

فرهنگ ایمنی بیمار



**Staff Culture
of Safety**



**Patient
Safety**



تهیه در واحد آموزش بیمارستان رضوی



فرهنگ ایمنی



- ✓ با وجود اینکه تلاش های گسترده ای در جهت تکامل سیستم های ایمنی انجام گرفته است، بیشتر حوادث ایجاد شده ناشی از ضعف سیستم های ایمنی می باشد و به نظر میرسد این سیستم ها نیز به نوعی جایز الخطا هستند.
- ✓ پرداختن به دلایل وجود این ضعف میتواند به نوعی ما را با مفهوم فرهنگ ایمنی آشنا نماید.
- ✓ این گفته به مفهوم بی ثمر بودن سیستم های ایمنی نیست، بلکه بیشتر این سیستم ها میتوانند در هر سازمانی عملکرد بهتری داشته باشند به شرط آنکه **فرهنگ ایمنی** در آن سازمان گسترش یافته باشد.
- ✓ نتایج تمام تحقیق ها بیانگر این نکته است که : **محدودیت های ذاتی سیستم های ایمنی در صورتی که سازمان ها بتوانند فرهنگ ایمنی را گسترش دهند کاهش می یابد.**

مفهوم فرهنگ



فرهنگ در بررسی دیدگاه های مختلف در مورد فرهنگ به دو فرضیه میرسیم:

(۱) فرهنگ متشکل از ارزشها ست.

(۲) فرهنگ عبارت است از عادت های افراد.

مفهوم فرهنگ ایمنی



سازمانی میتواند مدعی داشتن **فرهنگ ایمنی** باشد که عادت های کارمندان آن در راستای الزامات ایمنی باشد.

ریزون معتقد است که فرهنگ ایمنی معادل و هم معنی با فرهنگ اطلاع رسانی می باشد و در همین راستا چهار خرده فرهنگ را به شرح ذیل معرفی میکند:

خصوصیات سازمانهایی با استقرار فرهنگ ایمنی بیمار



۱. فرهنگ گزارش دهی: متقاعد کردن نیروها به گزارش کردن خطاها و شبه حوادث

۲. فرهنگ بی طرفی: اگر بطور عادی گزارشها منجر به سرزنش و مجازات شود دیگر گزارشی از سوی نیروها ارسال نخواهد شد اما اگر بصورت دیگری با گزارشها برخورد شود و از آنها جهت بهبود سیستم و رفتارها استفاده شود گزارش خطاها و شبه حوادث ادامه خواهد یافت.

۳. فرهنگ یادگیری: تنها وقتی گزارشها موثر خواهد بود که سازمان از آنها تجربه اندوخته باشد.

۴. فرهنگ انعطاف: یعنی در برابر نظر فنی کارشناسان و موارد مطرح شده از سوی کارکنان انعطاف داشته و از

مقدمه



فرهنگ ایمنی در هر سازمانی حاکی از اعتماد دو طرفه است که در آن همه کارکنان میتوانند **آزادانه** در خصوص مشکلات ایمنی و چگونگی حال آنها صحبت کنند، **بدون آن که ترسی از سرزنش غیرمنصفانه یا تنبیه داشته باشند.**

در صورت استقرار کامل فرهنگ ایمنی بیمار به عنوان ارزش

سازمانی در بیمارستان شاهد اتفاقات مثبت ذیل هستیم

۱. سازمان از خطاهای گذشته تجربه کسب کرده و می آموزد.

۲. منابع مورد نیاز، ساختار مناسب و مسئولیت پذیری مطلوب جهت حفظ اثر بخشی سیستم ها تامین میشود.

۳. پیشگیری از خطاها برنامه ریزی و به نحو موثری انجام می شود.



در صورت استقرار کامل فرهنگ ایمنی بیمار به عنوان ارزش سازمانی در بیمارستان شاهد اتفاقات مثبت ذیل هستیم

۴. عوارض ناخواسته خطاها کاهش می یابد.

۵. تمامی کارکنان در قبال ایمنی خودشان، سایر کارکنان، بیماران و ملاقات
کنندگان مسئولیت پذیرند.

۶. در نظر کارکنان، ایمنی بالاتر از اهداف اجرایی و مالی سازمان است.



در صورت استقرار کامل فرهنگ ایمنی بیمار به عنوان ارزش سازمانی در بیمارستان شاهد اتفاقات مثبت ذیل هستیم

۷. در نظر تیم رهبری و مدیریت، ایمنی بالاتر از اهداف اجرایی و مالی سازمان است.

۸. مدیریت سازمان به شناسایی، ارتباط و حل مشکلات مرتبط به ایمنی تشویق / پاداش میدهد.

۹. گزارش دهی وقایع ناخواسته تبدیل به هنجار سازمان شده است.

۱۰. ایمنی بیمار در تمام سطوح عملکردی بیمارستان یک ارزش سازمانی نهادینه شده است.



خصوصیات سازمانهایی با استقرار فرهنگ ایمنی بیمار



۱. امنیت روانی:

افراد میدانند که دغدغه های آنان مورد استقبال قرار گرفته با احترام با ایشان رفتار می شود.

خصوصیات سازمانهایی با استقرار فرهنگ ایمنی بیمار



۲. رهبری فعال:

رهبران سازمانی، فضایی خلق میکنند که در آن تمامی کارکنان به راحتی دغدغه های خود را بیان می نمایند.

خصوصیات سازمانهایی با استقرار فرهنگ ایمنی بیمار



۳. شفافیت:

کارکنان برای اظهار و پافشاری در قبال دغدغه های ایمنی احساس راحتی میکنند
و اعتماد بالایی در زمینه یادگیری از مشکلات برای ارتقا دارند.

خصوصیات سازمانهایی با استقرار فرهنگ ایمنی بیمار



۴. انصاف:

افراد برای خطاهای با منشا سیستمیک سرزنش یا تنبیه نمیشوند.

سطوح فرهنگ ایمنی بیمار

سطح ۱ :

➤ فرهنگ سازمانی بیمار (چرا وقتمان روی ایمنی تلف کنیم!)

سطح ۲ :

➤ فرهنگ سازمانی واکنشی (اگر اتفاقی بیفتد بالاخره یک کاری میکنیم!)



سطوح فرهنگ ایمنی بیمار

سطح ۳ :

➤ فرهنگ سازمانی مبتنی بر سیستمها و ضوابط اداری (سیستمهایی برای مدیریت ایمنی مستقر داریم).

سطح ۴ :

➤ فرهنگ سازمانی پیشگیرانه (همیشه نسبت به ریسکها هوشیاریم).

سطح ۵ :

➤ فرهنگ سازمانی مولد (مدیریت خطر جز اصلی فعالیتهای سازمانی است).





بر اساس تحلیل وضعیت موجود،
بیمارستان در یکی از سطوح پنج گانه
قرار میگیرد.

نقش کارکنان نسبت به ارتقا ایمنی بیماران



۱. آگاهی از مبانی و فرهنگ ایمنی بیمار

۲. آگاهی از نقش و مسئولیت خود در بیمارستان در ارائه خدمات ایمن

۳. اولویت بخشی به ایمنی بیمار در پیوست ارائه خدمات توسط کارکنان

۴. آگاهی از روشهای اجرائی استاندارد ایمنی بیمار و متعهد به عمل بر اساس آن

۵. عدم وجود فضای سرزنش بین کارکنان به خاطر درخواست کمک، پرسش و یا بروز خطای انسانی

استفاده از مدل "هفت گام به سوی ایمنی"

۱- ایجاد فرهنگ و بستر سازی :

➤ بستری باز و منصفانه برای دستیابی به ایمنی بیمار فراهم کنید .

۲- کارکنان خود را حمایت و رهبری کنید.

به طور شفاف و محکم در سازمان خود، بر ایمنی بیمار تاکید و تمرکز کنید .

۳- عملیات مدیریت خطر را هم سو و یکپارچه کنید.

برای مدیریت خطرات ،سیستم ها و فرآیندهایی ایجاد کنید و خطاها را شناسایی و ارزیابی نمایید



استفاده از مدل "هفت گام به سوی ایمنی"

۴- گزارش دهی را تشویق کرده ارتقاء دهید .

به کارکنان خود این اطمینان را دهید که می توانید به راحتی وقایع را گزارش کنند .

۵- مردم و جامعه را ، در موضوع درگیر کرده و با آنها ارتباط برقرار کنید .

راه هایی را برای برقراری ارتباط صریح با بیماران ایجاد و به حرف آنها گوش دهید .



استفاده از مدل "هفت گام به سوی ایمنی"

۶- درس های ایمنی را بیاموزید و به دیگران هم یاد دهید .

کارکنان را به تحلیل ریشه ای علل تشویق کنید تا یاد بگیرند که چرا و چگونه حوادث رخ میدهند.

۷- راه حل هایتان را برای جلوگیری از بروز آسیب اجرایی کنید.

درسهایی را که آموخته اید با تغییر در عملیات، فرایندها و سیستم، نهادینه و عملی سازید.



The Steps

Step 7 - Solutions to reduce harm

Step 6 - Learn and Share Lessons

Step 5 - Patient involvement

Step 4 - Promote Reporting and Learning

Step 3 - Integrated Risk Management

Step 2 - Lead and support your staff

Step 1 - Build a Safety Culture that is open and fair



پاس از توجه شما



ایمنی بیمار نه یک شعار که یک فرهنگ است •

PATIENT SAFETY

آموزش بیمارستان رضوی