

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر زمان انتظار بیماران در فرآیند خدمات ارتوپدی بخش اورژانس بیمارستان با رویکرد مدیریت ناب: مطالعه موردی در بخش اورژانس بیمارستان آیت الله کاشانی اصفهان

محل انتشار:

مجله مدیریت اطلاعات سلامت، دوره 11، شماره 7 (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

علی مهابادی - کارشناسی ارشد، مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، اصفهان، ایران

سعیده کتابی - دانشیار، دکترای تحقیق در عملیات، دانشگاه اصفهان و عضو مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. اصفهان، ایران

سیدمجتبی سجادی - استادیار، دانشکده کارآفرینی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

مقدمه: در عصر جدید سلامت انسان ها بیش از هر زمان دیگری در معرض خطرات و حوادث گوناگون قرار دارد و این بیمارستان ها هستند که نقش بازگرداندن سلامت به افراد جامعه را ایفا می کنند. بخش اورژانس، مراقبت های تشخیصی- درمانی اضطراری و فوری را برای بیمارانی فراهم می کند که یا در اثر بروز سوانح و حوادث آسیب دیده اند و یا به طور ناگهانی بیماری آنها تشدید شده است در بخش اورژانس دقیقه ها و ثانیه ها برای بیمار مهم است. مدیریت صحیح زمان انتظار بیماران، نیازمند شناسایی عوامل موثر بر افزایش این زمان ها می باشد. مدیریت ناب یکی از ابزارهای شناسایی عوامل موثر بر افزایش زمان انتظار بیماران و بهبود فرآیند ارائه خدمات می باشد. این مطالعه با هدف شناسایی عوامل موثر بر زمان انتظار بیماران در فرآیند خدمات ارتوپدی در بخش اورژانس بیمارستان آیت اله کاشانی با رویکرد مدیریت ناب انجام شد. روش بررسی: این مطالعه از نوع توصیفی- پیمایشی و مورد کاوی است. جمعیت مورد مطالعه شامل بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس بیمارستان آیت اله کاشانی جهت دریافت خدمات ارتوپدی در فصل تابستان سال ۱۳۹۰ خورشیدی بود. به منظور ایجاد مدل شبیه سازی داده های مورد نیاز در زمینه ورود بیماران و ارائه خدمت ارتوپدی برای ۶۰ نفر (بر طبق فرمول تعیین حجم نمونه) از بیماران در هفته آخر تیر و هفته اول مرداد جمع آوری گردید. ابزار جمع آوری داده ها، فرم هایی بود که توسط پژوهشگر طراحی شد و روایی آن توسط استادان و صاحب نظران مربوط مورد تایید قرار گرفت. محتوی این فرم ها شامل زمان ورود بیمار، زمان شروع و پایان دریافت خدمات ارتوپدی بود. به منظور تحلیل داده ها از نرم افزار easy fit استفاده شد. در ادامه نمودار جریان ارزش مبتنی بر اصول مدیریت ناب از منظر بیماران شناسایی گردید. در گام بعد اتلاف های موجود در فرآیند شناسایی شد و راهکارهایی برای رفع آنها پیشنهاد شد در پایان به کمک نرم افزار simula مدل شبیه سازی ایجاد شد و تاثیر برخی از این راهکارها بر متوسط زمان حضور بیمار مورد بررسی قرار گرفت. یافته ها: در خصوص اتلاف های ۷ گانه مرتبط با فرآیند ارائه خدمات ارتوپدی در مجموع تعداد ۳۰ اتلاف شناسایی شد. برای رفع این اتلاف ها در مجموع ۱۶ راهکار پیشنهاد شد. نتایج بررسی تاثیر برخی از این راهکارها بر متوسط زمان حضور بیمار جهت دریافت خدمات ارتوپدی نشان داد که در راهکارهای ۴) قراردادن یک بسته اتاق عمل (۵)، stock)) (اجرای نظام آراستگی (۵S)) و ۱۴) استفاده از تکنیک تعویض قالب در تک دقیقه در قسمت پاراکلینیک) به ترتیب متوسط زمان حضور بیمار جهت دریافت خدمات ارتوپدی از ۱۳۹ دقیقه به ۱۱۸، ۱۲۱ و ۱۳۱ کاهش یافت. نتایج حاصل از اجرای همزمان اجرای این سه راهکار نشان داد که متوسط زمان حضور بیمار در اورژانس از ۱۳۹ دقیقه به ۹۵ دقیقه کاهش می یابد. نتیجه گیری: نتایج نشان داد که می توان بسیاری از اتلاف های موجود در فرآیند ارائه خدمات ارتوپدی را با صرف هزینه های اندک حذف نمود لازمه این امر استفاده از ابزارهای علمی در زمینه بهبود فرایندها از جمله تکنیک های مدیریت ناب می باشد. ...

کلمات کلیدی:

کلیدواژهها: اورژانس، فرآیند خدمات ارتوپدی، مدیریت ناب، اتلاف، زمان انتظار، شبیه سازی

