



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز



همایش ملی ارتقای کیفیت و تعالی خدمات در نظام سلامت

بررسی میزان موارد بستری مجدد در بیماران ترخیص شده علی رغم توصیه های پزشکی در بخشهای بالینی بیمارستان آیت اله حجت کوه کمری مرند

نام نویسندگان و افلیشین

۱. الهام یونسی اصل- کارشناس مسئول دفتر بهبود کیفیت- دانشگاه علوم پزشکی تبریز- بیمارستان آیت اله حجت کوه کمری مرند
۲. عاطفه گنجه لوپور- کارشناس دفتر بهبود کیفیت- دانشگاه علوم پزشکی تبریز- بیمارستان آیت اله حجت کوه کمری مرند
۳. رویا ذاکری- کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار- کیفیت- دانشگاه علوم پزشکی تبریز- بیمارستان آیت اله حجت کوه کمری مرند

مساله

ترخیص با میل شخصی یا ترخیص علی رغم توصیه های پزشکی با قطع نابهنگام درمان توسط بیمار یا همراهان شروع و در برخی موارد منجر به بستری مجدد و یا حتی فوت بیمار می گردد و می تواند نشانگر نارضایتی بیماران و یک مشکل با اهمیت جدی باشد. با توجه به رسالت بیمارستان مبنی بر ارائه خدمات ایمن و با کیفیت و افزایش میزان رضایت مندی بیماران، بررسی میزان شاخص ترخیص علی رغم توصیه های پزشکی و همچنین درصد بستری مجدد بیماران بدلیل رضایت شخصی، اهمیت بسیار زیادی دارد. این تجربه با هدف ارتقا خدمات ارائه شده به بیماران در طول بستری و افزایش میزان رضایت مندی بیماران از خدمات و کاهش موارد ترخیص علی رغم توصیه های پزشکی و ارتقا و بهبود فرایند ترخیص ایمن در بیماران ترخیص شده از بیمارستان آیت اله حجت کوه کمری مرند در طول شش ماهه اول سال ۱۴۰۲ انجام گردید

شرح تجربه

۱. فرام اکسل ترخیص علی رغم توصیه های پزشکی به بخشهای درمانی ابلاغ شد. ۲. مقرر گردید بیمارانی که با رضایت شخصی بیمارستان را ترک می نمایند و مجددا در طول همان ماه بستری میشوند **bold** و مشخص شوند. ۳. مقرر گردید در **his** بیمارستان نیز این بیماران با کد دستوری مشخص شوند تا امکان پیگیری باشد. ۴. فرم بررسی موارد بستری مجدد در دفتر بهبود کیفیت طراحی شد. ۵. موارد بستری مجدد بدلیل ترک رضایت شخصی در کمیته پایش کیفیت مورد بررسی و اقدامات اصلاحی اتخاذ گردید.

نتایج اجرای تجربه

مشخص شدن موارد میزان موارد بستری مجدد بعلت ترک علی رغم توصیه های پزشکی ۲. حل مشکل آمار بسیار بالای ترک علی رغم توصیه های پزشکی در بیماران بستری در بخش CCU بدلیل مشکلات بیمه ای و عدم تمایل به انتقال بیمار به بخش بستری با برگزاری جلسات با پزشکان ۳. توصیه به پرستاران و پزشکان جهت ارائه توضیحات کافی به بیماران در مورد مضرات ترک با میل شخصی و تاکید به مهمترین نتیجه ترخیص با میل شخصی یعنی بستری مجدد ۴. پاسخ به سوالات و نیازهای احتمالی بیماران در راستای پیگیری از مراجعه مجدد به اورژانس و بستری دوباره در بیمارستان با پیگیری واحد آموزش سلامت ۵. افزایش میزان رضایت مندی بیماران بدلیل بهبودی و کاهش میزان هزینه های درمان ۵. ارتقای شاخص ترخیص ایمن بیمار

پیشنهاد حاصل از تجربه

- شاخص ترک علی رغم توصیه های پزشکی، از شاخصهای بسیار مهمی است که حتما باید جزو شاخصهای داشبورد مدیریتی بوده و پیگیری میزان این شاخص در بیمارستان توسط رییس بیمارستان انجام شود.
- برنامه هایی که منجر به ارتقا فرایند آموزش به بیمار می گردد در بیمارستانها اجرایی گردد. (وجود واحد آموزش سلامت و پرستار پیگیر در بیمارستانها)
لازم است که تمامی سرپرستاران از دستورات عملیاتی واحد پرستاری آموزش و پیگیری بیمار مطلع باشند.
- نقش پزشکان در ارائه آموزش به بیماران بسیار مهم است و لازم است که پزشکان با رعایت تایم ویزیت حضور منظم بر بالین بیمار، اجتناب از دستورات تلفنی آموزشهای لازم در مورد نوع بیماری به بیمار داده و به سوالات بیماران پاسخ دهند.
- امکانات رفاهی نظیر تخت همراه حتما برای همراهان بیمار تامین گردد تا همراه بیمار بدلیل نارضایتی از امکانات بیمار خود را زودتر از موعد مقرر ترخیص ننماید.

