

تحقیقات در نظام سلامت
گام دوم

مسأله یابی



نیره اسماعیل زاده

کارشناس اپیدمیولوژی معاونت بهداشت
دانشگاه علوم پزشکی مشهد

اهداف آموزشی

- از خوانندگان محترم انتظار می رود بعد از مطالعه مقاله:
- روش های شناسایی مسأله یا مشکل را در حیطه کار شرح دهند.
 - با تمرین، در شناسایی فعال مشکلات نظام مراقبت در حیطه کاری خود تجربه دست آورند.



مقدمه

ما زندگی اجتماعی داریم و این زندگی اجتماعی منجر به تشکیل زیرمجموعه‌هایی متنوع برای اداره، گردش کار و ایجاد نظم شده است. هر کدام از این زیرمجموعه‌ها یک سیستم است که آن‌ها از مجموعه‌های کوچک‌تر تشکیل شده است. به این ترتیب سیستم و ارتباط آن با سایر زیرمجموعه‌ها (زیر سیستم‌ها و سایر سیستم‌ها) می‌تواند در پویایی و بهبود جامعه مؤثر باشند.

به عنوان مثال شما در سیستمی تحت عنوان معاونت بهداشت مشغول کار هستید. این سیستم از زیرسیستم‌هایی چون توسعه شبکه، پیشگیری از بیماری‌ها، سلامت خانواده، بهبود تغذیه، سلامت روانی اجتماعی و اعتیاد، بلایا، آموزش بهداشت، سلامت دهان و دندان و... تشکیل شده است که هر کدام از آن‌ها نیز به زیرسیستم‌هایی تقسیم می‌شوند که ارتباط تنگاتنگی با یکدیگر و سایر زیر سیستم‌ها دارند و در مجموع با هدف سلامت جامعه فعالیت می‌کنند؛ لذا داشتن این دیدگاه از مجموعه کاری تحت عنوان «نگرش سیستمی» است و هر گونه خلل در یک جز آن منجر به خلل در سایر اجزای آن می‌شود. بنابراین تصمیم‌گیری در خصوص هر قسمت باید با در نظر گرفتن سایر اجزا باشد تا تعادل و ثبات سیستم پابرجا بماند؛ لذا آشنایی با اجزای یک سیستم و زیرسیستم‌ها در شناسایی سریع و دقیق مشکل و در نهایت رفع آن کمک می‌کند.

شناسایی مشکل در سیستم

مسئله یا مشکل در نظام سلامت، ایجاد اشکال در روند کار سیستم است که اختلال و بی نظمی را در سیستم به دنبال داشته و در نهایت منجر به کاهش کمی و کیفی جریان کارها و بازده کل سیستم می‌شود.

هر سیستمی از چهار جزء تشکیل می‌شود که علم به آن‌ها در شناسایی سریع‌تر و دقیق‌تر مسئله و حل آن کمک می‌کند. این چهار جزء شامل ورودی (داده‌ها)، فرآیند و فراگردها، ستاده یا خروجی و در نهایت بازخورد و ارتباط و مداخلات سیستم با محیط است.

به این ترتیب شناسایی مشکل در سیستم در بهترین

حالت شناسایی کل سیستم و اجزاء و ارتباطات آن به طور فعال است. به گونه‌ای که گرفتن شاخص‌های مرتبط، مقایسه شاخص‌ها، پیش‌بینی با استفاده از تجارب یا به شکل علمی و... است که منجر به ایجاد سؤال از دلیل اختلافات و شناسایی مشکل در اجزای آن است.

شما چه مثال‌های دیگری از روش فعال می‌توانید بزنید؟

از راه‌های دیگر شناسایی مشکل در سیستم، روش غیرفعال است که از جمله استفاده از تجارب مدیران و ناظران در بازدیدها است.

آیا تاکنون در بازدیدهای مدیران و ناظران اشکالی برفرآیند کار شما وارد شده است؟

چه نوع اشکالی بوده؟

دلیل این ایراد چه بوده است؟

در خصوص رفع آن چه اقدامی کردید؟

از همکاری کدامیک از زیرمجموعه‌های سیستم یا سایر سیستم‌ها جهت رفع آن استفاده کردید؟

از روش‌های دیگر شناسایی مشکل به شکل غیر فعال، شکایات وارده به سیستم از طرف همکاران، ارباب رجوع و... است.

البته شناسایی مشکلات از طریق شکایات بستگی به آشنایی خدمت‌گیرندگان از حقوق خود دارد و هر چه این مسأله برای آن‌ها وضوح بیشتری داشته باشد درخواست‌ها و نیازها و تطبیق سیستم با خواسته‌های آن‌ها و تعالی سیستم بیشتر است.

آیا تاکنون شکایتی از فرآیند کادر در سیستمی که شما خدمت کرده‌اید بوده است؟

چه نوع اشکالی بوده؟

دلیل این ایراد چه بوده است؟

در خصوص رفع آن چه اقدامی کردید؟

از همکاری کدامیک از زیرمجموعه‌های سیستم یا سایر سیستم‌ها جهت رفع آن استفاده کردید؟

شما چه مثال‌های دیگری از روش غیر فعال می‌توانید بزنید؟

در هر کدام از موارد بالا با توجه به چهار جزء سیستم، می‌توانید اشکال وارده به سیستم را شناسایی و



رفع کنید و البته چه خوب است روش‌های شناسایی مشکلات به شکل فعال باشد.

آیا می‌توانید در محل کاری که هستید چهار بخش یکی از سیستم‌های مراقب را مثال بزنید؟

فرض کنید در فصل تابستان گزارشی از موارد بیماری گوارشی در یک منطقه داشته‌اید. در آزمایش مدفوع میکروب کلرا تایید شده است. از منبع آب منطقه نیز آلودگی آب تایید شده است.

مشکل آلودگی منبع آب به کلر است که نحوه آلودگی آن نامشخص است.

آیا آب قبل از ورود به مخزن آلوده بوده است؟

آیا مخزن آلوده است؟

آیا فرآیند کلرزنی خوب انجام نشده است؟

اگر مخزن مشکلی ندارد، آیا در مسیر، لوله‌ها نشت و فاضلاب در آن نفوذ کرده است؟

اینجاست که با بررسی و پاسخ به سؤالات می‌توان اشکال ایجاد شده را مشخص و با صرف زمانی کوتاه‌تر از گسترش مشکل کاست.

از طرفی هر سیستمی با سایر سیستم‌ها مرتبط است و ارتباط و همکاری با آن‌ها باعث ثبات سیستم می‌شود؛ لذا تقسیم کاری که در بهبود آبرسانی انجام شده از جمله اداره آبفا و... نیز بایستی شناخته شود تا از اطلاع رسانی و همیاری آن‌ها بهره جست. به این ترتیب سلامت و ثبات هر سیستم در گروی ارتباط با فعالیت صحیح سایر سیستم‌هاست و شناسایی مشکل هم با دانش این ارتباطات دقیق و صحیح انجام می‌پذیرد.

نتیجه گیری

به طور خلاصه برای شناسایی مشکل و حل مسأله در یک سیستم هر کارمند بهداشتی بایستی:

- سیستم بهداشت و اجزای چهارگانه آن (ورودی، فرآیند و فراگرد، خروجی، ارتباطات) را بشناسد.
- منبع مناسب داده‌های مرتبط با هرکدام از اجزای چهارگانه را بشناسد.
- سیستم‌های محیطی مرتبط با سیستم بهداشت را بشناسد.

منابع

- اسماعیل زاده نیره، ضرورت تحقیق در سیستم‌های بهداشتی درمانی، فصلنامه بهروز، شماره ۱۱۴، دوره ۳۳، ۱۴۰۱
- اسماعیل زاده نیره، تفکر سیستمی در شناسایی و حل مسأله، فصلنامه بهروز، شماره ۱۱۳، دوره ۳۳، ۱۴۰۱
- آصف زاده سعید و همکاران. مدیریت و برنامه‌ریزی بهداشت و درمان. جلد اول تهران. انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۶۸
- آصف زاده سعید و همکاران. ده‌گام پژوهش در سیستم‌های بهداشتی، مدیریت تحقیق بهداشت و درمان، انتشارات معاونت تحقیقات و فناوری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، چاپ دوم ۱۳۸۰
- سازمان جهانی بهداشت. تحقیق در سیستم‌های بهداشتی. ویراسته مرتضی زعیم. چاپ اول. تهران. انتشارات معاونت پژوهشی وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی، ۱۳۶۹