



ساختارمند نمودن جلسه جمع بندی باز دیدهای مدیریتی ایمنی بیمار

نام نویسندگان و افلیشین

۱. فرانک خدایاری، مدیر بهبود کیفیت، اعتباربخشی و ایمنی بیمار
۲. خانم زهره آبابی، کارشناس واحد بهبود کیفیت، اعتباربخشی و ایمنی بیمار
۳. خانم فاطمه محمدخانی غیاثوند، کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار
۴. آقای احمد اصلانی، کارشناس واحد بهبود کیفیت، اعتباربخشی و ایمنی بیمار



مسأله

مشکلات در مدیریت زمان برگزاری جلسات و رسیدن به نتایج تأثیرگذار و جمع بندی کاملی از نقاط قابل بهبود هر بخش، سبب تهیه یک قالب واحد برای هدایت روند جلسات شد. مشکلاتی از قبیل:

- به حاشیه رفتن بحث ها و مطرح شدن بعضا بحث‌های غیر مرتبط با ایمنی بیمار که باعث دور شدن و مغفول ماندن از بحث های ایمنی بیمار می شد.
- نپرداختن به کلیه ۸ سوال ایمنی بیمار به دلیل نداشتن پیش زمینه از صحبت ها و دشواری مدیریت زمان
- توجه ناکافی برخی از کارکنان از وضعیت شاخص‌های مرتبط با بخش خود به دلیل حجم بالای کار، اولویت نداشتن و ...
- مهارت ناکافی برخی از مسئولین بخش ها در استفاده از نرم افزارهای داخلی جهت گزارش گیری از شاخص ها به دلیل استفاده کم از نرم افزارها
- پیگیری ناکامل اقدامات اصلاحی مصوب واکراندهای قبل که در ابتدای این پاورپوینت به وضعیت اجرایی مصوبات قبل پرداخته می شود.
- آگاهی ناکافی کارکنان از نتایج بازدیدهای سوپروایزران و کنترل عفونت بخش خود
- آگاهی ناکافی کارکنان از نتایج رضایتمندی بیماران و شکایات بخش خود
- آگاهی ناکافی از تعداد گزارش خطا، آخرین خطای رخ داده و آخرین Never Event بخش خود

شرح تجربه

ابتدا کارشناس ایمنی بیمار به کمک همکاران جهت رفع نقاط قابل بهبود مذکور و مدیریت بهینه جلسات قالب واحدی را تهیه و به بخش ها ارائه نمود. ساختار این قالب شامل موارد ذیل است:

- وضعیت اجرای مصوبات واکراند قبل
- ۸ سوال ایمنی بیمار (مسئول بخش با همکاری کارکنان از طریق بارش افکار این مورد را ثبت می‌کند).
- نقاط قابل بهبود و اقدامات اصلاحی پیشنهادی مرتبط
- کارنامه عملکردی ثبت خطا شامل تعداد گزارش خطا/آخرین خطای رخ داده/آخرین Never Event
- شاخص های ایمنی بیمار و شاخص های اختصاصی هر بخش مانند شاخص های پرستاری، اطلاعات سلامت، بهداشت و کنترل عفونت و رضایتمندی بیمار

نتایج اجرای تجربه

تهیه محتوا و مدیریت جلسات جمع بندی واکراند براساس ساختار موجود و بارش افکار توسط بخش ها روزهای قبل از واکراند برای تکمیل آن، سبب تغییرات مثبت در بازدیدها به شرح ذیل شده است:

- مدیریت زمان و مشارکت بیشتر کارکنان در بازدیدها
- بحث و گفتگو در خصوص تمام سوالات ایمنی بیمار
- حساس شدن بیشتر کارکنان به مباحث ایمنی بیمار، افزایش آگاهی و مشارکت بیشتر آنان در بازدیدها
- تأثیر در ارتقاء فرهنگ ایمنی بیمار در میان کارکنان
- بالا بردن آگاهی مسئول بخش و کارکنان از وضعیت و روند شاخص های بخش
- بالا بردن بهبود عملکرد بازدیدها
- پیگیری بیشتر مصوبات واکراند قبل و مطرح شدن موانع و چالش های مصوباتی که ناقص اجرا شده

- نتایج آخرین بازدید سوپروایزران و آخرین بازدید کنترل عفونت
- آموزش و توانمند سازی کارکنان بخش

علاوه بر وجود راهنمای مندرج در این قالب، کارشناس ایمنی بیمار چند هفته قبل از تاریخ واکراند بخش نسبت به راهنمایی و هدایت مسئول بخش اقدام می‌کند. مسئول بخش نسبت به ثبت داده ها در قسمت های مختلف پاورپوینت اقدام و اسلایدهای تکمیل شده را به مدیریت بهبود کیفیت ارسال می‌کند و کارشناس ایمنی بیمار کنترل نهایی را انجام می‌دهد.

در روز بازدید بخش، پس از بازدید رئیس بیمارستان و تیم همراه در بخش و گفتگوی کوتاه با کارکنان و بعضا بیماران، اعضا ثابت واکراند و مدعوین و عده ای از کارکنان بخش در سالن جلسات حاضر می‌شوند و گفتگو در مورد موضوعات ایمنی بیمار و شرح نکات مندرج در پاورپوینت با مشارکت کارکنان بخش انجام می‌شود و اقدامات اصلاحی براساس نقاط قابل بهبود مطرح و مصوب می‌گردد.

- دسترسی تمامی همکاران به مطالب ارائه شده در سامانه کمیته ها (تمامی صورتجلسات بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار، مصوبات و پیوست فایل پاورپوینت بارگذاری می‌شود).
- بالا بردن آگاهی مسئول بخش نسبت به شاخص های مهم بخش خودشان
- تعامل بیشتر بین بخش های جمع آوری کننده شاخص با سایر بخش ها (با توجه به تعداد بالای بخش ها و واحدها (۷۵ بخش/واحد)، در برنامه بعضی روزها دو یا چند بخش با کاربری مشابه و مرتبط گنجانده می‌شود. در مورد بخش های ادغامی قالب اختصاصی با ستون های مرتبط با هر بخش تهیه شده و بخش ها با هم هماهنگ می‌شوند).
- ایجاد یک بانک اطلاعاتی جامع از وضعیت هر بخش (ضمیمه صورتجلسه در سامانه می‌شود)
- افزایش انگیزه مسئولین بخش ها درخصوص ارتقاء مهارت خود جهت کار با کامپیوتر، نرم افزارهای داخلی و داشبوردها

پیشنهاد حاصل از تجربه

در راستای اجرای اثربخش بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار (واکراند)، ابتدا با توجه به برگزاری این بازدیدها در سنوات قبل طی جلساتی با مدیریت های پرستاری، پاراکلینیک، اداری و مسئولین بخش ها مسائل مهمی که باعث ایجاد دغدغه های اصلی شده است و نیز نقاط قابل بهبود شیوه اجرای بازدیدهای قبل استخراج شود و براساس آن یک قالب و چارچوب (ترجیحا فایل پاورپوینت) با تعیین حداقل های موارد مطرحه در جلسه جمع بندی واکراند تنظیم گردد و به بخش ها ارائه شود (توسط واحد بهبود کیفیت). قبل از اجرای بازدید، مسئول بخش توسط کارشناس ایمنی بیمار راهنمایی شود. در بخش با بارش افکار و گفتگوی حضوری یا مجازی بخصوص درمورد ۸ سوال واکراند صحبت شود و در قالب مذکور ثبت گردد. روز بازدید، هریک از موارد ثبت شده توسط همکاران بخش کاملا آزادانه شرح داده شود. (در این ثبت تجربه، بخشی از فرآیند اجرای واکراند توصیف شد).

