدو تاسیس تا کنون اشاره کرد. از لحاظ علمی، بهبود این فرآیند ها با استفاده از تکنیکهای مختلفی میسر است که در این بین بهبود مستمر (Continuous Improvement) (۱۰)، الگو برداری (Benchmarking) (۱۱)، و مهندسی مجدد فرآیندها (Re-Engineering Processes) از مهم ترین آنها است. ضرورت انجام تحول در سیستم ها و روش های انجام کار امری است کاملاً آشکار که بارها مورد تاکید قرار گرفته و طالب اقدامات جدی تری است، چرا که قالب های کهنه نظام اداری توان هماهنگی با تحولات سریع علمی و تکنولوژیک را که متناسب با ارزشها و اهداف کشور در تمامی ابعاد باشد دارا نیست. در حال حاضر فقدان روشهای مدون و منطقی در اکثر دستگاههای اجرایی، کثرت تشریفات زائد، تعداد قوانین و مقررات و نارسایی و ابهام در آن و حاکمیت عادات و نظرات و سلایق فردی مجریان امور به حدی است که بیشترین نیاز برای بهره گیری از روشها، فنون و تکنیکهای صحیح اداره امور احساس می شود. از عوامل موثر بر عملکرد دستگاههای اجرایی در جهت تحقق اهداف و برنامه های پیش بینی شده، نظام مدیریت و عناصر تشکیل دهنده آن است. این عناصر شامل ساختار و تشکیلات، سیستم ها و روشها و نیروی انسانی می باشند که کارایی یا عدم کارایی هر یک از عوامل فوق بر عملکرد سایر عوامل و در نهایت بر کارایی و عملکرد دستگاه های مذکور تاثیر گذار است. در این راستا بهره مندی از تکنیک هایی نظیر طراحی و تجزیه و تحلیل سیستم ها و روش های انجام کار، بهبود سیستم ها، فرآیند ها و روش ها، همچنین استفاده مناسب و به موقع از فناوری اداری و اطلاعات، با رویکرد مشتری مداری و شهروند محوری به منظور اصلاح و مکانیزاسیون فعالیتهای نظام اداری در راستای ارتقای شفافیت و پاسخگویی، صحت، سرعت و دقت در عملیات، ارتقای کیفیت و و



شکل ۴- فرایند انتقال بیمار از بخش اورژانس به بخش‌های بستری

وری از منابع موجود و مدیریت مناسب و کارا می باشد؛ که این عوامل در زمره جنبه های مهمی هستند که در موفقیت سازمانها و مراکز بهداشتی درمانی نقش اساسی دارند. نکته ای که باید در سازمانهای ارائه کننده خدمات بهداشتی درمانی مورد توجه قرار گیرد، این است که شناسایی و مستندسازی فرایندها در اورژانس نباید باعث اختلال در ارائه خدمات، تبعیض، افت کیفیت خدمات و یا ایجاد نارضایتی مراجعین شود. منظور بکارگیری ظرفیت های خالی و پتانسیل های بالقوه ای است که در سازمان وجود دارد و می توان با برنامه ریزی و فعال کردن آن باعث ارتقاء بهره وری در سازمان گردید. صرفه جویی و درست مصرف کردن از منابع موجود و یا حذف هزینه های غیر ضروری و فرایندهای ناخواسته و اصلاح و ارتقاء فرایندهای کاری موجب افزایش رضایت شغلی سازمان می شود. البته به این نکته باید اشاره کرد که کاهش هزینه ها نباید اثر سوء بر نحوه ارائه خدمات و کیفیت آن بگذارد.

گرفته است و از پذیرش موارد غیر اورژانسی جلوگیری می شود (۱۵). در طول سال های گذشته در کشور ما نیز مستند سازی به عنوان ابزاری کارآمد در پیاده سازی و نگهداری سیستم های مختلف، به ویژه مدیریت کیفیت مورد استفاده قرار گرفته است (۵). به دنبال پیاده سازی طرح شناسایی و مستند سازی فرایندهای انجام کار در اورژانس بیمارستان شهید منتظری، ۶ فرایند شناسایی، تحلیل و مستند گردید. این فرایندها عبارت بودند از: فرایند گردش کار در بخش اورژانس، فرایند تریاژ، فرایند اعزام، فرایند انتقال بیمار از بخش اورژانس به بخشهای بستری، فرایند بیمارارن سرپائیو فرایند انتقال بیمار به واحدهای تشخیصی. مستندات مذکور زمینه ای برای بهبود فرایندهای مذکور و نیز اطلاع رسانی آنها به خدمات گیرندگان را فراهم نموده است و گامی در راستای پیاده سازی بند ششم برنامه تحول در نظام اداری کشور است که در ارتباط با اصلاح فرایندها می باشد. در واقع، در سازمان های بهداشتی-درمانی، ارائه خدمات ضروری به موقع و مطلوب، مرهون مهارت ها، دانش و بهره



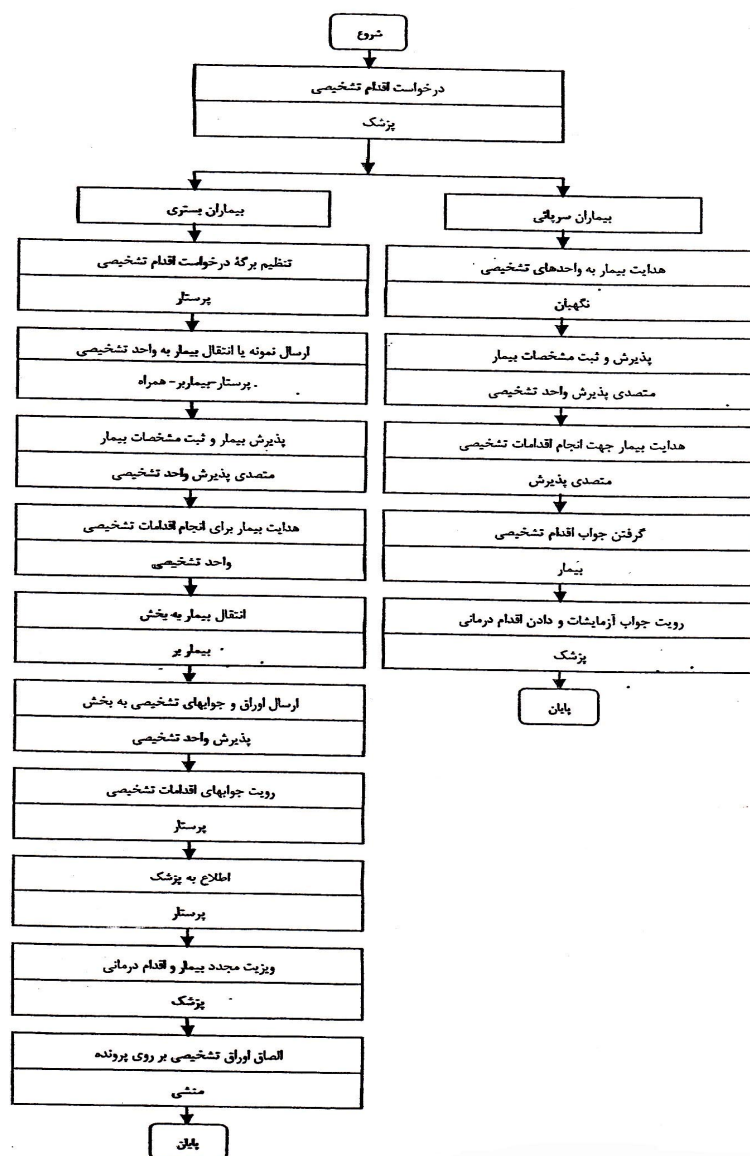
شکل ۵- فرایند بیماران سرپایی در بخش اورژانس

منابع

1. Ali mohammad. Mossadegh rad [dars name sazman va modiriat takhasosi bimarestan (2)] Tehran. moaseesi farhangi honari diba garan. 1383. 121-5 [Persian].
2. Shhanam.Taheri [bahrevari va tajzie va tahlil an dar sazmanha(modiriat bahrevari va faragir)]Tehran.hstan.chap aval.1378.23-

تقدیر و تشکر

این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی به شماره ۲۹۰۱۵۰ که توسط معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی اصفهان حمایت مالی شده است.



شکل ۶- فرایند انتقال بیمار از بخش اورژانس به واحدهای تشخیصی

karshenas arshad, daneshkade fani daneshgah Tehran. moasesei farhangi honari diba garan.1381. 18-5 [Persian].

6. Mohammad reza. Porshams [rahnemai jame esteghrar estandardhai ISO9000: 2000] Tehran. Moasesei khadamat farhangi resa. 1381. 26-8 [Persian].

7. John. In Pfifhen, s. o. Lane. ISO9004, Quality Management Systems Guidelines for Performance Improvement, London, 2000. 201-4.

8. Seyyed reza. Azimi [majmoe kole ghavanin va moghararat behdashti va

4 [Persian].

3. Yosof, Ronagh [barname eslah farayandha, raveshhai anjam kar va tose fanavari ostan hormozgan] Tehran. moasesei farhangi honari diba garan.1382.21-2 [Persian].

4. Allen Davis. Quoted byren Place. Administrative System Analysis. 2nd ed.usa. 2000.162.

5. Majid. Akhavan [arzyabi asabakhshi sistemhai modiriat keifiyat mobtani ba serie estandardhai ISO9000iran ba tamarkoz ba farayandhai tejari va amaliyati] payanname

darmani va amozeshi vije pezeskhan] Tehran. entesharat moasese farhangi hian. chap aval. 1381.4-8.

9. Davvod. Bayyat [portal daneshgah olam pezeskhi va khadamat behdashti darmani shahid beheshti, piyade sazi system modiriat keifiyat] Tehran. entesharat moasese farhangi hian. Chap aval. 1380. 121-3.

10. Deming W.E., Out of the Crisis: Quality, Productivity and Competitive Position. Cambridge University Press, Cambridge, Massachusetts, USA, 1996. 123-6.

11. Anderson B. and Pettersen per – Gaute. The Benchmarking Handbook: Step by step Instructions. Chapman and Hill, London, 1996. 8-2.

12. Tenner A. R. and Detoro I. J., Process Redesign, PH.PTR, USA, 2000.

13. Aldwaisan T.A. and Gaafar L.R., Business process reengineering; an approach for process mapping, Omega, 27 (5) 515-524, 1999. 91-3.

14. Holliman cj, Wuerz RC, Chapman DM, Hirshberg AJ. Work forceprojection for emergency medicine: how many emergency Pysiciansdoes the United States need Acad Emerg Med 1997, 4: 725–30.

15. Hansagi H. Non – Uegent and Heavy of the Emergency Department Intevension and Follow – Up Studies (Non – Urgent Use Patient). M.S Thesis Abst. Karolinska Instiut. Sweden. 1998. 114-2.

Identifying and documenting work processes promoting efficiency in emergency department of Shahid Mohammad Montazeri Hospital in 2012

Hojatolah Askari, Master of Health Services Management. askaridarman@gmail.com

Ali Samandari, PhD in Surgery. a.samandari@gmail.com

Zahra Rastegari, Master of Science in Nursing Nurse. rastegari.Z@gmail.com

Nahid Nadipour, Nurse. na.nader@gmail.com

Abstract

Background: With due regard to the current health care system situation and problems in our organizations and the loss of efficiency, improvement of work processes seems to be essential. Identification and documentation of work procedures are needed in this regard. In this study, the situation in Montazeri hospital has been evaluated in 1390.

Methods: This study is a cross-sectional analytic study. All procedures performed in the emergency department of Shahid Mohammad Montazeri hospital in Najaf-Abad were evaluated. Data were analyzed and guidelines were designed.

Results: Six processes within the emergency department were identified including: work flow, patient discharge, transferring patient to other hospitals, transferring patients to wards, outpatient process, and transferring patients to diagnostic units.

Conclusions: Application of analytic methods are essential for usage of process-oriented and customer-oriented approach and new concepts such as systems management, quality management, reengineering processes, utilization and development of information technology to access electronic government administration that leads to the modernization of administrative systems.

Keywords: process assessment, identification, documentation, efficiency, emergency service.