

دستورالعمل بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار

بیمارستان شهید ستاری قرچک

واحد ایمنی : مریم کوپاهی

بهار ۱۴۰۳

راهنمای بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار

بازدید مدیریتی ایمنی بیمار، به هیچ وجه، جنبه‌ی بازرسی و سرزنشی ندارد.

در بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار، باید به صورت غیر رسمی، با کارکنان بخش‌ها در مورد موضوعات ایمنی و مخاطرات سیستمی موجود، صحبت شود.

زمان انجام بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار:

بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار باید در طی سال، به طور مداوم و حداقل یک بار در هفته انجام شود.

برنامه تنظیمی و تقویم سالیانه بازدیدهای مدیریتی، باید:

- توسط ریاست بیمارستان، به کلیه واحدها و بخش‌ها و مدیران، ابلاغ شود.
- در بخش‌ها و واحدها موجود بوده و در معرض دید کارکنان قرار گیرد.

در صورتی که مواردی از برنامه، لغو شود، باید تاریخ بعدی آن مشخص و کارکنان از آن، مطلع شوند.

چه افرادی باید در بازدیدهای مدیریت ایمنی شرکت کند؟

- مدیران ارشد بیمارستان، شامل:
- رئیس بیمارستان
- مدیر بیمارستان
- رئیس گروه بالینی
- رئیس خدمات پرستاری
- روسای بخش‌ها بر حسب مورد
- کارشناس هماهنگ کننده مدیریت خطر / کارشناس مسئول ایمنی بیمار

مدیران ارشد بیمارستان می‌توانند جهت سهولت انجام کار، به صورت چرخشی در بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار، حضور یابند.

انتظار می‌رود رئیس بیمارستان، حداقل در تمامی بازدیدهای بخش‌های ویژه، اتاق‌های عمل و اورژانس و پس از آن بسته به تعداد تخت بیمارستان، در سایر واحدها حضور فعال داشته باشند.

بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار، از چه بخش‌هایی انجام می‌شود؟

- بخش‌های بستری
- بخش‌های ویژه
- بخش اورژانس
- اتاق‌های عمل
- رادیولوژی
- آزمایشگاه
- داروخانه و غیره.

توجه: برای هر یک از بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار، باید صورت جلسه جداگانه وجود داشته باشد.

هر یک از صورت جلسه‌ها باید حاوی اطلاعات زیر باشند:

- دغدغه‌های مطرح شده
- راهکارهای پیشنهادی
- امضای حاضرین

اهداف بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار چیست؟

- ایجاد باور و اعتقاد در کلیه کارمندان (نسبت به عملی بودن رویکرد غیرتنبیهی در ارتباط با اتفاقات ناخواسته‌ی مرتبط با ایمنی بیمار)
- افزایش گزارش داوطلبانه‌ی اتفاقات ناخواسته دارویی و سایر اتفاقات ناخواسته
- انجام اقدامات اصلاحی جهت ارتقای ایمنی بیمار (مبتنی بر اطلاعات اخذ شده از بازدیدها)
- کاهش قابل ملاحظه‌ی وقوع اتفاقات ناخواسته‌ی مرتبط با ایمنی بیمار در سطح بیمارستان (به دلیل پایش اتفاقات ناخواسته)

منافع بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار چیست؟

- نشان دادن تعهد مدیریت ارشد سازمان به ایمنی
- فراهم آوردن فرصت یادگیری در مورد ایمنی بیمار برای مدیران ارشد
- برقراری خطوط ارتباطی بین مدیران، کارکنان و هیئت مدیره
- شناسایی فرصت‌های بهبود ایمنی در سازمان
- فراهم آوردن امکان ارتقاء سریع در زمینه ایمنی بیمار

معیارهای موفقیت برنامه‌ی بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار:

- تعداد خطاهای گزارش شده در ماه، از طریق سیستم‌های گزارش‌دهی داوطلبانه
- تعداد تغییرات و مداخلات ایمنی که در سال، توسط مدیران انجام شده
- درصد تغییرات در اطلاعات کلی ناشی از پایش
- پاسخ کارکنان صف و مدیران به پیمایش در زمینه فرهنگ ایمنی

نکات مهم حین انجام بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار:

- حتماً قبل از شروع مصاحبه و گفتگو با کارکنان، مقدمه‌ای در ارتباط با این اصول کلیدی، مطرح نمایید:

(۱) عزم سازمان در: ایجاد و برقراری ارتباط باز و فرهنگ سازمانی عاری از سرزنش

(۲) تأکید بر سیستم، به جای تأکید بر افراد

(۳) تأکید بر محرمانه باقی ماندن موضوع مورد گفتگو (در صورت عدم تمایل افراد)

(۴) ذکر این مورد که پرسش‌ها بسیار کلی هستند و افراد می‌توانند چنین مواردی را مطرح نمایند:

- خطاهای دارویی
- افتادن بیمار
- مواردی که سبب بی دقتی و اختلال حواس می شوند ع
- دم برقراری ارتباط صحیح بین افراد
- عدم پیروی و اجرای دستورالعملها
- اقدامات درمانی تهاجمی
- عدم کارایی و غیره

نمونه سوالات بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار:

۱. آیا می‌توانید مورد یا مشکلی را مطرح کنید که در چند روز اخیر، منجر به طولانی شدن مدت بستری بیمار شده باشد؟

مثال:

ندادن یا تاخیر در دادن دارو به بیمار

عدم ارتباط صحیح کارکنان

۲. آیا می‌توانید در چند روز اخیر، اتفاق نزدیک به وقوعی را به یاد آورید که در صورت وقوع می‌توانست منجر به آسیب بیمار شود؟

مثال:

دستور دارویی اشتباه توسط پزشک که قبل از انجام برای بیمار، مورد توجه پرستاران واقع شده‌است.

تنظیم غلط پمپ دارویی که پس از آلام دستگاه، متوجه این نکته اشتباه شده‌اید.

انتخاب داروی اشتباه یا دوز اشتباه دارویی که از داروخانه تحویل گرفته شده و یا برای دادن به بیمار، کشیده یا گذارده شده؛ اما قبل از دادن آن به بیمار، متوجه اشتباه شده‌اید.

۳. آیا شما اخیراً متوجه اتفاقی که به بیمار آسیب رسانده باشد، شده‌اید؟

مثال:

عفونت

عوارض جراحی

عوارض جانبی ثانویه داروها

۴. به نظر شما، کدام یک از جوانب محیطی می‌تواند به بیمار آسیب بزند؟

مثال:

موارد زیر را در نظر بگیرید:

تمامی مراحل پذیرش، ترخیص و بستری

اطلاعات و موضوعات مرتبط با کامپیوتر

برقراری ارتباطات افراد

حرکت در بیمارستان

۵. آیا می‌توانیم از آسیب‌های بعدی به بیمار پیشگیری کنیم؟

مثال:

چه اطلاعاتی می‌تواند کمک کننده باشد؟

کارهای گروهی را در نظر بگیرید.

محیط و جریان کار را در نظر بگیرید.

۶. از نظر شما کدام یک از عوامل سیستمی و یا محیطی، سبب افزایش میزان خطر بروز اشتباهات می‌شود؟

مثال:

الزاماتی که به طور غیر ضرور، وقت گیر می‌باشند.

الزاماتی که منطقی به نظر نمی‌رسند.

فقدان اطلاعات کافی

۷. چه مداخله‌ای از سوی مدیران ارشد، سبب ایمن‌تر شدن ارائه‌ی خدمات شما می‌شود؟

مثال:

سازماندهی گروه‌های چند تخصصی به منظور ارزیابی مشکلات

تسهیل برقراری ارتباطات بین دو گروه خاص

کمک در تغییر نگرش گروه‌های خاص

۸. به چه صورت می‌توانیم بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار را اثربخش‌تر نماییم؟

مثال:

اقدام اصلاحی بر اساس نظرات ارائه شده‌ی کارکنان و اعلان آنها در مناسبت‌های مختلف

وجود برنامه‌ی مدون برای بازدیدهای مدیریتی و اقدام بر اساس آن

انجام بازدیدهای مدیریتی در شیفت‌های مختلف کاری (صبح، ظهر و شب)

تاکید بر حضور ریاست بیمارستان