

## بیمارستان‌های تخصصی شهر مشهد و مؤلفه‌های ایمنی سلامت برمبنای شاخص‌های استاندارد الزامی بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار

### Mashhad Specialized Hospitals and Health Safety Components Based on Mandatory Standard Indices of Patient Safety-Friendly Hospitals



Corresponding author:  
Saeed Emam Gholi Zadeh; PhD  
Email: gholizadehsaeid@gmail.com

نویسنده مسئول: دکتر سعید امامقلی زاده؛  
استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه شمال آمل، آمل، ایران

Aref Ahmadi Kamarposhti, Saeed Emam Gholi Zadeh,

عارف احمدی کمرپشتی، سعید امامقلی زاده،

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و  
مهندسی، دانشگاه شمال آمل، آمل، ایران  
استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه شمال آمل، آمل، ایران

How to cite this article: Ahmadi Kamarposhti A, Emam Gholi Zadeh S. Mashhad Specialized Hospitals and Health Safety Components Based on Mandatory Standard Indices of Patient Safety-Friendly Hospitals. *J Mashhad Med Counc* 2018;22:14-7.

امروزه بیمارستان‌ها به دنبال ارائه خدماتی هستند که بیش‌ترین ایمنی و بهترین کیفیت را برای بیماران و مراجعه کنندگان به همراه داشته باشد. خدمات غیر ایمن موجب بروز خسارات جانی و مالی به صورت مستقیم یا غیرمستقیم بر افراد و جامعه می‌شود. در کشور ما اقدامات اساسی و مهمی در راستای افزایش ایمنی بیمار انجام شده است که از جمله این اقدامات استقرار حاکمیت بالینی، بیمارستان‌های دوستدار ایمنی بیمار و اعتباربخشی بیمارستان‌ها می‌باشد.

#### بیمارستان‌های تخصصی

بیمارستان‌های تخصصی، بیمارستان‌هایی هستند که در یک یا چند رشته تخصصی فعالیت می‌کنند. این بیمارستان‌ها به دو دسته زیر تقسیم می‌شوند:

۱- بیمارستان‌های تک تخصصی: خدمات‌دهی این نوع بیمارستان‌ها معطوف بر یک نوع تخصص خاص می‌باشد. فعالیت‌های یک بیمارستان

بیمار در مراکز مورد مطالعه از چک‌لیست‌های استاندارد الزامی مربوط به بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار استفاده شد. این چک‌لیست شامل چهار گروه حاکمیت و رهبری، جلب مشارکت و تعامل بیمار با جامعه، خدمات بالینی ایمن و مبتنی بر شواهد و محیط ایمن بود. هر کدام از این گروه‌ها مؤلفه‌های ایمنی سلامت می‌باشند که دارای زیرگروه و هر کدام از این زیرگروه‌ها دارای استانداردهایی هستند که به‌عنوان استانداردهای الزامی شناخته می‌شوند. استانداردهای الزامی استانداردهایی هستند که باید به‌صورت صد درصد تحقق یابند تا آن بیمارستان به‌عنوان بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار شناخته شود. در حقیقت، دستیابی به این استانداردها الزامی و حیاتی است.

#### مؤلفه‌های ایمنی سلامت

۱- حاکمیت و رهبری: در این گروه مدیریت ارشد بیمارستان به ایمنی بیمار ملتزم است و بیمارستان دارای یک برنامه برای ایمنی بیمار است. همچنین، بیمارستان جهت ارائه خدمات دارای وسایل و تجهیزات ضروری با کارکرد مناسب است و به‌منظور تأمین ایمنی بیماران در تمامی نوبت‌های کاری دارای کارکنان فنی واجد صلاحیت و بامهارت‌های لازم است.

۲- مشارکت جامعه و تعامل با بیمار: در این گروه، بیمارستان ضمن شناسایی صحیح هویت بیماران در تمامی مراحل درمان با ارتقای سطح آگاهی بیماران و مراقبین آن‌ها در زمینه سلامت به آن‌ها قدرت و امکان مشارکت در اتخاذ تصمیم صحیح در مورد نحوه درمان را می‌دهد.

۳- خدمات بالینی ایمن: در این گروه بیمارستان علاوه بر اینکه ایمنی خون و فرآورده‌های خونی را تضمین می‌کند باید دارای سیستم بالینی اثربخش، سیستمی برای کاهش خطر ابتلا به عفونت‌های ناشی از

تک تخصصی مانند روان‌پزشکی و چشم محدودتر بوده و تعاریف خاصی را در فضاها و اماکن پاراکلینیکی خواهد داشت که شاید در بیمارستان‌های عمومی به آن شکل اجرا نشود. به‌طور متوسط ظرفیت این نوع بیمارستان‌ها ۳۰۰ تختخواب بوده و در هر منطقه جمعیتی، بدون رقیب خواهند بود. امروزه برخی از افراد معتقدند که بیمارستان تک تخصصی یک بیمارستان کامل محسوب نمی‌شود، زیرا وجود تخصص‌های پزشکی در کنار هم برای بیمارستان‌ها الزامی است.

۲- بیمارستان‌های چند تخصصی: این بیمارستان‌ها عمومی-تخصصی یا عمومی-فوق تخصصی در یک یا چند رشته تخصصی می‌باشند. در حال حاضر اکثر بیمارستان‌های دنیا به این شکل فعالیت می‌کنند. بیمارستان‌های فعلی دنیا حتی اگر در ابتدای احداث تخصصی نبوده‌اند، لکن به‌مرور زمان به این سمت توسعه یافته‌اند. ظرفیت این نوع بیمارستان‌ها کوچک، متوسط، بزرگ و خیلی بزرگ است و می‌توانند دارای ۱۰۰۰-۱۰۰۰۰ تختخواب باشند.

#### بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار

سازمان جهانی بهداشت با درک اهمیت ایمنی بیمار، آن را به‌عنوان دغدغه اصلی نظام سلامت برشمارده است. در این راستا سازمان جهانی بهداشت کشورهای عضو خود را به مناطق گوناگون تقسیم‌بندی کرده است که کشور ایران در منطقه مدیترانه شرقی قرار دارد. دفتر مدیترانه شرقی در این راستا برنامه بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار را آغاز کرده است. در ایران از سال ۲۰۱۰ میلادی اقدامات برنامه بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار آغاز شد که در مرحله اول استانداردهای الزامی مدنظر قرار داده شده است. در پژوهشی که در ۸ بیمارستان تخصصی شهر مشهد انجام شد به‌منظور بررسی ایمنی



دارای سطح متوسطی می‌باشد. از جمله معضلات اساسی در این حوزه عدم وجود تجهیزات ضروری در بیمارستان‌ها می‌باشد که بیمارستان باید با تخصیص بودجه مناسب این تجهیزات را فراهم کند. به منظور ارتقای ایمنی بیمار در این زمینه می‌بایست اجرای دقیق و منظم بازدیدهای مدیریت ایمنی بیمار توسط مدیر ارشد با هدف بهبود فرهنگ ایمنی بیمار و شناسایی خطرات در اولویت قرار گیرد. همچنین، مدیر ارشد ایمنی بیمار را در برنامه‌های عملیاتی، راهبردی و استراتژیک بیمارستان مدنظر قرار دهد.

#### جلب مشارکت و تعامل بیمار با جامعه

مؤلفه جلب مشارکت و تعامل بیمار با جامعه در بیمارستان‌های تخصصی شهر مشهد مانند مؤلفه قبلی در سطح متوسطی قرار دارد. عدم اطلاع کافی بیمار از نوع درمان و عوارض جانبی ناشی از آن یکی از مشکلات می‌باشد که برای بهبود این زمینه باید اطلاعات مربوط به فرآیندهای درمانی و خطرهایی که ممکن است بیمار را تهدید کند به بیمار ارائه و در اتخاذ تصمیم در مورد نحوه درمان مشارکت داده شود. همچنین، افزایش آگاهی بیماران و همراهان آن‌ها در زمینه مراقبت‌های درمانی و اخذ رضایت‌نامه از بیمار می‌تواند در بهبود این وضعیت مؤثر باشد. از دیگر مشکلاتی که در این حیطه بیماران با آن مواجه هستند می‌توان به عدم شناسایی درست بیماران و اشتباه در روند درمان اشاره کرد که برای بهبود این وضعیت می‌بایست برای کارکنان دوره‌های آموزشی در زمینه شناسایی بیماران برگزار گردد.

خدمات سلامت و سیستم دارویی ایمن باشد.  
۴- محیط ایمن: در این گروه برای برقراری محیطی ایمن، بیمارستان دارای سیستم مدیریت دفع پسماندها است.

در بین مؤلفه‌های استانداردهای الزامی بیمارستان ایمنی بیمار، گروه خدمات بالینی ایمن و مبتنی بر شواهد بهترین وضعیت و گروه محیط ایمن ضعیف‌ترین وضعیت را در ۸ بیمارستان تخصصی مشهد دارند (نمودار ۱).

طبق پروتکل ارزیابی ایمنی بیمار، بیمارستان‌های تخصصی شهر مشهد در وضعیت متوسطی قرار دارند. از لحاظ میزان رعایت شاخص‌های استاندارد الزامی مربوط به ایمنی بیمار، بیمارستان سینا بهترین بیمارستان و بیمارستان دکتر شیخ ضعیف‌ترین بیمارستان تخصصی این شهر می‌باشند (نمودار ۲).

#### استانداردهای الزامی ایمنی بیمار در بیمارستان‌های تخصصی شهر مشهد

میانگین رعایت استانداردهای الزامی ایمنی بیمار در بیمارستان‌های تخصصی شهر مشهد در سطح متوسطی هستند. به منظور ارتقای ایمنی بیمار در بیمارستان‌ها استفاده از فرهنگ ایمنی بیمار به عنوان یک اصل مهم در بیمارستان‌ها، توجه و تمرکز کارکنان و مسئولین بیمارستان بر روی بیمار و اتخاذ استراتژی‌های خاص برای این موضوع و استفاده از مدیران کارآمد برای بیمارستان و ایجاد محیطی که باعث افزایش انگیزه آن‌ها برای انجام برنامه‌های ایمنی بیمار شود می‌تواند مؤثر باشد.

#### حاکمیت و رهبری

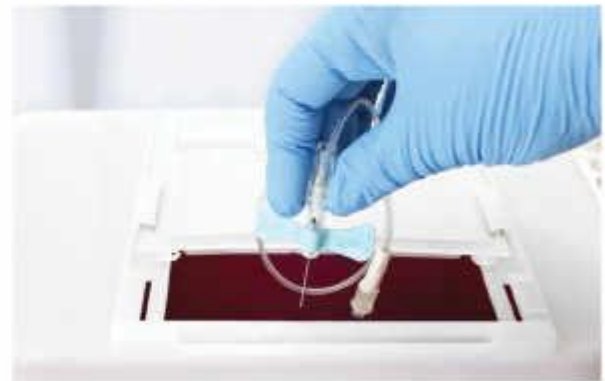
مؤلفه حاکمیت و رهبری در بیمارستان‌های تخصصی شهر مشهد



نمودار ۱. وضعیت شاخص‌های الزامی بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار



نمودار ۲. وضعیت بیمارستان‌های تخصصی شهر مشهد



ایمنی محیط و تفکیک مناسب زیاله‌های پرخطر و کم‌خطر بهره برد. نتیجه‌گیری

از آن‌جا که دستیابی به ۱۰۰ درصد استانداردهای الزامی برای بیمارستان‌های دوستدار ایمنی بیمار ضروری و حیاتی است، بنابراین بیمارستان‌های تخصصی شهر مشهد تا دستیابی به صددرصد این استانداردها راهی طولانی در پیش دارند. لذا باید مدیران بیمارستان برنامه ایمنی بیمار را جزو برنامه‌های استراتژیک و عملیاتی بیمارستان قرار دهند و برای آن دستورالعمل‌های مناسب تدوین کنند. به‌علاوه، بیمارستان‌ها با عملیاتی کردن برنامه‌ریزی‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت مرکز با هدف دستیابی به حداکثر ایمنی برای بیمار به شرایط مطلوب برای دستیابی کامل به استانداردهای الزامی دست خواهند یافت. یکی از ارکان بسیار مهم برای همه ارگان‌ها و سازمان‌ها استفاده از مدیران کارآزموده و کارآمد در دستیابی به اهداف سازمانی است. بیمارستان نیز از جمله سازمان‌هایی است که نقش مدیران در آن بسیار حائز اهمیت است؛ مدیرانی که با برنامه‌ریزی مناسب، مدیریت هزینه‌ها، حمایت از کارکنان و برنامه‌های راهبردی، سبب بهبود خدمات بیمارستان به بیماران شوند. بهره‌گیری از مدیران کارآمد و آشنا به برنامه‌های مدیریت ایمنی بیمار که بتوانند نقاط ضعف را به نقاط قوت و تهدیدهای خارجی را به فرصت تبدیل کنند، فرآیند دستیابی به حداکثر ایمنی بیمار را تسهیل می‌کند. در حقیقت، بیمارستان‌هایی که بیش‌ترین امتیاز را در این زمینه کسب می‌کنند از مدیران لایق‌تر و کارآمدتری بهره‌مند می‌باشند. ایجاد یک فضای باز برای دریافت انتقادات و گزارش خطاها نیز می‌تواند بسیاری از مشکلاتی که به‌طور پنهان در بخش‌های بیمارستان وجود دارد را نمایان سازد تا با ارائه سازوکارهای مناسب بتوان نواقص و مشکلات را برطرف کرد. فرهنگ ایمنی بیمار نقش به‌سزایی در ارتقای دانش و آگاهی کارکنان بیمارستان دارد و می‌تواند کمک بسیار زیادی به بهبود ایمنی بیمار کند.

### خدمات بالینی ایمن و مبتنی بر شواهد

مؤلفه خدمات بالینی ایمن و مبتنی بر شواهد در بیمارستان‌های تخصصی شهر مشهد دارای سطح متوسط است. عدم استفاده از میزان کافی از محلول‌های ضدعفونی در بعضی بخش‌ها از جمله موارد مشاهده شده در این حوزه است که پیشنهاد می‌گردد از پرستار کنترل عفونت برای نظارت دقیق بر ضدعفونی کردن بخش‌ها استفاده شود. از دیگر موارد، عوامل عفونت‌زا در بیمارستان هستند که باید دوره‌های آموزشی مناسب برای کادر بالینی به‌منظور شناسایی عواملی که باعث عفونت می‌شوند و راه‌کارهای جلوگیری از ایجاد عفونت برگزار شود و همچنین دستورالعمل جلوگیری و کنترل عفونت‌های بیمارستانی به‌صورت بروشور یا کتابچه تهیه و در دسترس کادر بالینی قرار گیرد. خطایی که بیشترین خطر را در مدیریت خون دارد تزریق نامناسب خون می‌باشد که بیمارستان باید برای رفع این معضل استانداردهای سازمان جهانی بهداشت در زمینه تزریق ایمن خون را اجرا کند. توجه به استانداردها در همه زمینه‌ها می‌تواند اثرات مطلوب بسیار چشمگیری داشته باشد که برای این امر نیاز به آموزش‌های کافی به کارکنان می‌باشد.

### محیط ایمن

مؤلفه محیط ایمن در بیمارستان‌های تخصصی شهر مشهد مانند کلیه مؤلفه‌های ذکر شده در سطح متوسط قرار دارد. فقدان آموزش‌های لازم در رابطه با مدیریت پسماندهای بیمارستانی به‌عنوان یکی از معضلات در این نوع بیمارستان محسوب می‌شود لذا با برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان درگیر با پسماندها و زیاله‌های بیمارستانی باید در برطرف نمودن این معضل تلاش کرد. یکی دیگر از این مشکلات عدم تفکیک پسماندهای بخش‌های مختلف بیمارستان و نداشتن آمار دقیقی از میزان این پسماندها است که می‌توان با ایجاد سیستم مدیریت ایمنی برای دفع پسماندهای بیمارستانی و نظارت بر بخش‌ها و همچنین ایجاد یک کمیته تخصصی ایمنی در بیمارستان‌ها برای تضمین

لطفاً به این مقاله از ۲۰ تا ۲۶ امتیاز دهید و به شماره پیامک مجله (۳۰۰۰۷۸۳۸) ارسال فرمایید.

کد مقاله: ۷۶۰۵ نحوه امتیازدهی: امتیاز- شماره مقاله

### References

1. Emami Razavi SH, Ravaghi H, Mohaghegh MR. Assessment of patient safety in hospitals a manual for evaluators. Tehran: Mehr Ravesh; 2012. (In Persian)
2. Ravaghi H, Sadat M, Mostofian F, Vazirian S, Heydarpoor P. Assessment of Patient Safety in Hospitals. 1st edition. Tehran: Ministry of health and medical education; 2011. (In Persian)
3. Ministry of Health and Medical Education, Office of hospital management and clinical service excellence. Patient safety, patient rights and our responsibilities. Available from: [http://www.mums.ac.ir/btom/fa/a\\_modiran0806](http://www.mums.ac.ir/btom/fa/a_modiran0806)