

# جزوه آموزشی فرهنگ ایمنی بیمار

Patient Safety Culture

خودمان بی احتیاطی نکنیم و نگذاریم دیگران بی احتیاطی کنند



IPH/I/۱۴۰۰/S(چهارم اعتبار بخشی ویرایش)/PS/۰۲

تهیه و تنظیم:

واحد بهبود کیفیت و اعتبار بخشی

کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار

## معرفی اعضاء گروه ایمنی مرکز:

- معاون فنی ومسئول ایمنی مرکز: آقای دکتر صدیق
- کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار: ملیحه رنجبر

### مقدمه:

ایمنی بیمار یک دغدغه جهانی در زمینه سلامت است که بیماران را در تمامی عرصه های خدمات سلامت در کلیه کشورهای جهان اعم از توسعه یافته یا در حال توسعه، متأثر می سازد. مطالعات پژوهشی نشان داده اند که به طور متوسط حدود ۱۰٪ از تمام موارد بستری، بیماران به درجات مختلف دچار آسیب می شوند و این در حالی است که برآورد می گردد که تا ۷۵٪ از این خطاها قابل پیشگیری می باشند. مراقبت و خدمات درمانی غیر ایمن علاوه بر تحمیل رنج به انسان، هزینه اقتصادی سنگین نیز به بار می آورند. در واقع چنین تخمین زده می شود که بین ۵٪ تا ۱۰٪ هزینه های مربوط به سلامت ناشی از خدمات بالینی غیر ایمن می باشد که منجر به آسیب بیماران می گردد. در این میان سهم نارسایی سیستم ها و روال ها بیش از نقش افراد است. به دلیل اهمیت موضوع ایمنی بیمار، برنامه بیمارستان دوستدار ایمنی که یک پروژه سازمان جهانی بهداشت است و هدف آن کمک به مؤسسات درمانی برای شروع یک برنامه جامع ایمنی بیمار در کشورها می باشد، در حال اجرا می باشد.

## فرهنگ چیست؟

فرهنگ از دید جامعه شناسی:

الگویی از ارزشها، باورها، آداب و سنت ها، دانش، زبان، جهان بینی، تلقی ها، نگرش ها و نحوه زندگی افراد در جامعه

## فرهنگ ایمنی چیست؟

- مجموعه ای از هنجارها، عقاید، نگرش ها و اقدامات درباره احتیاط های کلی است که بین افراد در یک محل معین و زمان مشخص مشترک می باشد (لیمر و همکاران، ۲۰۰۴).
- فرهنگی که در آن، کارکنان یک سازمان درباره پتاسیل وقوع خطا، دانشی فعال و پویا دارند و هم کارکنان و هم سازمان قادر به شناسایی اشتباهات و یادگیری از آنها هستند و اقداماتی را برای انجام صحیح امور انجام می-دهند (آژانس ملی ایمنی بیمار، ۲۰۰۴)
- (فرهنگی که در آن ایمنی دغدغه هر شخص است و افراد می- دانند که خطاها می-توانند اتفاق بیفتند و اتفاق خواهند افتاد) (دنيس، ۲۰۰۵).

## ایمنی بیمار

رهایی او از مخاطرات احتمالی بهنگام مواجهه با نظام سلامت در شرایط مختلف تعریف گردیده است. رویکرد سنتی بیشتر موارد خطا متوجه بیماران را ناشی از خطاهای انسانی می داند، اما رویکرد نوین، نقص سیستمی را سرمنشا وقوع خطا و نقض ایمنی بیمار بحساب می آورد و بر این اساس همه تلاشهای ارتقای ایمنی در بیمارستان را منوط به اصلاحات سیستمی با هدف ایمنی بیشتر بیمار می داند. برنامه های ایمنی بیمار برای محافظت بیماران در مقابل آسیبهای احتمالی ناشی از هرگونه تعامل آنان با سیستم خدمات سلامت طراحی می گردند.

## برای اعمال سیاستهای ایمنی در بیمارستان توجه به نکات زیر ضروریست:

- محیط حامی ایمنی که مدیریت و کارکنان بیمارستان را نسبت به ایمنی بیمار آگاه، مسئول و پاسخگو می شمارد، آموزش داده شده و ترویج یابد .
- کمیته ایمنی بیمار با رئیس کاری نظیر مدیریت خطا و ریسک ، بازخوانی و تحلیل خطاها و تهیه گزارشات ۶ ماهه وقایع ناخواسته، ایمنی تجهیزات و وضعیت ایمنی بیمار در بیمارستان تشکیل گردد.
- اهداف، برنامه ها و شاخص های ایمنی بیمار در بیمارستان تدوین و مستند گردند و شیوه ارزیابی و پایش آن مشخص گردد .
- فرآیند گزارش دهی خطا توسط فرد خطاکار و دیگر اعضای تیم بالینی تدوین و در فرمت مربوطه مرسوم و متداول گردد
- برای گزارش دهی خطا ترسی و واهمه ای از تنبیه افراد وجود نداشته باشد و پاسخگویی و تشویق تیم بالینی جایگزین تشویق، تنبیه و پاسخگویی فردی شود.
- اقدامات منتهی به اصلاح زمینه های خطاها را ثبت، ساماندهی و نتایج را در رفع مشکل پایش نمایید.

ابعاد فرهنگ ایمنی بیمار ← Patient Safety Culture

**امنیت روانی** ← افراد می دانند که دغدغه های آنان مورد استقبال قرار گرفته و با احترام با ایشان رفتار می شود.

**رهبری فعال** ← رهبران سازمانی، فضایی خلق می کنند که در آن تمامی کارکنان به راحتی دغدغه های خود را بیان می کنند.

**شفافیت** ← کارکنان برای اظهار و پافشاری در قبال دغدغه های ایمنی احساس راحتی می کنند و اعتماد بالایی در زمینه یادگیری از مشکلات برای ارتقاء دارند.

**انصاف** ← افراد برای خطاهای با منشا سیستمیک سرزنش یا تنبیه نمیشوند.

## در صورت استقرار کامل فرهنگ ایمنی بیمار به عنوان ارزش سازمانی در بیمارستان شاهد اتفاقات

### مثبت ذیل هستیم:

- سازمان از خطاهای گذشته تجربه کسب کرده و می آموزد.
- منابع مورد نیاز، ساختار مناسب و مسئولیت پذیری مطلوب جهت حفظ اثر بخشی سیستمها تامین میشود.
- پیشگیری از خطاها برنامه ریزی و به نحو موثری انجام میشود.
- عوارض ناخواسته خطاها کاهش مییابد.
- تمامی کارکنان در قبال ایمنی خودشان، سایر کارکنان، بیماران و ملاقات کنندگان مسئولیت پذیرند.
- در نظر کارکنان، ایمنی بالاتر از اهداف اجرایی و مالی سازمان است.
- در نظر تیم رهبری و مدیریت، ایمنی بالاتر از اهداف اجرایی و مالی سازمان است.
- مدیریت سازمان به شناسایی، ارتباط و حل مشکلات مرتبط به ایمنی تشویق / پاداش میدهد.
- گزارش دهی وقایع ناخواسته تبدیل به هنجار سازمان شده است.
- ایمنی بیمار در تمام سطوح عملکردی بیمارستان یک ارزش سازمانی نهادینه شده است.

### نقش کارکنان نسبت به ارتقاء ایمنی بیماران

- آگاهی کارکنان از مبانی و فرهنگ ایمنی بیمار.
- آگاهی کارکنان از نقش و مسئولیت خود در بیمارستان در ارائه خدمات ایمن.
- اولویت بخشی به ایمنی بیمار .
- آگاهی کارکنان از روشهای اجرائی استاندارد ایمنی بیمار و متعهد به عمل بر اساس آن.
- عدم وجود فضای سرزنش بین کارکنان به خاطر درخواست کمک، پرسش و یا بروز خطای انسانی.

## هفت گام به سوی ایمنی بیمار

- **ایجاد فرهنگ و بستر سازی**  
بستری باز و منصفانه برای دستیابی به ایمنی بیمار فراهم کنید.
- **کارکنان خود را حمایت و رهبری کند.**  
بطور شفاف و محکم در سازمان خود بر ایمنی بیمار تاکید و تمرکز کنید.
- **عملیات مدیریت خطر را هم سو و یکپارچه کنید.**  
برای مدیریت خطرات، سیستمها و فرایندهایی ایجاد کنید و خطاها را شناسایی و ارزیابی نمایید.
- **گزارش دهی را تشویق کرده ارتقاء دهید.**  
به کارکنان خود این اطمینان را بدهید که می توانند به راحتی وقایع را در سطح محلی و ملی گزارش کنند.
- **مردم و جامعه را در موضوع درگیر کرده با آنها ارتباط برقرار کنید.**  
راههایی را برای برقراری ارتباط صریح با بیماران ایجاد و به حرف آنها گوش دهید.
- **درسهای ایمنی را پیاموزید و به دیگران هم یاد دهید.**  
کارکنان را به تحلیل ریشه ای علل تشویق کنید تا یاد بگیرند که چرا و چگونه حوادث رخ می دهند.
- **راه حلهایتان را برای جلوگیری از بروز آسیب اجرایی کنید.**  
درسهایی را که آموخته اید با تغییر در عملیات، فرایندها یا سیستم نهادینه و عملی سازید.



## گام های اجرایی مرکز در راستای برنامه هفت گام به سوی ایمنی بیمار

### ➤ گام اول: ایجاد فرهنگ و بستر سازی

- ۱- آموزش کتابچه ایمنی برای پرسنل جدیدالورود پرستاری.
- ۲- دادن فایل یادگیری و به اشتراک گذاری به برای پرسنل جدیدالورود پرستاری.
- ۳- آموزش پیمانکاران در خصوص ماهیت بیماران این مرکز.
- ۴- نصب دستبندهای شناسایی به بیماران و آموزش کامل آنها.
- ۵- آموزش چگونگی گزارش خطا ( برگه های گزارش خطا - ایمیل مرکز - صندوق و....).

### ➤ گام دوم: کارکنان خود را حمایت و رهبری کند.

- ۱- مشخص کردن مخاطرات سازمان توسط دبیر کمیته های خطر، بحران، بهداشت حرفه ای.
- ۲- اولویت بندی مخاطرات.
- ۳- انتخاب سه مورد از مخاطرات که عدد RPN بالاتری دارد و برنامه ریزی.

### ➤ گام سوم: عملیات مدیریت خطر را هم سو و یکپارچه کنید.

تغییر در روند بازدید مدیریتی.

### ➤ گام چهارم: گزارش دهی را تشویق کرده ارتقاء دهید.

- ۱- افزایش راههای دریافت گزارش خطا.
- ۲- آموزش به پرسنل داروخانه و پذیرش.



➤ **گام پنجم:** مردم و جامعه را در موضوع درگیر کرده با آنها ارتباط برقرار کنید.

پرسشنامه رضایت مندی با سوال باز - جمع آوری اطلاعات خانواده.

➤ **گام ششم:** درسهای ایمنی را بیاموزید و به دیگران هم یاد دهید.

تجربیات مرکز به اشتراک گذاشته میشود و از آن یاد میگیریم و به دیگران هم انتقال میدهیم.

➤ **گام هفتم:** راه حلهایتان را برای جلوگیری از بروز آسیب اجرایی کنید.

نهادینه شدن یعنی فرهنگ ایمنی بیمار به عنوان یک ارزش و باور در بین کارکنان مرکز باشد تا آنجا

که همه کارکنان در همه رده های خدمتی به اهمیت آن آگاهی کامل داشته باشند.

