

# شناسایی و ارزیابی خطاهای انسانی در کارکنان تشخیصی درمانی مرکز آموزشی درمانی کوثر دانشگاه علوم پزشکی قزوین ۱۳۹۵

**زمینه و هدف:** امروزه خطاهای انسانی در حیطه پزشکی یکی از مهم‌ترین و حساس‌ترین موضوعات این حوزه به شمار آمده و به‌عنوان یک مشکل جدی قلمداد می‌شود که ممکن است متعاقب آن خطرات و رخداد‌های غیرقابل جبرانی برای بیماران اتفاق بیافتد. لذا استفاده از روش‌هایی برای شناسایی و کاهش آن‌ها بسیار حائز اهمیت است. تحقیق حاضر باهدف شناسایی و ارزیابی خطاهای انسانی کارکنان تشخیصی و درمانی بیمارستان کوثر قزوین به روش SHERPA<sup>۱</sup> انجام شده است.

**مواد و روش کار:** این مطالعه به‌صورت مقطعی - کاربردی و با استفاده از روش SHERPA در سال ۱۳۹۵ انجام شد. جامعه و نمونه پژوهش شامل کلیه وظایف مشاغل تشخیصی و درمانی مرکز آموزشی و درمانی کوثر بوده‌اند. از جامعه پژوهش در حیطه درمانی؛ ۳۲ وظیفه پرستاری و ۳ وظیفه متخصص زنان و زایمان و از حیطه تشخیصی ۲ وظیفه متخصص رادیولوژی و ۲ وظیفه کارشناس رادیولوژی انتخاب شدند. با استفاده از روش تحلیل سلسله‌مراتبی (HTA<sup>۲</sup>)، زیر وظایف تمامی وظایف تعیین شد و درنهایت اطلاعات به‌دست‌آمده در کار برگ SHERPA تکمیل و با استفاده از نرم‌افزار اکسل مورد تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** از بین وظایف شناسایی شده در حیطه‌های شغلی مورد مطالعه، ۳۱۱ خطا شناسایی شد که از این تعداد، ۱۷۸ (۵۷٪) خطای عملکردی، ۶۶ (۲۱٪) خطای بازدید، ۱۸ (۶٪) خطای بازیابی، ۴۱ (۱۳٪) خطای ارتباطی و ۸ (۳٪) خطای انتخابی بودند. از لحاظ سطح ریسک خطا بیشترین مورد را خطاهای قابل قبول نیازمند به تجدیدنظر با ۴۲ درصد و کمترین آن‌ها را خطاهای غیرقابل قبول با ۷ درصد تشکیل دادند.

**بحث و نتیجه‌گیری:** با توجه به نتایج پژوهش، مسئولین بیمارستان بایستی توجه ویژه به خطاهای عملکردی و ارتباطی مشاغل حساس در بیمارستان داشته باشند. در این خصوص با تدوین برنامه منسجم در راستای استقرار استانداردهای ملی اعتباربخشی در حیطه مدیریت خطا، گامی در جهت شناسایی و کنترل عوامل مستعد کننده بروز خطاهای انسانی در بیمارستان بردارند.

**کلیدواژه‌ها:** شناسایی خطا، ارزیابی ریسک، خطای انسانی، روش SHERPA

<sup>۱</sup> Systematic Human Error Reduction and Prediction Approach

<sup>۲</sup> Hierarchical Task Analysis