

بسم الله الرحمن الرحيم

المیرا آقائی

کارشناس ارشد پرستاری

کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار

مرکز آموزشی درمانی الزهرا (س) - ۱۴۰۴

گروه هدف: فراگیران

ایمنی بیمار

ایمنی حق بیمار و مسئولیت ماست



تعریف ایمنی (Safety): ایمنی یعنی عدم وجود هرگونه صدمه و آسیب اتفاقی

استانداردهای ایمنی: راهنمایی برای ارزیابی انطباق بیمارستانها با استانداردهای مورد انتظار از بیمارستانهای دوستدار ایمنی بیمار هستند که از سوی سازمان بهداشت جهانی ارائه گردیده است.

این استانداردها از نظر اهمیت و اولویت بر ۳ نوع هستند:

۱. استانداردهای **الزامی** (Critical)
۲. استانداردهای **اساسی** (Core)
۳. استانداردهای **پیشرفته** (Developmental)

بیمارستانهای دوستدار ایمنی بیمار به ۴ سطح طبقه بندی می شوند.

سطح بیمارستان	استانداردهای الزامی	استانداردهای اساسی	استانداردهای پیشرفته
سطح ۱	۱۰۰٪	هر میزان	هر میزان
سطح ۲	۱۰۰٪	۶۰-۸۹٪	هر میزان
سطح ۳	۱۰۰٪	بیشتر مساوی ۹۰٪	هر میزان
سطح ۴	۱۰۰٪	بیشتر مساوی ۹۰٪	بیشتر مساوی ۸۰٪

پنج موضوع کلیدی جهت تامین ایمنی بیمار در مراکز درمانی

۱. برگزاری جلسات بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار (Walk Rounds)

۲. تدوین و اجرای خط مشی های مرتبط با ایمنی بیمار

۳. نهادینه کردن سیستم گزارش دهی خطاهای پزشکی و استقرار فرهنگ گزارش خطای عاری از سرزنش در مراکز درمانی

۴. انجام تحلیل ریشه ای (RCA) با نگاه سیستماتیک بعد از بروز خطاها و اعمال مداخلات لازم

۵. استقرار سیستم مدیریت خطر (FMEA) و پیشگیری از بروز خطاها

بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیمار (Walk Rounds)

اهداف:

- بستر سازی فرهنگ عاری از سرزنش در گزارش دهی خطاها
- افزایش تمایل به گزارش داوطلبانه خطاها توسط پرسنل
- کشف و استخراج موارد تهدید کننده ایمنی بیماران
- اجرای مداخلات اصلاحی به منظور ارتقای ایمنی بیماران و پرسنل

استراتژیهای تامین ایمنی بیمار

۹ راه حل ایمنی بیمار

۱. شناسائی بیمار جهت جلوگیری از خطا
۲. ارتباط موثر در زمان تحویل بیمار
۳. کنترل غلظت محلولهای الکترولیت
۴. توجه به داروهای با نام و تلفظ مشابه جهت جلوگیری از خطای دارویی
۵. انجام پروسیجر صحیح در محل صحیح بدن بیمار
۶. اطمینان از صحت دارو درمانی در مراحل انتقالی ارائه خدمات
۷. اجتناب از اتصالات نادرست سوند و لوله ها
۸. استفاده یکبار مصرف از وسایل تزریقات
۹. بهبود بهداشت دست برای جلوگیری از عفونت

خطاهای پزشکی



تعریف خطا

قصور خدمت یا ارتکاب عمل اشتباه در برنامه‌ریزی یا اجرا که به طور بالفعل یا بالقوه باعث یک **نتیجه ناخواسته** می‌شود.

خطاهای پزشکی مشکل بزرگ طب روز دنیا محسوب می‌شود آمارهایی که ارائه میشوند نیز عمق ماجرا را مشخص نمی‌کنند، چرا که این اطلاعات تنها بیماران بستری در بیمارستان را بررسی کرده‌اند و خطاهای مرتبط با بیماران سرپایی را در بر نمی‌گیرد اگر بیماران سرپایی هم به این موارد اضافه شوند آمار افزایش پیدا خواهد کرد .

👉 **۱۰ درصد** از موارد بستری منجر به رویدادهای نامطلوب خواهد شد که **۷۰-۸۵ درصد** آنها قابل پیشگیری است.

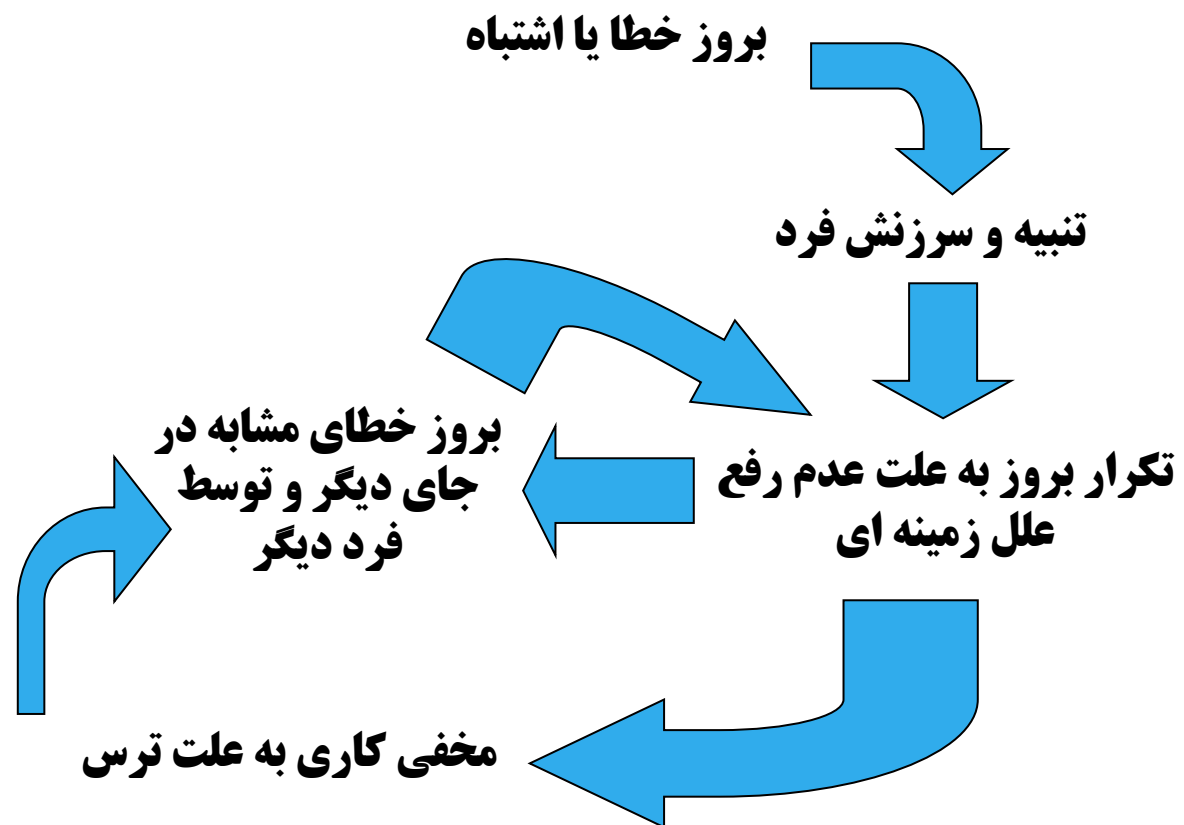
فرهنگ ایمنی باید در تمام اجزاء سازمان اعم از مدیریت و کارکنان ساری و جاری باشد.

وقتی می توان گفت این فرهنگ در سازمانی جاری است که در قبال بروز حوادث ناخواسته درمانی، افراد مورد سرزنش بی مورد و ناعادلانه قرار نگیرند.

در این فرهنگ رویکرد نسبت به خطاها، رویکردی سیستمیک است نه برخورد فردی و تنبیه اشخاص.

به عبارت دیگر فرد نباید بدلیل سر خوردن روی سطح لغزنده تنبیه شود، بلکه باید لغزندگی را مرتفع نمود.

چرخه معیوب خطا





انواع خطا از نظر علت پایه

- ۱- خطای انسانی **Human Error**
- ۲- خطای علمی **knowledge-based**
- ۳- خطای قوانین **Role- based**
- ۴- خطای مهارت **Skill- based**

۱. خطای انسانی Human Error

- اگر فعالیت یا تصمیم اشخاص باعث ایجاد حادثه شود.
- به شکل مستقیم و فوری در سلامتی بیمار تاثیر گذار است.

۲- خطای برپایه علمی Knowledge-based Errors

- وقوع اشتباهات در موقعیت های جدید که اشخاص هیچگونه سابقه قبلی آموزش یا نقشی در آن نداشته اند. (مثلاً یک روش درمانی جدید)

۳. خطاهای بر پایه قوانین Rule-based Errors

- اعمال مقررات و دستورالعملهای اشتباه
- زمانی که اشخاص در مواجهه با مشکل مشابه، راه حل های مشابه اشتباه قبلی را اجرا کنند

۴. خطاهای مبنی بر مهارت Skill-based Errors

- وقتی که پرسنل فکر می کند پروتکل اصلی در این وضعیت پاسخگو نبوده و از مهارت خود در کاراستفاده می کنند اتفاق می افتد.

انواع خطاهای پزشکی

خطاهای پزشکی، انواع مختلفی دارند. برخی از شایعترین انواع آن شامل:

- اشتباه در تشخیص
- اشتباهات دارویی
- اشتباهات جراحی
- اشتباهات آزمایشگاهی
- اشتباهات رادیولوژی
- اشتباهات مدیریتی
- عفونتهای بیمارستانی

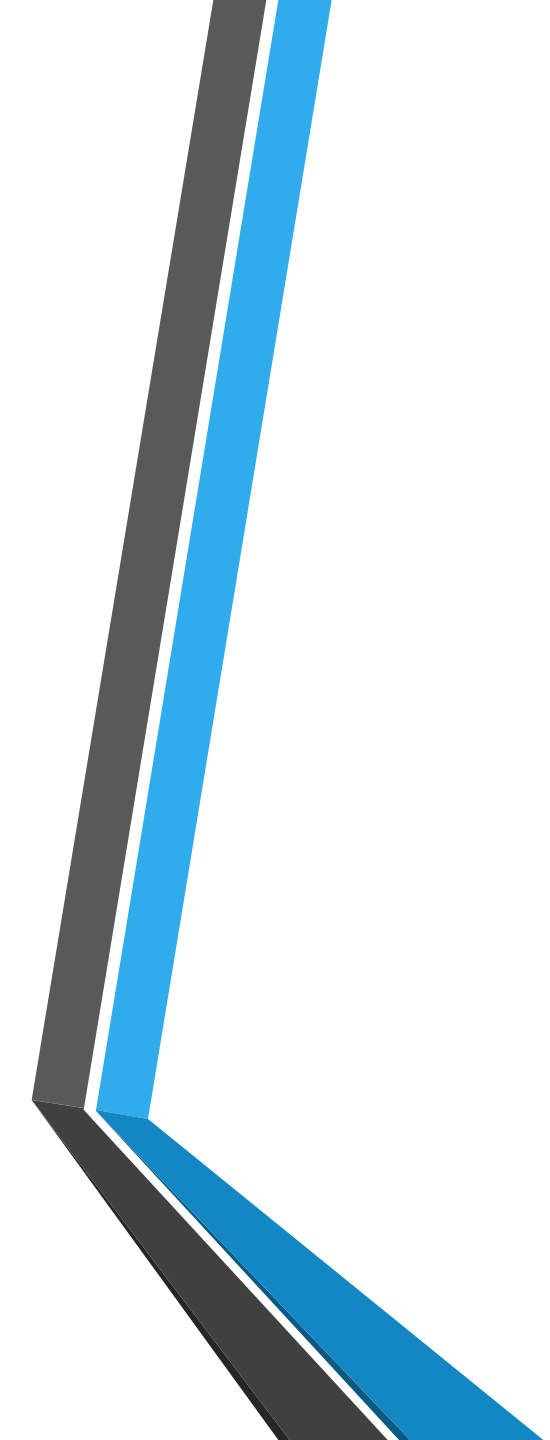


انواع خطا از نظر اثر

۱. حوادث مرگ آفرین و ناگوار Never Events /Sentinel Events

۲. حوادث نزدیک به وقوع Near- Miss

۳. حوادث بدون عارضه No Harm Event

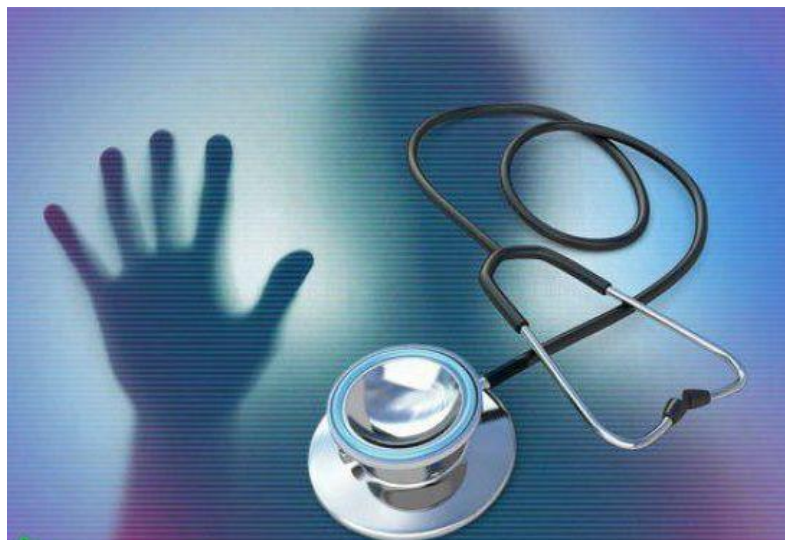


موارد ۲۸ گانه تهدید کننده حیات

Sentinel Events

Never Event

خطاهایی که هرگز نباید اتفاق بیافتند



• وقایع غیر منتظره ای که منجر به مرگ یا صدمه جدی و پایدار فیزیکی یا فیزیولوژیک در بیمار میشود.

شامل ۲۸ خطای پزشکی است که اکثر آنها در مراکز بهداشتی درمانی اتفاق می افتد و بقیه ممکن است در منزل یا هر محل دیگری حادث شود .



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت و درمان آموزش پزشکی
معاونت درمان

فرم گزارش فوری وقایع ناخواسته تهدید کننده حیات در درمان بیماران



اطلاعات دموگرافیک

نام دانشگاه علوم پزشکی: شهر: نام و نوع موسسه تشخیصی درمانی:

• در صورتی که موسسه بیمارستان باشد موارد ذیل تکمیل گردد:

(نوع بیمارستان: ☐ آموزشی درمانی ☐ تک تخصصی ☐ عمومی ☐ دولتی ☐ خصوصی ☐ خیریه ☐ نیروی مسلح ☐ تامین اجتماعی ☐ سایر)

نام و نام خانوادگی بیمار: جنسیت: ☐ مونث ☐ مذکر سن: تاریخ مراجعه به مرکز درمانی: تاریخ وقوع: ساعت وقوع: ☐ PM ☐ AM

کد و شرح موارد ۲۸ گانه :

- ☐ کد ۱. انجام عمل جراحی به صورت اشتباه روی عضو سالم
- ☐ کد ۲. انجام عمل جراحی به صورت اشتباه روی بیمار دیگر
- ☐ کد ۳. انجام عمل جراحی با روش اشتباه بر روی بیمار (مثال: در بیماری که مبتلا به توده های متعدد بافتی در یک عضو از بدن است و می باید یکی از توده های بافتی را که اثر فشاری ایجاد کرده است برداشته شود و به اشتباه توده دیگری مورد عمل جراحی قرار می گیرد...)
- ☐ کد ۴. جا گذاشتن هر گونه device اعم از گاز و قیچی و پنس... در بدن
- ☐ کد ۵. مرگ در حین عمل جراحی یا بلافاصله بعد از عمل در بیمار دارای وضعیت سلامت طبیعی (کلاس یک طبقه بندی ASA انحصار، سهوشه، آمبولیک)



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت و درمان آموزش پزشکی
معاونت درمان



فرم گزارش فوری وقایع ناخواسته تهدید کننده حیات در درمان بهاران

- کد ۱۵. کلیه موارد مرگ یا عارضه مادر و نوزاد بر اثر زایمان طبیعی و یا سزارین
- کد ۱۶. مرگ یا ناتوانی جدی به دنبال هیپوگلیسمی در مرکز درمانی
- کد ۱۷. زخم بستر درجه ۳ یا ۴ بعد از پذیرش بیمار
- کد ۱۸. کرنیکتروس نوزاد ناشی از تعلل در درمان
- کد ۱۹. مرگ یا ناتوانی جدی بیمار به علت هر گونه دستکاری غیر اصولی ستون فقرات (مثال: به دنبال فیزیوتراپی ..)
- کد ۲۰. مرگ یا ناتوانی جدی در اعضای تیم احیاء متعاقب هر گونه شوک الکتریکی به دنبال احیا بیمار که می تواند ناشی از اشکالات فنی تجهیزات باشد.
- کد ۲۱. حوادث مرتبط با استفاده اشتباه گازهای مختلف به بیمار (اکسیژن با گاز های دیگر ..)
- کد ۲۲. سوختگی های به دنبال اقدامات درمانی مانند الکتروود های اطاق عمل (مانند: سوختگی های بدن به دنبال جراحی قلب)
- کد ۲۳. موارد مرتبط با محافظ و نگهدارنده های اطراف تخت (مثال: گیر کردن اندام بیمار در محافظ، خرابی محافظ، ..)
- کد ۲۴. سقوط بیمار (مثال: سقوط در حین جابجایی بیمار در حین انتقال به بخش تصویر برداری، ، سقوط از پله ، ...)

می تواند ناشی از اشکالات فنی تجهیزات باشد.

- کد ۲۱. حوادث مرتبط با استفاده اشتباه گازهای مختلف به بیمار (اکسیژن با گاز های دیگر...)
- کد ۲۲. سوختگی های به دنبال اقدامات درمانی مانند الکتروود های اطلاق عمل (مانند: سوختگی های بدن به دنبال جراحی قلب)
- کد ۲۳. موارد مرتبط با محافظ و نگهدارنده های اطراف تخت (مثال: گیر کردن اندام بیمار در محافظ، خرابی محافظ،...)
- کد ۲۴. سقوط بیمار (مثال: سقوط در حین جابجایی بیمار در حین انتقال به بخش تصویر برداری، ، سقوط از پله ، ...)
- کد ۲۵. موارد مرتبط با عدم رعایت و عدول از چارچوب اخلاق پزشکی
- کد ۲۶. هرگونه آسیب فیزیکی (ضرب و شتم و ...) وارده به بیمار
- کد ۲۷. ربودن بیمار
- کد ۲۸. اصرار به تزریق داروی خاص خطر آفرین یا قطع تعمیدی اقدامات درمانی توسط کادر درمان

شرح مختصر اقدامات انجام شده :



گزارش به معاونت درمان به محض وصول خبر
(تا ۲۴ ساعت)

و علت یابی با تشکیل جلسه RCA
در عرض ۷۲ ساعت

Near- Miss نزدیک به وقوع

- اشتباهی که توانائی بالقوه ایجاد حادثه یا اتفاق ناخواسته را دارد اما بعلت شانس متوقف شده و روی نداده است.

علت خوش شانسی:

۱. **قوی بودن بیمار** (تزریق پنی سیلین به بیمار دارای سابقه آلرژی ولی عدم ایجاد واکنش شدید)
۲. **مداخله همزمان افراد یا اعمالی دیگر** (پرستار متوجه تجویز اشتباه پزشک می شود)
۳. **مرور مجدد اطلاعات** (بررسی مجدد نام بیمار قبل از تزریق دارو)

حوادث بدون عارضه No Harm Event

- حوادثی اتفاق می افتد ولی هیچ آسیب یا عارضه ای برای بیمار ندارد (No Actual Harm)
- ولی حالت بالقوه در ایجاد آسیب را تا پایان پروسه دارد.

مثال: ثبت مشخصات اشتباه بروی نمونه خون



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی تبریز

مرکز آموزشی و درمانی / بیمارستان:

فرم ثبت گزارش خطای پزشکی

تاریخ گزارش:

تاریخ بروز خطا:

زمان لازم برای تکمیل فرم: ۴

نوع بیمارستان: دولتی (آموزشی، نظامی) / خصوصی / تامین اجتماعی / خیریه / سایر			
نحوه گزارش خطا: خود اظهاری ☐ دیگر اظهاری ☐			
مشخصات بیمار: (نام بیمار:)			
بخش: تخت: تاریخ پذیرش: تاریخ ترخیص: (در صورت ترخیص) کد ملی بیمار: (اختیاری) شماره پرونده:			
محل وقوع خطا:			
مشخصات گزارش: بخش:			
عامل خطای پزشکی: ☐ پزشک ☐ سوزنویز ☐ سرپرستار ☐ پرستار ☐ بهیار ☐ داروساز ☐ ماما ☐ کارشناس اتاق عمل ☐ کارشناس هوشیاری ☐ کارشناس آزمایشگاه ☐ کارشناس رادیولوژی / سی تی اسکن ☐ کمک بهیار ☐ منشی ☐ کارکنان مدارک پزشکی ☐ دانشجوی (رشته) ☐ خدمات ☐ کارشناس تغذیه ☐ کارشناس داروخانه ☐ سایر			
سمت گزارش دهنده: ☐ پزشک ☐ سوزنویز ☐ سرپرستار ☐ پرستار ☐ بهیار ☐ داروساز ☐ ماما ☐ کارشناس اتاق عمل ☐ کارشناس هوشیاری ☐ کارشناس آزمایشگاه ☐ کارشناس رادیولوژی / سی تی اسکن ☐ کمک بهیار ☐ منشی ☐ کارکنان مدارک پزشکی ☐ دانشجوی (رشته) ☐ کارشناس تغذیه ☐ کارشناس داروخانه ☐ خدمات ☐ سایر			
شیفت بروز واقعه: ☐ صبح ☐ عصر ☐ شب ☐ نامشخص ☐			
احتمال تکرار واقعه: ☐ کم ☐ متوسط ☐ زیاد ☐ خیلی زیاد ☐			
آیا واقعه قابل پیشگیری بوده: ☐ بلی ☐ خیر ☐ نامشخص ☐			
نوع خطا			
۱. جراحی: انجام عمل در موضع اشتباه ☐ انجام عمل غیرضروری ☐ انجام عمل روی بیمار دیگر ☐ انجام یروسیجر اشتباه در جراحی ☐ جاماندن جسم خارجی در بدن بیمار ☐ یاز شدن زخم جراحی ☐ عوارض یعد از عمل: آیه ☐ عفونت ☐ ترومیوز ☐ آمیولی ☐ CVA ☐ سوختگی یا کوتر ☐ خونریزی یا هماتوم ☐ سوختگی یدون کوتر ☐ عوارض بیهوشی ☐ عوارض بیهوشی نخاعی ☐ عوارض Intubation ☐ MI ☐ سایر موارد مرتیط: (توضیح نوشته شود)			
۲. دارویی: واکنش دارویی ☐ داروی اشتباه (شیاهت ظاهری در یسته یندی، تلفظ، نوشتار) ☐ دوز اشتباه (استفاده بیش از حد، استفاده کمتر از حد، دوز قراموش شده) ☐ حذف دارو ☐ تاخیر در دادن دارو بیمار ☐ بیمار اشتباه ☐ زمان اشتباه ☐ مسیر اشتباه ☐ خطای یایش (بیمار سابقه آلرژی شناخته شده دارد) ☐ حساسیت دارویی ☐ تلفیق دارویی ☐ عدم رعایت دستورالعمل داروهای یا هشدار یا لا و مشابه ☐ سایر موارد مرتیط: (توضیح نوشته شود)			

ثبت خطای پزشکان

گزارش خطا

لیست خطاها

بررسی خطا

شماره ورود بیمار

شماره پرونده بیمار

کد ملی بیمار

تاریخ ترخیص

تاریخ پذیرش

نام بیمار

زمان بروز خطا

محل بروز خطا

تخت

اتاق

بخش

۱۴۰۰/۰۵/۱۱ ۱۴:۲۲:۰۲

۶ خود اظهاری

دیگر اظهاری

۷ احتمال تکرار واقعه

کم

متوسط

زیاد

خیلی زیاد

۸ شیفب بروز واقعه

نامشخص

صبح

عصر

شب

سمت گزارش دهنده

عامل خطای پزشکی

پزشک	۱
سوپروایزر	۲
سرپرستار	۳
پرستار	۴
بهبار	۵
داروساز	۶
ماما	۷

پزشک	۱
سوپروایزر	۲
سرپرستار	۳
پرستار	۴
بهبار	۵
داروساز	۶
ماما	۷

توصیف نحوه وقوع واقعه

۸

پیشنهاد

۹

بعدي

گزارش خطا

لیست خطاها

بررسی خطا

نوع خطا	خطا	توضیح
جراحی	انجام عمل در موضع اشتباه	
دارویی	انجام عمل غیر ضروری	
آزمایشات و تصویربرداری	انجام عمل روی بیمار دیگر	
فراورده های خونی	انجام پروسیجر اشتباه در جراحی	
عقونت بیمارستانی	جا ماندن جسم خارجی در بدن بیمار	
زخم (زخم های ایجاد شده در مدت بستر	باز شدن زخم جراحی	
سقوط بیمار	عوارض بعد از عمل: آنبسه	
مشکل در درمان	عقونت	
خطای ثبت	ترومبوز	
CPR	آمیولی	
بروز عوارض ناخواسته اقدامات درمانی	CVA	
سایر موارد	سوختگی با کوتر	
پیامد خطا	سوختگی بدون کوتر	
نوع خطا از نظر علت پایه	MI	
عامل اصلی بروز واقعه	خونریزی یا هماتوم	
شناسایی عوامل تهدید کننده در بروز خط	عوارض بیهوشی	
	بیحسی نخاعی	
	Intubation	
	سایر	

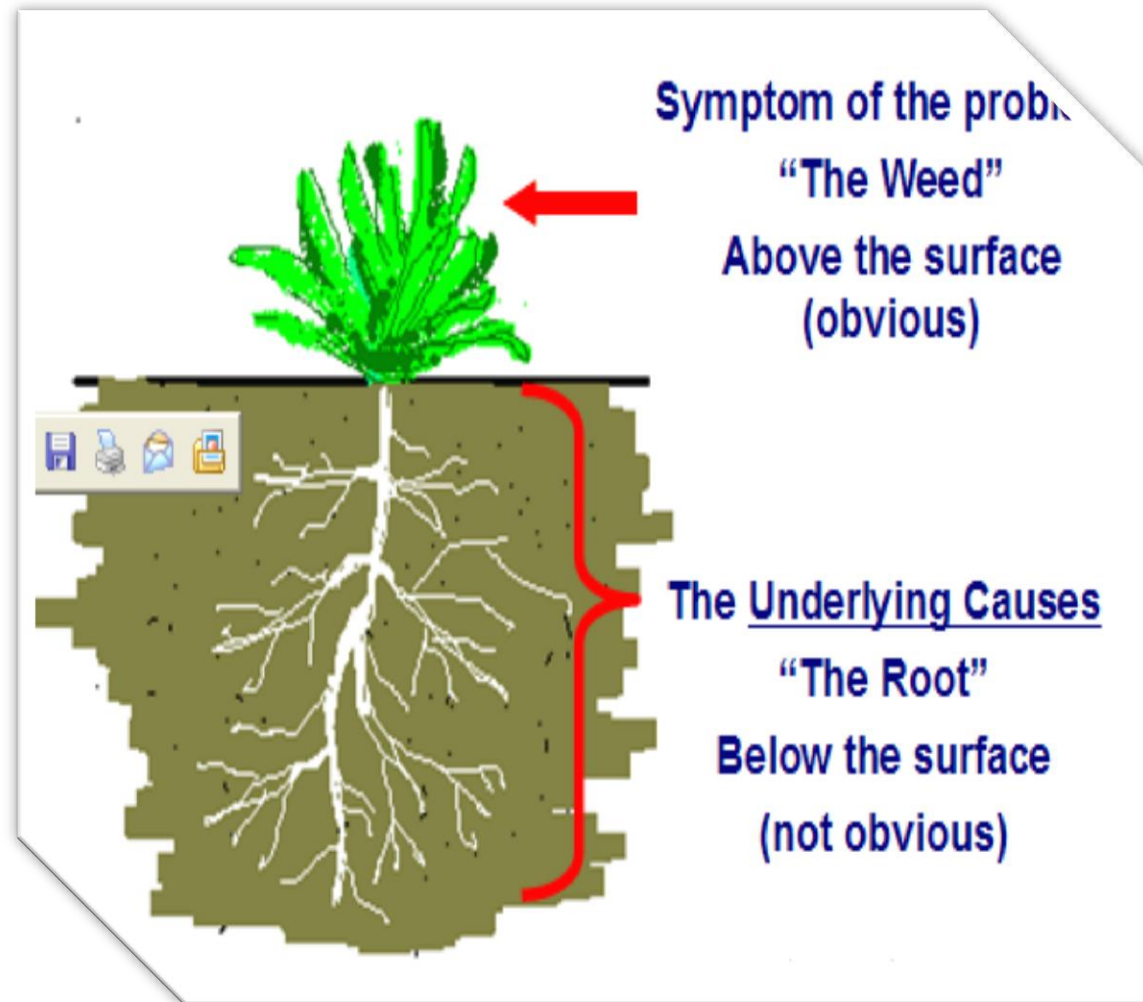
قبلی

چاپ

خروج

تحلیل ریشه ای وقایع

Root Causes Analysis (RCA)



تحلیل ریشه ای وقایع ، تکنیکی است برای درک سیستماتیک علت وقوع

یک حادثه که فراتر از درگیر کردن شخص یا اشخاص بوده و علل زمینه ای و

محیطی که حادثه در آن رخ می دهد را در بر می گیرد.

(بالفعل است یعنی پس از وقوع حادثه انجام میگیرد.)

با این روش ، سازمانها می توانند از خطاهای به وقوع پیوسته ، یادگیریهای

داشته و عملکرد مناسب را اعمال کنند.



مراحل انجام RCA:

۱. تشکیل تیم
۲. تعریف رویداد
۳. جمع آوری اطلاعات
۴. شناسایی علل خطا
۵. تحلیل اطلاعات
۶. ارائه راه حل ها

FMEA (Failure Modes & Effect Analysis)

پیش بینی و تحلیل حالات خرابی و شکست

یک تکنیک تحلیلی و متکی بر قانون پیشگیری قبل از وقوع است که برای شناسایی و پیش بینی مشکلات و نقصها بکار میرود.

رویکردی گام به گام برای شناسایی حالات بالقوه بروز خطا طی طراحی یک خدمت است.

(بالقوه است یعنی قبل از وقوع حادثه انجام میگردد.)

یکی از عوامل موفقیت این روش زمان اجرای آن است بطوریکه طوری طرح ریزی شده است که یک اقدام قبل از واقعه باشد نه پس از آشکار شدن مشکلات.

رضایت نامه آگاهانه

- تمام اقدامات جراحی و تشخیصی تهاجمی نیازمند اخذ رضایت است.
- از تمام بیماران بایستی رضایت گرفته شود (مگر موارد اورژانسی و تهدید کننده زندگی).
- رضایت از خود بیمار گرفته میشود مگر بیمار بیهوش، دارای اختلال روانی یا صغیر باشد (قیم).
- پزشک قبل از انجام هر گونه اقدام درمانی، تشخیصی و تهاجمی کلیه خطرات، منافع و عوارض جانبی احتمالی پروسیجر را به بیمار توضیح داده و با حضور و نظارت پرستار، بیمار برگه رضایت نامه را امضاء می نماید.
- توضیح کامل به بیمار: تشخیص یا مشکل اصلی، مزایا و معایب، زمان بهبودی مورد انتظار، هزینه خدمات یا داروها، درمانهای جایگزین.
- امضا و اثر انگشت بیمار و یک نفر شاهد.
- اعتبار هر رضایت نامه ۳۰ روز است (مگر درمانهای خاص با شرایط ثابت).
- هر لحظه بیمار بخواهد میتواند رضایتش را پس بگیرد.

سابقه بستری شدن :
Former Record :
دارد ندارد
Present None
بیماری بستری :

شماره پرونده :
Unit No:

برگ رضایت آگاهانه

ID No:	نام خانوادگی : Family Name :	نام : Name :	نام پدر : Father Name :	جنس : Sex : M ☐ زن ☐ مرد ☐	وضعیت تاهل : Marital status : Married ☐ single ☐	کد ملی : ID No:
تاریخ تولد : Date of Birth :	محل تولد : Place of Birth :	محل صدور شناسنامه : Place of ID :	مذهب : Religion :	شغل : Occupation :	محل کار : Place of Work :	
نوع درده : ☐ اورژانس ☐ الکترو ☐ درمانگاه ☐ آدرس و تلفن : Address & Phone Number :						

نام و نام خانوادگی و سمت انجام دهنده عمل / اقدام :

روش عمل / اقدام :

مزایا :

معایب :

روشهای جایگزین :

مزایا :

معایب :

عوارض عدم درمان :

در صورت استمرار درمان (هزینه درمانی) :

روش انتخابی توسط بیمار یا ولی بیمار :

اینجانب بیمار یا ولی / قیم قانونی بیمار بعد از توضیحات کامل در مورد روش عمل / اقدام و تفهیم کامل ، به صورت آگاهانه اجازه انجام این روش عمل / اقدام را میدهم .

امضاء و اثر انگشت بیمار / ولی بیمار :
.....

نام و نام خانوادگی بیمار : امضاء و اثر انگشت نام و نام خانوادگی ولی / قیم بیمار : امضاء و اثر انگشت

نام و نام خانوادگی شاهد : امضاء و اثر انگشت نام و نام خانوادگی و سمت رضایت گیرنده : امضاء و مهر

اینجانب بیمار یا ولی / قیم قانونی بیمار بعد از توضیحات کامل در مورد عمل / اقدام و تفهیم کامل ، به صورت آگاهانه اجازه انجام این روش عمل / اقدام را نمیدهم .

امضاء و اثر انگشت :
.....

تاریخ و ساعت اخذ رضایت :
.....

نسخه پرونده : ☐ نسخه پزشک معالج : ☐

از این عقیده حذر کنید:
بی نقصی و کامل بودن





با تسکین از توبه
شما