



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز
دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

ارزیابی و کاهش شاخص ماندگاری در مرکز آموزشی، درمانی و پژوهشی امام رضا (ع)

نام نویسندگان و افلیشین

1. نویسنده اصلی: جناب آقای دکتر فیروز طوفان، رئیس اداره بهبود کیفیت و ایمنی بیمار مرکز آموزشی، درمانی و پژوهشی امام رضا (ع)
2. جناب آقای دکتر مجتبی محمدزاده لامع، رئیس مرکز
3. سرکار خانم خدیجه ندیم، اداره بهبود کیفیت و ایمنی بیمار (مرکز آموزشی، درمانی و پژوهشی شهیدا)
4. سرکار خانم اکرم علیلو، اداره بهبود کیفیت و ایمنی بیمار
5. سرکار خانم شهرناز تیموری، اداره بهبود کیفیت و ایمنی بیمار

شرح تجربه

بر اساس تجزیه تحلیل عوامل موثر بر شاخص بیشتر یک موضوع کلی شناسایی و با حضور ذینفعان و خبرگان موضوع در چندین جلسه بهبود کیفیت مطرح و با امتیازدهی آموزش‌های علمی نهایتاً مداخلات در ۱۷ مورد برنامه عملیاتی که شامل عناوین کلی ۱. به موقع و اثربخش نمودن ویزیت‌ها، ۲. استاندارد نمودن زمان انجام مشاوره، ۳. کاهش زمان نوبت دهی اقدامات پاراکلینیکی، ۴. استاندارد نمودن زمان جوابدهی و گزارش نتایج تصویربرداری، ۵. اطمینان از تامین به موقع ملزومات و تجهیزات، ۶. رعایت ایمنی و پیشگیری از آسیب به بیمار (عوارض، عفونت و...)، ۷. هماهنگی بین بخشی و بین گروهی، ۸. مدیریت انجام اقدامات پره آپ بیماران جراحی الکتیو، ۹. بهینه سازی شاخص‌های کنسلی در مرکز، ۱۰. شناسایی و برنامه ریزی برای رفع مشکلات و چالش‌ها در حین راندهای مدیریتی برنامه ریزی شده و سرزده، ۱۱. پیگیری ترخیص به موقع بیماران تعیین تکلیف شده، ۱۲. مدیریت فرآیند دریافت خدمات خارج بیمارستان به شکل ایمن و به موقع، ۱۳. درخواست اصلاح و ارتقای شاخص از رئیس بخش‌ها و سرپرستاران، ۱۴. حفظ اساتید، ۱۵. پیگیری جذب اساتید تمام وقت خصوصا در رشته‌های جراحی عروق و اینترونشن، ۱۶. محدود کردن بستری بیماران الکتیو، ۱۷. ایجاد آلام هشدار در سیستم HIS جهت گزارش دهی و رفع موانع ماندگاری توسط مدیران میانی طراحی شد و به مرحله اجرا گذاشته شد که نهایتاً با میزان پیشرفت نسبتاً مناسب در اجرای برنامه‌های عملیاتی به ارتقای شاخص به میزان ۰/۶ تخت روز منجر شده است.

نتایج اجرای تجربه

با اجرای برنامه‌های مذکور علاوه بر ارتقای این شاخص از ۷ به ۶/۴ علاوه بر ارتقا شاخص‌های مرتبط با بهره‌وری و اقتصاد بهداشت شاخص‌های مرتبط با ایمنی از جمله کاهش مرگ و میر، کاهش شاخص‌های سقوط، زخم بستر و سایر شاخص‌ها نیز به صورت کاملاً معناداری کاهش یافت. که این موضوع باز هم نیازمند پیگیری اجرای برنامه‌ها تا رسیدن به نرم کشوری و شاید بهتر از آن می‌باشد.

مساله

افزایش ماندگاری می‌تواند بعنوان یکی از عوامل مخل ایمنی بیمار و شاخص‌های مرتبط از جمله مسائل مرتبط با کنترل عفونت و زخم بستر و ... و در کنار این موضوع از نظر شاخص‌های اقتصاد بهداشت نیز باعث کاهش بهره‌وری و حتی اثربخشی اهداف سازمانی مرتبط با رسالت بیمارستان باشد که این موضوع در این مرکز با توجه به فاصله معنادار متوسط شاخص این مرکز با بیمارستان‌های همتراز کشوری علی‌رغم مداخله‌های صورت گرفته در طول سال ۱۴۰۱ که منجر به نتیجه نشده بود اداره بهبود کیفیت و ایمنی بیمار را بر آن داشت با هماهنگی تیم مدیریت اجرایی و مشارکت ذینفعان با طراحی مداخلات اصلی/بهبود کیفیت و پیگیری جدی موضوع، به اصلاح شاخص اقدام نماید.



همایش ملی ارتقای کیفیت و تعالی خدمات در نظام سلامت

پیشنهاد حاصل از تجربه

پیشنهاد می‌گردد شاخص‌های مرتبط با بهره‌وری تخت‌ها که به صورت مداوم و منظم در تمام بیمارستان‌ها ثبت می‌گردد ولی تجزیه و تحلیل علمی این موضوع تیم مدیریت اجرایی و واحدهای مرتبط از جمله واحد بهبود کیفیت و ایمنی بیمار با حضور ذینفعان و ارائه راهکار علمی و امکانپذیر و مورد توافق ذینفعان برای ارتقا بهره‌وری اهمیت زیادی داشته و با اهمیت از آن پایش و مانیتورینگ برنامه‌های عملیاتی تدریس شده با هدف رسیدن به اهداف تعیین شده و در صورت لزوم مداخله به موقع برای اصلاح برنامه‌ها نیز از الزامات آن می‌باشد.

