

تعریف ایمنی:

ایمنی بیمار از نظر WHO یعنی اجتناب و خلاصی از آسیب های بی مورد یا بالقوه مرتبط، با خدمات مراقبت سلامت .
عبارت دیگر ایمنی بیمار عبارت است از رهایی از جراحات تصادفی که در اثر مراقبت های پزشکی و در نتیجه خطاهای پزشکی ایجاد می شود.
ایمنی بیمار شامل موارد زیر است:

- ارزیابی ریسک
- شناسایی و مدیریت ریسک های مرتبط با بیمار
- گزارش دهی و تحلیل حوادث
- ظرفیت یادگیری و پیگیری حوادث و پیاده سازی راه حل هایی برای به حداقل رساندن تکرار مجدد آن خط

خطای پزشکی (Medical Error):

هر نوع خطایی که در فرایند ارائه مراقبت سلامت رخ دهد، چه باعث صدمه و آسیب به بیمار گردد و چه هیچ آسیبی در پی نداشته باشد.

همواره باید مدنظر داشت که خطاهای درمانی به واسطه وجود سیستم های نامناسب، فرصت بروز می یابند و نه به علت وجود افراد. از آنجا که کلیه فرآیندهای ارائه خدمات بهداشتی درمانی با درجه ای از عدم ایمنی و خطر توأم می باشد لذا ایمنی بیمار یکی از اساسی ترین اصول ارائه خدمات در مراکز بهداشتی درمانی می باشد بنابراین لازم است تدابیری برای شناسایی مشکلات و درس گرفتن از آنها در راستای بهبود سیستم خدمات سلامت اتخاذ شود. از جمله مهم ترین این راهکارها استفاده از سازوکار گزارش دهی خطاهای پزشکی و رویدادهای مربوط به ایمنی بیمار است. داشتن خدمات سلامت باکیفیت در گرو بهره گیری از سیستم گزارش دهی توسط کارکنان در مواقع لزوم است.

بررسی ها نشان می دهد که سیستم های گزارش دهی خطاها و حوادث هنوز به خوبی عمل نمی کنند که دلایل مختلفی می تواند باعث این وضعیت شود:

- کم توجهی کارکنان
- بی تاثیر بودن عمل گزارش کردن
- اولویت نداشتن ایمنی در سازمان
- ترس کارکنان از عواقب و تنبیهات پس از گزارش کردن.

راهکارهای بهبود گزارش دهی خطا:

آژانس ایمنی بیمار انگلستان، پنج راهکار برای تقویت و بهبود گزارش دهی ایمنی بیمار ارائه نموده است که عبارتند از:

1. به کارکنان بازخورد بدهید.
کارکنان باید ببینند که تلاش و همکاری آن ها در زمینه گزارش حوادث و خطاها مورد توجه بیمارستان قرار می گیرد و نهایتاً به بهبود ایمنی بیماران کمک می کند. بدون بازخورد، گزارش خطاها بیشتر شبیه یک فرایند بوروکراتیک است تا یک مکانیسم قوی برای تغییر. انگیزه دادن به کارکنان در این زمینه بسیار اهمیت دارد.
2. بر یادگیری تمرکز کنید.
هدف از گزارش دهی، تحلیل گزارش ها و تحلیل علل ریشه ای مربوطه است و نباید به عنوان ابزار کنترل کارکنان و تنبیه

و سرزنش آن‌ها استفاده شود. گزارش خطاها منبع خوبی برای شناسایی موضوعات مهم و دارای اولویت در بیمارستان است. در تحلیل کلی باید گفت که اگر کارکنان به ویژه مدیران در بخش‌های مختلف نتوانند تاثیر گزارش دهی را در بیمارستان ببینند احتمال تداوم گزارش دهی بسیار کم و مشارکت کارکنان بسیار کاهش می‌یابد.

3. کارکنان را مشارکت دهید.

مسئله آموزش کارکنان در زمینه‌های «چه چیزی، چرا و چگونه» می‌تواند کمک زیادی به تقویت سیستم نماید و با افزایش کمیت و کیفیت گزارش‌ها؛ داده‌های مناسب تری در اختیار تیم تحلیل قرار دهد.

4. گزارش کردن را ساده کنید.

یکی از موانع بزرگ بر سر راه گزارش خطاها و حوادث، پیچیده و زمان بر بودن فرایند آن است چون کارکنان با مشغله‌هایی که دارند فرصت زیادی برای صرف وقت در این خصوص نخواهند داشت. این که در نقاط مختلف و به شکل‌های مختلف کارکنان بتوانند گزارش کنند امری است که باید همیشه دنبال شود.

5. گزارش کردن را به موضوعی مهم و دارای اولویت تبدیل کنید.

باید مدیران بیمارستان در عمل به سازوکار گزارش دهی و یادگیری از آن‌ها تعهد داشته و آن را جدی و مهم تلقی کرده و در رفتار خودشان این موضوع را نشان دهند.

تقسیم بندی گزارش دهی خطا:

نظام گزارش دهی را می‌توان در سه بخش تقسیم کرد:

- گزارش دهی اجباری
- گزارش دهی اختیاری
- سیستم نظارتی

گزارش دهی اجباری

- ✓ سقوط منجر به به آسیب پایدار یا مرگ
- ✓ انجام عمل جراحی بر روی عضو یا بیمار اشتباه
- ✓ مرگ و یا عارضه نوزاد یا مادر بر اثر زایمان
- ✓ ناسازگاری های عمده خونی ناشی از انتقال خون که موجب مرگ و یا عارضه حاد گردد.
- ✓ جا ماندن جسم خارجی در بدن بیمار پس از عمل جراحی
- ✓ تزریق یا مصرف خوراکی اشتباه داروهای پرخطر (هشدار بالا) که منجر به مرگ یا عارضه پایدار بیمار گردد.
- ✓ عوارض بیهوشی یا جراحی منجر به مرگ یا عارضه پایدار
- ✓ ایجاد زخم فشاری درجه 3 و 4 و یا زخم های فشاری تونلی در بیمار بستری
- ✓ خونریزی یا هماتوم شدید پس از جراحی منجر به عارضه پایدار یا مرگ
- ✓ آمبولی ریوی پس از اعمال جراحی
- ✓ شوک آنافیلاکسی ناشی از تزریق یا مصرف خوراکی دارو که منجر به مرگ و یا عارضه پایدار گردد.
- ✓ عفونت بیمارستانی شدید منجر به مرگ یا عارضه پایدار گردد.
- ✓ مرگ و یا عارضه شدید ناشی از یک نوع درمان دارویی یا جراحی در بازه زمانی کوتاه
- ✓ سایر خطاهای درمانی یا وقایع ناخواسته ایمنی بیمار که منجر به مرگ یا عارضه پایدار گردد.

گزارش اختیاری خطا:

✓ به صورت داوطلبانه توسط پزشکان و کارکنان شاغل در مراکز درمانی که بصورت بالینی و پاراکلینیکی با بیمار در ارتباط می باشند و با استفاده از روشهای متنوع نظیر چک لیست و یا سامانه گزارش می شود.

سیستم فعال نظارتی

خطاهای گزارش شده توسط سیستم فعال نظارتی مرتبط با نحوه ارائه خدمات پزشکی هستند که با استفاده از چک لیست های تدوین شده و توسط مسئولان مشخص شده مشخص می گردد.

✓ خطاهای تجهیزاتی (تیم کنترل کننده : سوپروایزر بالینی، مهندسی تجهیزات پزشکی، مسئول کنترل عفونت ، مسئول بخش یا مسئول شیفت ، مسئول ایمنی بیمار)

✓ خطاهای ثبتی (تیم کنترل کننده : سوپروایزر بالینی ، مسئول بخش یا مسئول شیفت ، مسئول ایمنی بیمار، مسئول مدارک پزشکی)

✓ دارویی (تیم کنترل کننده : سوپروایزر بالینی ، مسئول فنی داروخانه، مسئول بخش یا مسئول شیفت ، مسئول ایمنی بیمار)

✓ خطاهای مرتبط با تشخیص و درمان (تیم کنترل کننده : سوپروایزر بالینی و آموزشی، مسئول کنترل عفونت ، مسئول بخش یا مسئول شیفت ، مسئول ایمنی بیمار)

✓ خطاهای مرتبط با خون و فرآورده های خونی (تیم کنترل کننده : سوپروایزر بالینی و آموزشی، مسئول آزمایشگاه و بانک خون ، مسئول بخش یا مسئول شیفت ، مسئول ایمنی بیمار)

نحوه ورود اطلاعات در سامانه گزارش دهی خطا:

سامانه گزارش دهی خطا در سایت معاونت درمان قابل دسترسی می باشد. پس از ورود به این سامانه دو منوی گزارش دهی خطای اختیاری و راهنمای ورود اطلاعات مشاهده می شود. در منوی گزارش دهی خطای اختیاری، کلیه کارکنان شاغل در مراکز آموزشی درمانی، درمانی، خصوصی و خیریه و وابسته به ارگان ها می توانند خطاهای اتفاق افتاده را ثبت و گزارش نمایند.

در قسمت ورود کاربر دو گزینه نام کاربری و کلمه عبور قابل مشاهده است که هر مرکز با نام کاربری و کلمه عبوری که اداره ارتقاء خدمات درمانی و حاکمیت بالینی در اختیار آن قرار می دهد ، می تواند اطلاعات مربوطه را وارد نماید. سپس با کلیک بروی سامانه گزارش دهی خطا در مراکز درمانی داخل مستطیل مشکی رنگ چک لیست های گزارش دهی خطا با سیستم نظارتی و اجباری قابل دسترسی می باشد. چک لیست ها ی سیستم نظارتی با توجه به شرایط و بخش های بیمارستان تکمیل و اطلاعات بصورت ماهیانه و تا پایان وقت اداری روز 5 ابتدای هر ماه توسط مسئول ایمنی مرکز در سامانه ثبت می گردد.

چک لیست های گزارش دهی خطای اجباری نیز در صورت مشاهده یا گزارش خطاهای چهارده گانه ، ثبت و طبق فرایند اعلام شده اطلاع رسانی می گردد.