Archive of SID

فرهنگ‌سازی مسائل ایمنی بیمار و اعتباربخشی در میان کارکنان بالین

■ **عالمه ده‌نبی**/ عضو هیئت علمی دانشکده پرستاری جوین، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، ایران

مشخصات محیط وقوع تجربه: بیمارستان واسعی (عمومی)، دارای ۲۴۵ تخت و ۵۴۰ نفر نیروی انسانی
- **رده‌های نیروی انسانی:** ارشد پرستاری، کارشناس پرستاری، بهیاری، نیروی خدمات
- **مدت اجرای اعتباربخشی:** یکسال

شرح نیاز به تغییر تشخیص داده شده (توصیف وضعیت موجود مشکل‌دار): نظر به اینکه مواجهه با اعتباربخشی و فرایندهای آن همیشه برای کادر درمان یک مسئله جدی و نسبتا ناخوشایندی است که اکثرا از آن امتناع می ورزند، لذا وجود راه حلی جهت درگیر نمودن کارکنان و کاهش استرس آنها در بیمارستان‌ها لازم است.

هدف تغییر: درگیر نمودن کارکنان با فرایندهای اعتباربخشی به صورت عملیاتی جهت آشنایی و اجرایی شدن استانداردهای مراقبتی اعتباربخشی در بخش‌های بالینی

مراحل اجرای برنامه به تفکیک

- **آیا پرسنل را آموزش دادید؟ کدام گروه‌ها؟ چگونه؟** بله، در پیاده‌سازی استانداردهای اعتباربخشی سال ۹۵ تقریبا تمامی گروه‌های درگیر در فرایند از جمله پرستاران و پرسنل خدمات در فرایند و برنامه آموزشی درگیر بودند. برنامه آموزشی بیمارستان به شیوه زیر اجرا گردید که توانست مواجهه پرسنل با فرایندهای اعتباربخشی را به میزان قابل توجهی افزایش و باعث رضایتمندی انان گردد:

در ابتدای امر با توجه به تأکید بر ایمنی بیمار در فرایندهای اعتباربخشی جدید، با توجه به اینکه ایمنی بیمار قسمتهای مختلف را درگیر می نمود من جمله داروخانه، تجهیزات پزشکی، آزمایشگاه و... تیم بازدید کننده ایمنی با ۱۰ نفر عضو فعال تشکیل شد که به صورت هفتگی بازدیدهای از واحدهای کلینیک و پاراکلینیک در راستای ایمنی و اعتباربخشی انجام می دادند. و به پرسنل آموزش‌های لازم در مورد دستورالعملهای ایمنی و اعتباربخشی میدادند. در ادامه امر با توجه به آشنایی پرسنل با دستورالعملها که توسط اعضای تیم ارائه شده بود، آزمون آسکی از کلیه پرسنل بخش‌ها به عمل آمد. به این صورت که کلیه پرسنل واحدهای بالینی به چند گروه تقسیم بندی شدند. و تاریخ مقرر جهت ارائه آزمون به آنها داده شد. آزمون نیز در قالب چند ایستگاه و به صورت آسکی برگزار شد. ایستگاهها شامل مدیریت خطر، احیای قلبی ریوی، کنترل عفونت، ایمنی بیمار، اخلاق پزشکی بود. فرصت هر ایستگاه ۱۰ دقیقه بود که افراد به سوالات و کیس‌های ارائه شده پاسخ می دادند. و سپس ایستگاه را ترک و وارد قسمت بعدی می شدند. به این شیوه از کلیه پرسنل بخش‌ها آزمون به عمل می آمد و نمره هر فرد مشخص می شد. قابل ذکر است که ریاست و مدیریت بیمارستان در تمامی آزمون‌ها به نوبت حضور داشتند. و نمره‌ها و کارکرد پرسنل جهت تشویق و تنبیه به مدیریت ارجاع می‌شد. و به بخشی که بیشترین امتیاز را کسب کرده بود تشویقی اهدا می شد.

- **آیا دستورالعمل خاصی برای تغییر نیاز داشتید؟** خیر
- **آیا نحوه ارتباط رسمی‌شما/ واحد پرستاری با سایر واحدهای بیمارستان تغییر نمود؟** بله با توجه به اینکه بنده

www.SID.ir

Downloaded from ijnv.ir at 9:07 +0430 on Saturday June 15th 2019

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-11-06]

Archive of SID

کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار بودم فرایند اعتباربخشی و به خصوص گزارش خطا سبب شده بود تا ارتباط بنده با واحدهای پاراکلینیک مثل آزمایشگاه و فیزیوتراپی افزایش یافته و سبب تقویت دقت کاری آنها گردد. به طوری که تمامی برچسبهای شناسایی لوله‌های آزمایش تغییر یافت. همچنین خطوط تلفن یک طرفه برای آزمایشگاه گذاشته شد که موارد آزمایشات بحرانی هم برای بیماران بستری و هم سرپایی پیگیری و اطلاع رسانی شود. واحد فیزیوتراپی نیز با توجه به نقایصی که در ارائه خدمت برای کلیه بیماران داشت، ملزم به انجام فیزیوتراپی در ساعت مشخص برای تمام بیماران شد.

- **آیا نیاز به هماهنگی با سایر واحدهای بیمارستان بوده است؟** بله در ابتدای هر سه ماهه تاریخ برگزاری بازدیدها از واحدهای مختلف مشخص نموده و روز قبل از بازدید با اعضای گروه و بخش مورد نظر هماهنگی صورت می گرفت و در طی روز اعضای مختلف تیم ایمنی جهت بازدید و آموزش پرسنل حضور می یافتند. لازم به ذکر است که از با هماهنگی با سرپرستار در روزهای بازدید بیشتر از ۵۰٪ پرسنل بخش حضور داشتند.

- **نحوه نظارت و کنترل شما/ واحد پرستاری درخصوص برنامه تغییر چگونه بود؟** به صورت عملیاتی و بازدیدهای هفتگی مؤثر از بخش‌ها که به صورت هر سه ماه یکبار حداقل از تمام بخش‌های بیمارستان بازدید به عمل می آمد و سپس برگزاری آزمون آسکی از کلیه پرسنل.

- **نحوه ارزشیابی نهایی برنامه تغییر خود را شرح دهید.** با برگزاری آزمون آسکی در دو مرحله و مقایسه نتایج مرحله اول آزمون در مقایسه با مرحله دوم که به صورت چشمگیری افزایش یافته بود.

- **برای تداوم و تثبیت تغییر در سیستم پرستاری چگونه عمل کردید؟** تداوم و استمرار در بازدیدهای ایمنی و گرفتن آزمون

- **مشکلات پیش‌آمده در حین اجرا چه بودند؟** مقاومت پرسنل در ابتدای امر با توجه به بازدیدهای دوره‌ای و برگزاری آزمون وجود داشت. اما با دخالت مدیریت بیمارستان و بازخورد نتایج به پرسنل و تشویق و تنبیه به آنان سبب از بین رفتن مقاومت شدیم. همچنین تجهیزات ناکافی پراتیک در بیمارستان نیز جزء یکی از مشکلاتی بود که در حین اجرای آزمون به وجود آمد که با رایزنی با دانشکده مرتفع گردید.

نتایج برنامه تغییر:

- آگاه‌سازی اکثریت پرسنل بیمارستان از استانداردهای اعتباربخشی
- ارائه راهکارهای عملیاتی نمودن استانداردهای مراقبتی
- کاهش اضطراب پرسنل در برخورد با تیم ارزیابی کننده وزارتخانه
- افزایش رضایتمندی پرسنل در زمینه پیاده‌سازی استانداردهای اعتباربخشی
- تداوم و استمرار در پیاده‌سازی استانداردهای اعتباربخشی
- عملیاتی نمودن اجرای استانداردهای مراقبتی در بیمارستان

مشکلات حل نشده و جدید رخ داده در پی ایجاد تغییر:

- وجود برخی ساختارهای نامناسب بیمارستان نسبت به استانداردهای بیمارستانی
- کمبود تجهیزات پزشکی و امکانات مناسب بیمارستانی
- حجم بالای مراجعین نسبت به پرسنل و عدم اجرای کامل و دقیق استانداردهای مراقبتی

درس‌های آموخته شده: اعتباربخشی یعنی اجرای استانداردهای مراقبت پرستاری که میتوان با آموزش صحیح و مداوم و ارائه راهکارهای عملیاتی سبب پیاده‌سازی آن در بالین گردید.

www.SID.ir

Downloaded from ijnv.ir at 9:07 +0430 on Saturday June 15th 2019

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-11-06]