

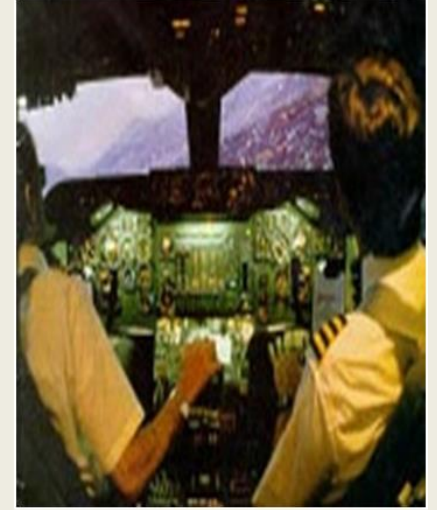
مدیریت بحران در بخش مدیریت اطلاعات سلامت بیمارستان

ناهید توکلی

عضو هیات علمی گروه مدیریت و فناوری اطلاعات سلامت
دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

۱۴ مردادماه ۱۳۹۸

انواع مخاطرات





Nothing in life is safe

وجود خطر يك جزو اجتناب ناپذير از زندگي است و بطور كامل نمي توان آن را حذف كرد ولي ميتوان آنرا به حداقل رساند.

در گذشته مديريت خطر با نگاه Reactive يا واكنشي، بررسي مي شد يعني اين كه پس از بروز واقعه به تحليل علل و عوامل آن پرداخته مي شد تا از تكرار مجدد آن جلوگیری به عمل مي آمد.

ولي اكنون تأكيد بر شيوه پيشگيرانه يا Proactive بوده كه در اين شيوه احتمال خطر پذيرفته شده و به طور مناسب قبل از وقوع خطر، مديريت مي شود.

تعاریف

- مخاطره - هر وضعیت واقعی یا بالقوه که می تواند باعث صدمه ، بیماری یا مرگ افراد ، آسیب یا تخریب یا از دست دادن تجهیزات و دارایی سازمان شود.
- ریسک - احتمال بروز خطر ، احتمال قرار گرفتن در معرض آسیب
- شدت - نتیجه قابل انتظار از لحاظ درجه صدمه ، آسیب به اموال ، و یا دیگر موارد مضرى که می تواند اتفاق بیفتد
- احتمال - احتمال رخ دادن یک رویداد

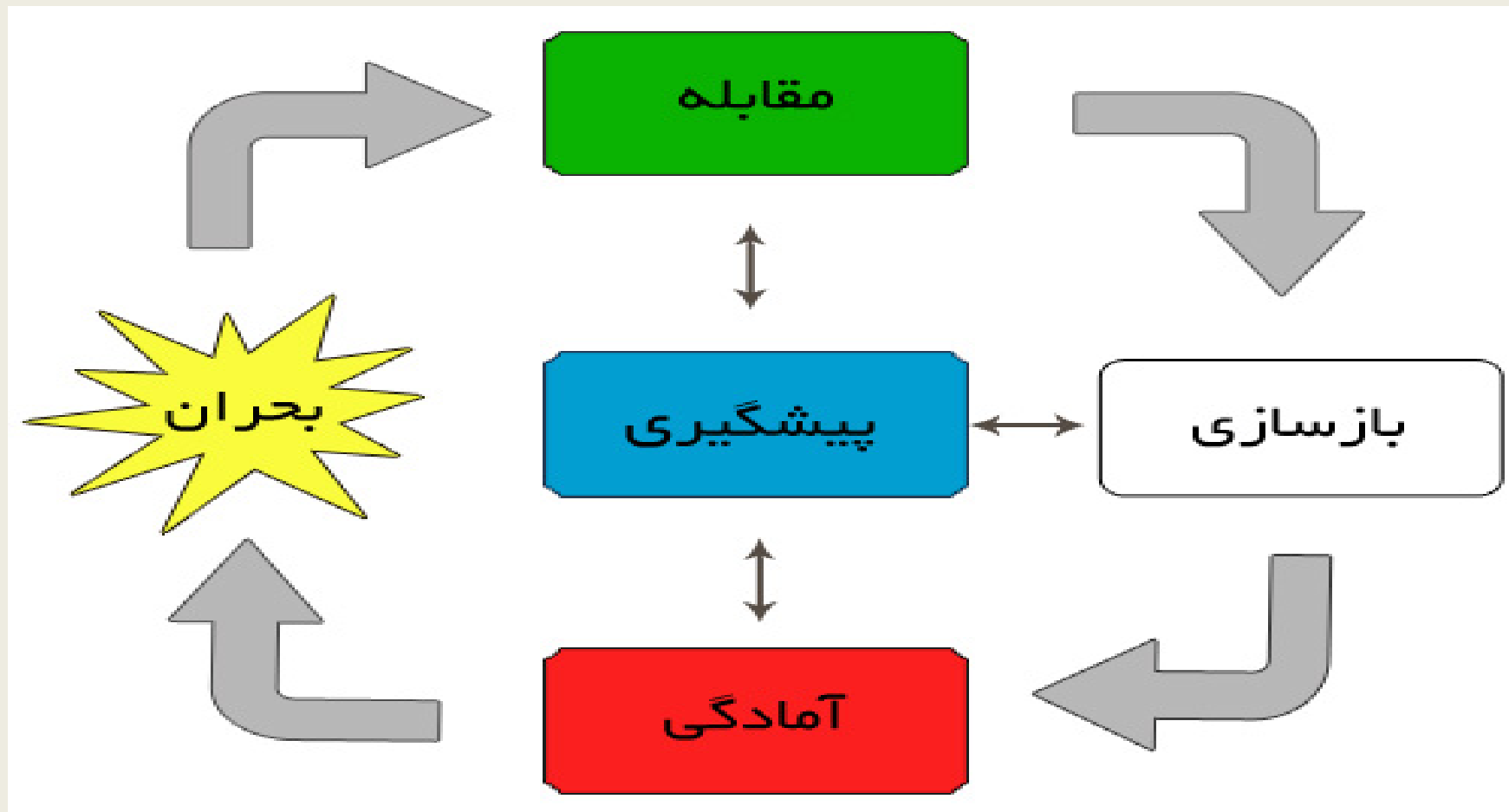
تعريف بحران

- حوادثي است که در اثر رخدادها و عملکردهاي طبيعي و انساني به طور ناگهاني به وجود مي آيد، مشقت و سختي را به يك مجموعه يا جامعه انساني تحميل مي کند و برطرف کردن آن نیاز به اقدامات اضطراري، فوري و فوق العاده دارد.

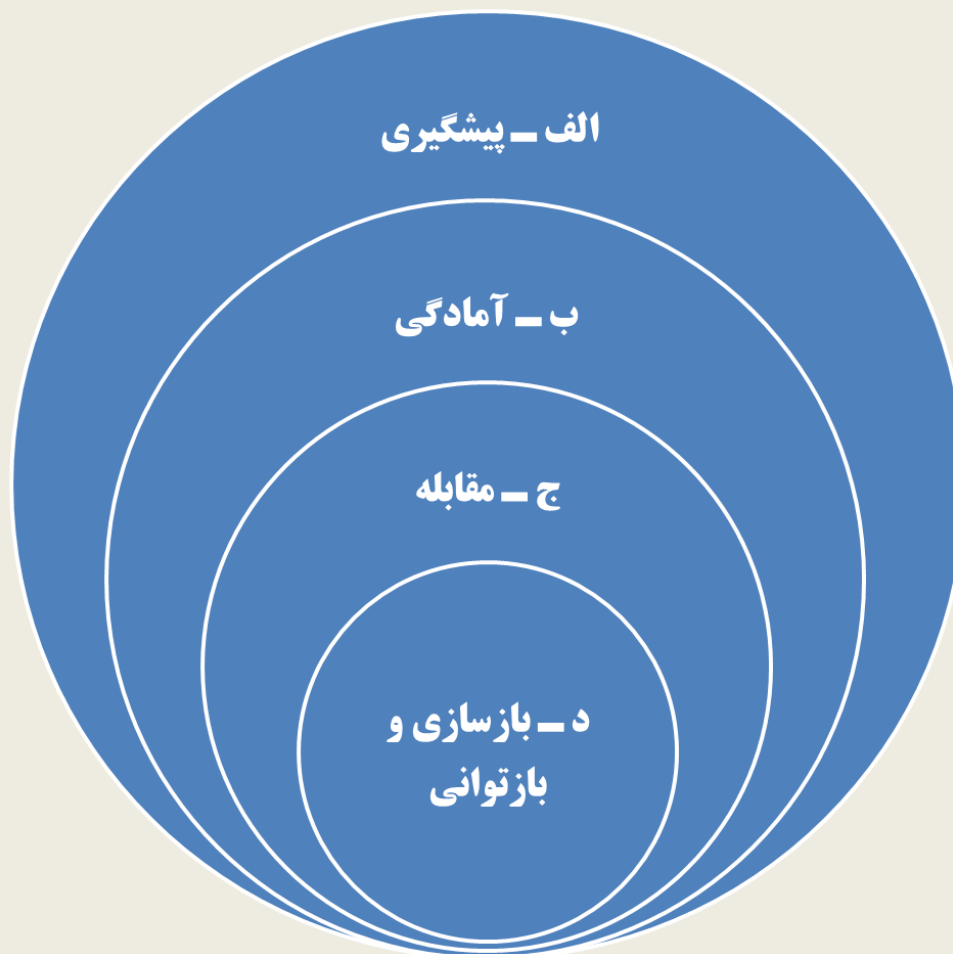
مدیریت جامع بحران

- فرآیند برنامه‌ریزی، عملکرد و اقدامات اجرایی است که توسط دستگاه‌های دولتی، غیردولتی و عمومی پیرامون شناخت و کاهش سطح مخاطرات (مدیریت خطرپذیری) و مدیریت عملیات مقابله و بازسازی و بازتوانی منطقه آسیب‌دیده (مدیریت بحران) صورت می‌پذیرد.
- تلاش نظام‌یافته توسط اعضای سازمان همراه با ذی‌نفعان خارج از سازمان، در جهت پیشگیری از بحرانها و یا مدیریت اثربخش آن در زمان وقوع

چرخه مدیریت بحران



سطوح مدیریت بحران



پیشگیری و کاهش آسیب:

Prevention & mitigation

- شامل اقداماتی پایدار برای کاهش یا حذف ریسکی است که مخاطرات و اثرات آن مردم و دارایی هایشان را در معرض خطر قرار می دهد.
- شامل کلیه اقداماتی است که موجب پیش بینی و پیشگیری از بحران ها و یا جلوگیری از اثرات مخرب آن بر بیمارستان می شود.
- بعلاوه شامل هر اقدام هزینه اثربخشی می تواند باشد که پتانسیل خسارت به تسهیلات را هنگام رخداد حادثه کاهش می دهد. شامل شناسایی، اندازه گیری و تشخیص آسیب پذیری مخاطره باشد .

مثال:

شناسایی و طبقه بندی مخاطرات، سرمایه گذاری مالی، کنترل های سازه ای،
فرایندها، بیمه

مرحله آمادگی (Preparedness Phase)

- فعالیت‌ها و اقداماتی هستند که پیشاپیش، برای اطمینان از پاسخ مؤثر به آثار مخاطرات صورت می‌گیرند و شامل:
- آموزش
- تامین منابع حیاتی و توسعه توافقات لازم در بین سازمانهای پاسخگو هم داخل استان و هم خارج از استان
- برنامه ریزی اقتضایی
- تدوین برنامه آمادگی
- صدور هشدار اولیه به موقع و مؤثر
- تخلیه موقت مردم و دارایی‌ها از منطقه در معرض خطر
- تمرین

پاسخ (Response Phase)

- مرحله ای است که برنامه مقابله با حوادث به طور واقعی با هدف حفظ حیات انسان ها، ارائه ی کمک های اولیه، کاهش و ترمیم آسیب های سیستم های موجود و تأمین خدمات مورد نیاز فعال می شود.
- شامل فراهم کردن کمک های فوری، کاهش احتمال خسارت ثانویه، به حداقل رساندن مشکلات برای اقدامات باز یابی.
- اهداف پاسخ: حفاظت از انسانها، محدود کردن از دست رفتن دارایی ها، فایده آمدن بر اختلالات
- کلیه اقداماتی که بلافاصله بعد از وقوع یا درحین وقوع بلایا انجام می دهیم تا ریسک را پایین بیاوریم.

مرحله بازیابی (Recovery Phase)

- شامل کلیه اقداماتی است که در جهت تثبیت و بازگرداندن جامعه به شرایط قبل از حادثه صورت می گیرد.
- فراهم کردن حمایت فوری در کوتاهترین زمان پس از وقوع حادثه برای بازگرداندن سیستمهای حیاتی به حداقل سطح عملیاتی و تداوم حمایت تا زمانی که جامعه به حالت عادی برگردد.
- گرانترین فاز شامل بازسازی و برگشت به حالت اول می باشد.
- انجام اقداماتی برای بازگرداندن یا ارتقا شرایط زندگی جامعه آسیب دیده به وضعیت قبل و یا بهتر از قبل که شامل دومرحله بازتوانی و باز سازی است
- بازتوانی -rehabilitation- بازتوانی یا فعالیتهای زودهنگام یا نیازهای کوتاه مدت است.
- بازسازی -reconstruction- یا فعالیتهای دیر هنگام یا نیازهای دراز مدت است.

بخش مدیریت اطلاعات سلامت

- خسارت دیدن یا از بین رفتن مدارک کاغذی در طی یک حادثه خدمت رسانی به نیازهای حرفه ای، قانونی و جامعه را دچار مشکل می کند .
بدترین سناریو اینست که تاریخچه بیمارستان خراب می شود.
- انواع حوادث : حوادثی که موجب آسیب به مدارک می شود می تواند طبیعی یا ساخته دست بشر باشد.
- حوادث طبیعی مثل سیل و زلزله

- حوادث انسان ساخت مثل :

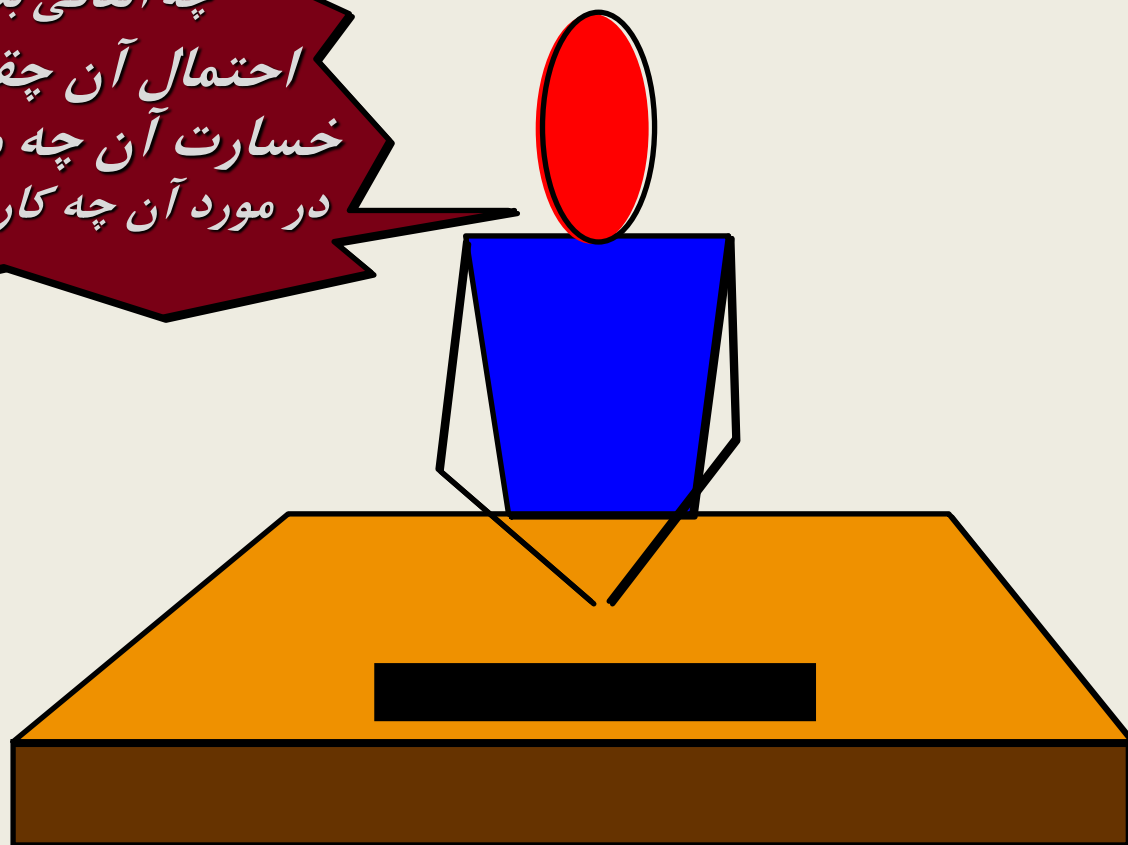
نارسایی در ساختمان و ساختار بیمارستان ، چکه کردن سقف، سیم کشی های بد و نامناسب ، نقص در سیستم های گرمایشی و سرمایشی ، سرقت، خطاهای انسانی، وضعیت ذخیره سازی نامناسب

- حوادث همیشه بزرگ و آشکار نیستند. هر گونه حادثه برنامه ریزی نشده که خسارت قابل توجهی را وارد کند یا نیاز به منابع اضافی طلب کند حادثه محسوب می شود.

مثلا نشت آب که یک قفسه از پرونده ها را درگیر کند یک حادثه در مقیاس کوچک است اما اگر پرونده ها را تحت تاثیر قرار دهد و اطلاعات از دست برود یک حادثه محسوب می شود.

آماده باشیم

چه اتفاقی بدی ممکن است رخ دهد؟
احتمال آن چقدر است؟
خسارت آن چه مقدار است؟
در مورد آن چه کاری می توان انجام داد؟



اهداف برنامه آمادگی

- حفظ اطلاعات حیاتی و عملیاتی بیمارستان و بیماران
- توانمندسازی مسئول و کارکنان بخش جهت تصمیم گیری درست و بموقع
- حمایت از حقوق بیمارستان و بیماران
- کاهش اثرات ریسکهایی که پرونده ها را تحت تاثیر قرار می دهد
- اولویت بندی مدارک برای حفاظت و نجات
- مشخص کردن اقدامات لازم برای سناریوهای مختلف حادثه

تیم برنامه ریزی

- ارزیابی ریسک برای شناسایی سناریوهای بالقوه
- توسعه برنامه های پاسخ به سناریوهای شناسایی شده
- اطمینان از اولویتهای بازیابی
- پایش منظم و بررسی برنامه

اجزای برنامه

- مقدمه شامل اهداف و حیطه برنامه
- مسئولیت و وظایف افراد
- درخت تماس اورژانسی
- خلاصه ای از نتایج ارزیابی ریسک
- اقدامات پیشگیرانه
- اهداف برای آموزش
- اطلاعات در مورد خط مشی های بیمه
- اقدامات پاسخ
- لیست تماس ها برای کمک های اضافی (منابع موردنیاز برای بازیابی)
- محل های ذخیره سازی، آلام ها
- خلاصه اطلاعات در مورد اولویت مدارک برای بازیابی
- راهنماها و اقدامات برای بازیابی مدارک
- نتایج پایش و تست
- جدول زمان بندی ویرایش و بررسی برنامه

گامهای تدوین برنامه:

- گام اول: شناسایی و کاهش ریسک
- گام دوم: اولویت بندی مدارک
- گام سوم: تدوین استراتژی های عکس العمل و بازیابی



RISK

گام اول: شناسایی و کاهش ریسک

- ریسک می تواند از طریق اجرای استانداردهای مدیریت مدارک و استانداردهای ذخیره سازی کاهش یابد. این استانداردها کمک می کند تاثیر ریسک کاهش یابد.
- برخی از ریسکها متوجه تمام مکانهایی است که پرونده ها ذخیره شده اند و برخی دیگر فقط متوجه قفسه یا فضای خاصی است.
- ساختار ساختمان و وضعیت تعمیرات، موقعیت جغرافیایی مثلا نزدیک به مکانهای سیل خیز، تاریخچه حوادث در آن منطقه از عواملی هستند که برای شناسایی ریسکها مفید می باشند و سطح قابل قبول ریسک می تواند مشخص شود.

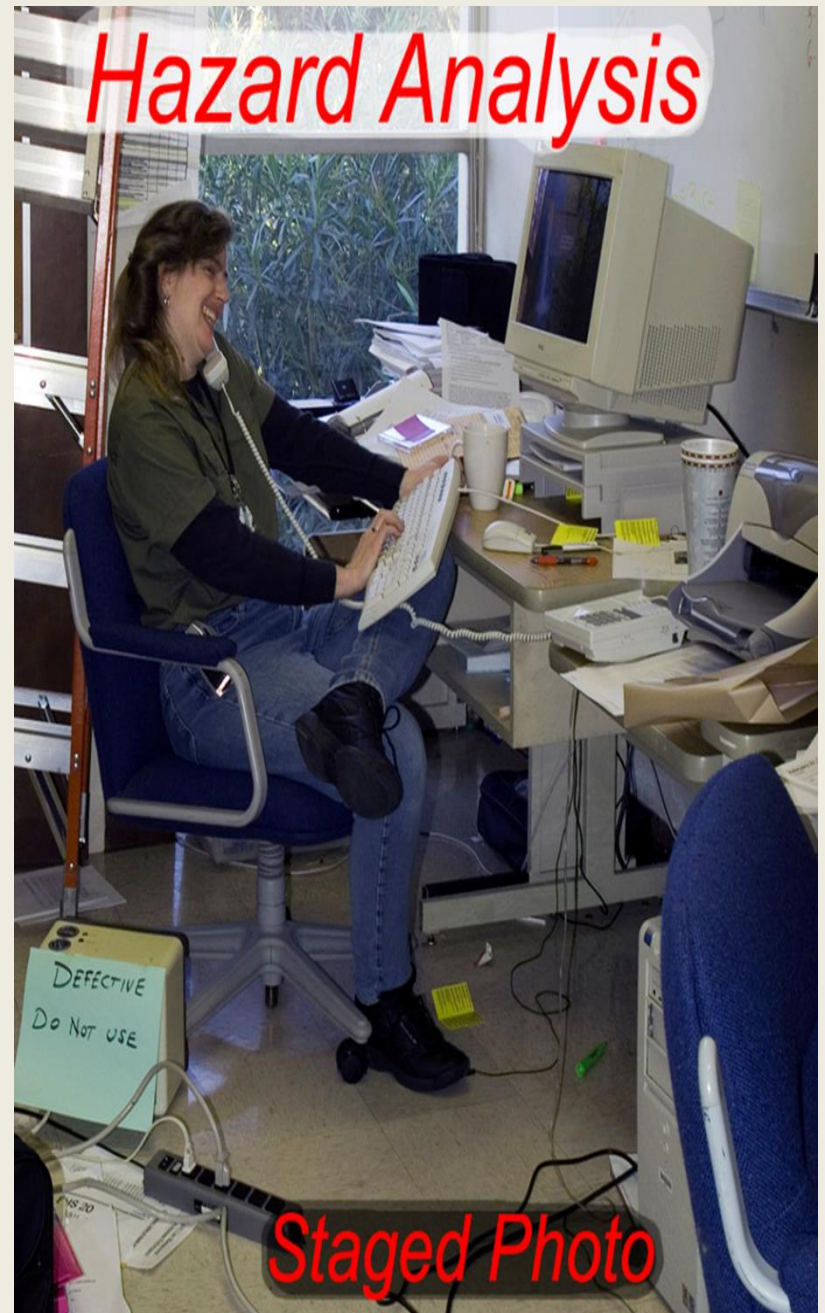
چه ریسک‌هایی در این تصاویر وجود دارد؟







Hazard Analysis



Staged Photo

تحلیل ریسک :

- هنگامی که ریسکها شناسایی شدند، باید تحلیل و با استفاده از ماتریس ریسک، رنک بندی شوند.
- موارد قابل توجه برای تحلیل و رنکینگ ریسکها:
- بررسی فراوانی انواع حوادث
- تعیین درجه قابل پیش بینی بودن حادثه
- تحلیل سرعت بروز حادثه (ناگهانی / تدریجی)
- تعیین میزان اخطار قبلی
- برآورد طول زمان حادثه
- موثر بودن اقدامات موجود پیشگیرانه

تحلیل یا ارزیابی ریسک

شرح آن دقیقاً معانی واژه های "احتمال" و "شدت" خطر را شامل می شود.

احتمال

تقریباً قطعی
احتمالاً
متوسط
بعید
نادر؟

شدت

بی نهایت
بسیار بالا
متوسط
کم
قابل اغماض؟

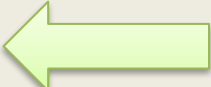
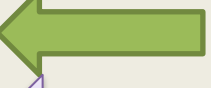



ارزیابی موجب تضمین رویکرد هماهنگ در ارزیابی آینده ریسک و بررسی و پایش آن میگردد

نمونہ ماتریس ریسک

	Extreme	Very high	Moderate	Low	Negligible
Almost certain	Severe	Severe	High	Major	Moderate
Likely	Severe	High	Major	Significant	Moderate
Moderate	High	Major	Significant	Moderate	Low
Unlikely	Major	Significant	Moderate	Low	Very low
Rare	Significant	Moderate	Low	Very low	Very Low

رفتار با ریسک

- سطح ریسک

- ناچیز  هیچ عملی مورد نیاز نیست
- قابل تحمل  هیچ کنترل بیشتری مورد نیاز نیست
- متوسط  اقدامات کاهش خطر باید اجرا شود
- اساسی  فعالیت باید تا زمانی که ریسک کاهش یابد شروع نشود.
- تحمل ناپذیر  فعالیت باید تا زمانی که ریسک کاهش یابد شروع نشود و اگر کاهش ریسک امکان پذیر نیست فعالیت به کلی انجام نگردد

درمان ریسک

- بعد از یک تحلیل آگاهانه، اقداماتی باید برای رفتار با ریسک و کاهش اثرات ریسکهای شناخته شده انجام شود.
- برنامه های پایش محوطه و فضای کار
- انتخاب یک ساختمان که در معرض ریسک پایینی هست برای ذخیره سازی پرونده ها
- تغییر دادن ساختمانهای فعلی به طوریکه ریسکها کاهش یافته یا حذف شوند(مثلا ارتقای شیوه های امنیتی و اطفای حریق ، اقداماتی مانند تمیز کردن ناودانها)

- پذیرفتن ریسک
- اقدامات پیشگیرانه اثرات ریسک را کاهش می دهد. اما از همه ریسکها نمی توان اجتناب کرد.
- ریسکهای قابل قبول را مشخص کنید و یک لیست از ریسکها تهیه کنید.
- پایش و بررسی ریسکها
- پایش و بررسی برنامه های مدیریت ریسک باید به طور مداوم برای ریسکهای بلند مدت و کوتاه مدت و فصلی انجام شود.
- ارزیابی بر اساس جدول زمانی برای بررسی اثربخشی اقدامات کاهش ریسک انجام شود.

گام دوم: اولویت بندی پرونده ها برای بازیابی

- حفاظتهای ذخیره سازی مثل استفاده از چارچوبها یا قفسه های ضد آتش
- کپی گرفتن از مدارک مهم جهت داشتن مدارک پشتیبان
- فرستادن پرونده های مهم به یک انبار مرکزی
- مشخص کردن پرونده های با ارزش بالا و دارای ریسک بالا
- مدیریت نگهداری و امحای مدارک (مشخص کردن پرونده هایی که تاریخ آنها منقضی شده)
- مانیتور کردن مداوم فضای بایگانی

گام سوم : توسعه استراتژی های پاسخ

- زنجیره فرماندهی حادثه باید مشخص باشد. چه کسی هماهنگ کننده است؟ درخت تماس اورژانسی کدام است؟ هشدار برای حادثه باید چگونه باشد؟ چگونه باید به هشدارها پاسخ داد؟ وضعیت محوطه چگونه ارزیابی شود تا از ایمن بودن آن مطمئن شد؟ چه زمان و چگونه افراد را فراخوان کنیم؟ تیم نجات پرونده ها را چه زمان فراخوان کنیم؟ ارتباطات داخلی و خارج سازمان چگونه باشد؟
- مستند کردن پرونده های آسیب دیده
- مستند کردن خسارتها
- منابع موردنیاز برای بازسازی مدارک و پرونده ها
- ارزیابی وسعت حادثه
- امنیت محل
- آماده سازی پرونده ها برای خشک کردن و ترمیم کردن ، آلودگی زدایی

- ما نمی توانیم ۱۰۰ درصد از خطرات را تحت پوشش قرار دهیم
- از کدام خطرات می خواهیم جلوگیری کنیم یا آن ها را به حداقل برسانیم؟
- ما توانایی مقابله با چه سطحی از خطر را داریم؟



- How could things go wrong?
- Where are the biggest risks?

