

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
1431



اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی

First Virtual Congress of  
Patient Safety and Medical Education

Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی  
معاونت پزشکی و ایمنی بیمار

May 26 to 29, 2021



معاونت پزشکی و ایمنی بیمار  
مركز آموزش، درمان و تحقيقات  
اعمال رضايان تبريز

۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

## دیدگاه مدیران ارشد به ایمنی بیمار و تاثیر آن در ارائه خدمات درمانی و مراقبتی ایمن

دکتر روزبه رجایی

معاون درمان دانشگاه علوم پزشکی تبریز





اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی  
First Virtual Congress of  
Patient Safety and Medical Education



May 26 to 29, 2021

Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)

۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

## Key facts

- The occurrence of adverse events due to unsafe care is likely one of the 10 leading causes of death and disability in the world
- In high-income countries, it is estimated that one in every 10 patients is harmed while receiving hospital care
- The harm can be caused by a range of adverse events, with nearly 50% of them being preventable
- Each year, 134 million adverse events occur in hospitals in low- and middle-income countries (LMICs), due to unsafe care, resulting in 2.6 million deaths
- Another study has estimated that around two-thirds of all adverse events resulting from unsafe care, and the years lost to disability and death (known as disability adjusted life years, or DALYs) occur in LMICs
- Globally, as many as 4 in 10 patients are harmed in primary and outpatient health care. Up to 80% of harm is preventable. The most detrimental errors are related to diagnosis, prescription and the use of medicines



اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی  
First Virtual Congress of  
Patient Safety and Medical Education



May 26 to 29, 2021

Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)

۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

## What is Patient Safety?

- Patient Safety is a health care discipline that emerged with the evolving complexity in health care systems and the resulting rise of patient harm in health care facilities. It aims to prevent and reduce risks, errors and harm that occur to patients during provision of health care. A cornerstone of the discipline is continuous improvement based on learning from errors and adverse events.
- To ensure successful implementation of patient safety strategies; clear policies, leadership capacity, data to drive safety improvements, skilled health care professionals and effective involvement of patients in their care, are all needed.



اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی  
First Virtual Congress of  
Patient Safety and Medical Education



May 26 to 29, 2021

Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)

۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

## Patient safety:

- Patient safety is the absence of preventable harm to a patient during the process of health care, including the reduction of risk of unnecessary harm associated with health care to an acceptable minimum.
- An acceptable minimum refers to the collective notions of given current knowledge, resources available and the context in which care is delivered, weighed against the risk of non-treatment or other treatment.







وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

May 26 to 29, 2021



اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی

First Virtual Congress of  
Patient Safety and Medical Education

Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)



مرکز آموزشی، درمانی و تحقیقاتی  
خدمات بهداشتی و درمانی

۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

## **Patient Safety - a fundamental component for Universal Health Coverage**

Safety of patients during the provision of health services that are safe and of high quality is a prerequisite for strengthening health care systems and making progress towards effective universal health coverage (UHC)

It is also important to recognize the impact of patient safety in reducing costs related to patient harm and improving efficiency in health care systems. The provision of safe services will also help to reassure and restore communities' trust in their health care systems



اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی

First Virtual Congress of  
Patient Safety and Medical Education

Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)



۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

May 26 to 29, 2021

## How Leadership Can Influence Patient Safety

An emerging body of data now demonstrates a clear association between board activities and hospital performance on quality and safety metrics. A 2013 review found that high-performing hospitals—defined as those ranking highly on objective measures of quality and safety—tended to have board members who were more skilled in quality and safety issues and who devoted more time to discussion of quality and safety during board meetings.



اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی  
First Virtual Congress of  
Patient Safety and Medical Education



May 26 to 29, 2021


Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)

۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

- These practices include structured use of data to enhance care, both by setting specific quality goals and regularly monitoring performance dashboards. They also included explicitly using quality and safety performance in the evaluation of high-level executives and focusing on improving hospital operations. Examples of organizations that have transformed their practices and organizational culture to emphasize patient safety include the [Dana-Farber Cancer Institute](#), which responded to a serious and widely publicized preventable death by ingraining patient safety into the responsibilities of clinical and organizational leadership and emphasizing transparency with patients and families, and [PeaceHealth](#), which created a governance board overseeing all safety and quality activities across the system and tied executive compensation to specific quality and safety goals.





- Hospital boards influence quality and safety largely through strategic initiatives, but data also shows that executives and management can improve safety through more direct interactions with frontline workers.
- **Leadership walkrounds**—visits by management to clinical units in order to engage in frank discussion around safety concerns—can positively impact safety culture. Although walkrounds are widely used and recommended as a safety intervention. 
- **Voluntary error reporting systems** often lack credibility among frontline staff due to insufficient follow up after an error is reported. By engaging with those who take the time to report errors and devoting time and resources to structured follow through, hospital leadership can both address specific safety issues and tangibly illustrate the importance of patient safety as an organizational priority.

اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی

# First Virtual Congress of Patient Safety and Medical Education

Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

May 26 to 29, 2021



مركز آموزش، درمان و تحقیقات  
ایمنی بیمار و آموزش پزشکی

۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

- An important area in which hospital leadership can directly address safety concerns is through managing **disruptive and unprofessional behavior** by clinicians.
- As boards have oversight over the medical staff, they have the ability to ensure unprofessional or incompetent clinicians do not put patients at risk. Although there is limited evidence regarding specific strategies leadership can use to prevent disruptive behavior, some organizations have developed a **structured approach** that emphasizes early intervention by hospital leadership for clinicians who display recurrent unprofessional behavior or are the subject of **multiple patient complaints**.



# Seven Steps To Patient Safety (NHS)





اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی

# First Virtual Congress of Patient Safety and Medical Education

Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

May 26 to 29, 2021



مركز آموزش، درمان و تحقيقات  
اعمال رضايان تبريز

۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

## مدل دستیابی به ایمنی بیمار بر اساس NHS

➤ در این مدل ۷ قدم برای مدیران ارشد در راستای دستیابی به ایمنی بیمار و صیانت از آن در نظر گرفته شده است و در آن مانند سایر موارد مشابه سعی شده تا از یک سو ارائه ایمن خدمات تضمین شود و از جانب دیگر در صورت بروز ناخواسته خطاها رویکرد صحیح اتخاذ و اقدام مناسب صورت پذیرد.



۱. بنا نهادن فرهنگ مبتنی بر ایمنی بیمار

۲. رهبری و حمایت کارکنان

۳. یکپارچه سازی فعالیت های مدیریت خطر در بیمارستان

۴. ارتقاء گزارش دهی وقایع

۵. استقرار تفکر جلب مشارکت بیماران و برقراری ارتباط با بیمار و جامعه

۶. استقرار تفکر درس گیری از وقایع رخ داده و به اشتراک گذاری تجربیات با دیگران

۷. به کارگیری و اجرای راه حل هایی برای پیشگیری از بروز آسیب ها





# اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی

## First Virtual Congress of Patient Safety and Medical Education



May 26 to 29, 2021

Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)

۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

## بنا نهادن فرهنگ مبتنی بر ایمنی بیمار:

- موفقیت در اجرا و ارتقای برنامه ایمنی بیمار قبل از هر چیز تغییرات فرهنگی و بسترسازی مناسب را در سازمان و جامعه طلب می کند. این فرآیند سنگ بنای موفقیت است. در چنین فرهنگی کارکنان همواره از نقاط خطر و خطاهای بالقوه آگاهی دارند.
- در چنین سازمانی مدیریت خطر جز اصلی تمامی فعالیتهای سازمانی است.





اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی  
**First Virtual Congress of  
 Patient Safety and Medical Education**



۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

**Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)**

## رهبری و حمایت کارکنان:

➤ نقش رهبری سازمانی در ایمنی بیمار کاملا کلیدی و اساسی است.



➤ کارکنان باید بتوانند دغدغه‌های احتمالی خود را در خصوص خطرات و ایمن نبودن خدماتی که ارائه می‌کنند، بیان کنند.







اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی  
**First Virtual Congress of  
 Patient Safety and Medical Education**



۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

**Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)**

## یکپارچه سازی فعالیت های مدیریت خطر در بیمارستان:



➤ باید درس های آموخته شده از خطرات در سایر موقعیت های خطر و واحدها در سازمان مورد توجه و استفاده قرار گیرند. به این منظور باید گروهی به صورت متمرکز مسئول جمع آوری این اطلاعات باشد.



اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی

First Virtual Congress of  
Patient Safety and Medical Education

Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)



سازمان آموزش و تبحر  
وزارت بهداشت، درمان و تبحر

May 26 to 29, 2021



سازمان آموزش و تبحر  
وزارت بهداشت، درمان و تبحر

۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

## ارتقاء گزارش دهی وقایع:

➤ گزارش به موقع وقایع تهدیدکننده ایمنی بیمار ، به نظام گزارش و یادگیری نیز این امکان را می دهد با دریافت و تجمیع اطلاعات، سایر واحدهای داخل و خارج از سازمان را در قبال خطاها آگاه کند تا به این وسیله از تکرار آنها در سایر اجزای نظام سلامت جلوگیری شود.





# اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی First Virtual Congress of Patient Safety and Medical Education



May 26 to 29, 2021

Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)

۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

## جلب مشارکت بیماران و برقراری ارتباط با بیمار و جامعه:

بسیاری از بیماران قابلیت‌هایی دارند که می‌توانند در تشخیص خطرات و حل مشکلات به شما کمک کنند.

بیمار باید در سیر درمان خود مشارکت داشته باشد و اطمینان حاصل کند روش درمان وی به درستی انتخاب شده و صحیح اجرا و پایش می‌شود.

در مواقعی که اتفاق ناخواسته‌ای رخ می‌دهد، به صورت شفاف و صمیمانه موضوع برای بیمار توضیح داده شود تا بتواند بهتر از عهده عوارض مرتبط بر آن وقایع برآید.







اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی  
**First Virtual Congress of  
 Patient Safety and Medical Education**



معاونت آموزش و تحقیقات  
 مرکز آموزش و تحقیقات  
 اعصاب و روان، تهران

۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

**Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)**

## درس گیری از وقایع رخ داده و به اشتراک گذاری تجربیات با دیگران:

- بعد از بروز یک واقعه ناخواسته آنچه مهم است فرد مقصر نیست بلکه چرایی و چگونگی وقوع حادثه است.
- در اینجا آگاهی کارکنان از موضوعات قابل گزارش، روش‌های تحلیل و اقدام بر اساس این اطلاعات اهمیت دارد.





اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی  
**First Virtual Congress of  
 Patient Safety and Medical Education**



معاونت مرکز آموزش، درمان و تحقیقات  
 اعصاب و روان، تهران

۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

**Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)**

May 26 to 29, 2021

## بکارگیری و اجرای راه حل هایی برای پیشگیری از بروز آسیب ها:



➤ بر اساس آموخته ها و تجارب ناشی از تحلیل وقایع باید راه حل هایی ارائه شوند، فرآیندهای سازمان در صورت نیاز تغییر کنند یا اصلاح شوند یا طراحی های جدید صورت گیرد.



اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی  
First Virtual Congress of  
Patient Safety and Medical Education

Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)



۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

May 26 to 29, 2021

## برنامه ریزی بازدید های مدون ایمنی توسط مدیران ارشد:

➤ رویکرد این بازدیدها ارتقا فرهنگ ایمنی بیمار و افزایش موارد گزارش مخاطرات و عوامل تهدید کننده ایمنی بیمار و خطا از سوی بخشها و عاری از هرگونه رویکرد سرزنشی است.



➤ براساس تعداد تخت، درصد حضور رئیس / مدیر عامل می بایست مطابق جدول ذیل باشد:

تعداد تخت	درصد حضور رئیس / مدیر عامل
تا ۱۶۰ تخت	۹۰٪
۱۶۱ تا ۳۶۰ تخت	۷۰٪
بالای ۳۶۰ تخت	۵۰٪







وزارت بهداشت، درمان و تعلیمات پزشکی  
انجمن تخصصی ایمنی بیمار

May 26 to 29, 2021



اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی

First Virtual Congress of  
Patient Safety and Medical Education

Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)



انجمن تخصصی ایمنی بیمار  
مرکز آموزش، درمان و تعلیمات  
اعمال و خدمات بیمار

۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

## برنامه ریزی بازدیدمدون ایمنی توسط مدیران ارشد:

➤ این بازدیدها براساس آخرین دستورالعمل باید دارای ویژگی های ذیل باشند:

۱. ابلاغ برنامه تنظیمی (تقویم) سالیانه از سوی ریاست بیمارستان به کلیه واحدها به نحوی که در بخشها/ واحدها موجود و در معرض رویت کارکنان باشد.

۲. به هیچ وجه جنبه بازرسی نداشته باشد.

۳. گفتمان حضوری و سوالات باز مربوط به وضعیت ایمنی بیمار

۴. ارائه فرصت کافی به کارکنان در خصوص بیان دغدغه های خود در قبال تهدید ایمنی بیمار





وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی  
مراکز آموزشی، درمانی و تحقیقاتی  
اعمال و خدمات، تبریز

May 26 to 29, 2021



# اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی First Virtual Congress of Patient Safety and Medical Education


Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی  
مراکز آموزشی، درمانی و تحقیقاتی  
اعمال و خدمات، تبریز

۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

## منافع بازدید های مدیریتی ایمنی بیمار برای سازمان:

۱. نشان دهنده تعهد مدیران ارشد سازمان به ایمنی
۲. ایجاد فرصت یادگیری برای مدیران ارشد سازمان در ارتباط با ایمنی بیمار 
۳. شناسایی فرصت های بهبود ایمنی در سازمان
۴. برقراری خطوط ارتباطی بین مدیران و کارکنان سازمان
۵. ترویج گزارش دهی وقایع ناخواسته و حوادث نزدیک به خطا
۶. ارائه راه حل های کاربردی به منظور کاهش ریسک





اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی  
**First Virtual Congress of  
 Patient Safety and Medical Education**



۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

**Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)**

May 26 to 29, 2021

## انواع رویکرد به خطاهای پزشکی:

➤ خطاهای پزشکی را می توان از دو دیدگاه کلی مورد بررسی قرار داد:



۱. دیدگاه سنتی یا رویکرد فردی به خطا (Person Approach)

۲. دیدگاه جامع نگر یا رویکرد سیستمی به خطا (System Approach)

➤ این دو رویکرد در موارد ذیل با یکدیگر متفاوتند:

۱. نوع نگرش به علل و عوامل ایجاد کننده خطا

۲. نحوه مدیریت خطا







# اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی

## First Virtual Congress of Patient Safety and Medical Education



۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)

### دیدگاه سنتی یا رویکرد فردی به خطا (Person Approach):

➤ به طور معمول برخورد اولیه با یک خطا، پیدا کردن فرد خطا کار و سرزنش کردن وی است. رویکرد ساده ایست که طبق آن رخداد نامطلوب و علت ایجاد آن (فرد خطا کار) کاملاً مشخص است و تأکید بر این اصل که هر فردی به تنهایی پاسخگوی عمل خویش است.

➤ برای بهبود عملکرد افراد از روش های ذیل برای فرد خطا کار، استفاده می شود :

آموزش اجباری، هشدار، وضع قوانین و مقررات و تعیین مجازات.





# اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی

## First Virtual Congress of Patient Safety and Medical Education



۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)

May 26 to 29, 2021

## مشکلات استفاده از رویکرد فردی به خطاها:

استفاده از رویکرد فردی دارای مشکلات متعددی است:

نادیده انگاشتن این مهم که مراقبت سلامت ارائه شده نه توسط یک فرد (پزشک، پرستار و ...) بلکه توسط گروهی از افراد و در یک نظام مراقبت سلامت پیچیده صورت می گیرد.

با ارزیابی خطاهای موجود در نظام سلامت، راهبردهای مؤثرتری جهت کاهش میزان خطا و ارتقاء کیفیت مراقبت های سلامت ارائه داد ولی اغلب اینطور تصور می شود که با سرزنش و توبیخ فرد خاطی و در نهایت با کنار گذاشتن وی، دیگر اشتباهی رخ نمی دهد.



اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی  
First Virtual Congress of  
Patient Safety and Medical Education

Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)



معاونت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی  
مرکز آموزش، درمان و تحقیقات  
اعمال و خدمات بیمار

۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

May 26 to 29, 2021

## دیدگاه جامع نگر یا رویکرد سیستمی به خطا (System Approach):

- در یک سیستم علاوه بر افراد، عوامل متعددی وجود دارند که بر یکدیگر تأثیر می گذارند. سیستم مجموعه ای از عناصر مستقل است که برای رسیدن به یک هدف مشترک با یکدیگر تعامل دارند. این عناصر می توانند انسانی و یا غیر انسانی (تجهیزات، تکنولوژی، زیر ساخت ها و ...) باشند. انسان به عنوان جزئی از یک سیستم، معمولاً در آخرین سطح چرخه قرار گرفته و در واقع عملکرد نهایی سیستم است، نه علت ریشه ای خطا.
- در رویکرد سیستمی به جای سرزنش افراد خطاکار، به خطاها به عنوان پدیده هایی اجتناب ناپذیر که می توان از آنها جهت ارتقاء عملکرد سیستم بهره برد، نگریسته می شود. رویکرد سیستمی کوششی در جهت تغییر سیستم به گونه ای است که احتمال وقوع خطا در آن کم شود.
- خطا زمانی روی می دهد که نواقص موجود در قسمت های مختلف سیستم به صورت پیش بینی نشده و هم زمان با یکدیگر رخ دهند و زنجیره ای از این نواقص منجر به پیدایش یک حادثه شوند.





اولین کنگره مجازی ایمنی بیمار و آموزش پزشکی

# First Virtual Congress of Patient Safety and Medical Education

Webinar Link : [www.RoxanWebinar.ir](http://www.RoxanWebinar.ir)

۵ تا ۸ خرداد ۱۴۰۰

- داشتن سواد و آگاهی از مبحث ایمنی بیمار
- ایجاد سازمانی سیستم محور نه شخص محور
- کاهش رفتارهای پرریسک
- نگاه سیستم محور به خطاها بجای شخص محور
- ایجاد بستر مناسب برای گزارش خطا
- استفاده از نتایج بررسی خطاها برای پیشبرد اهداف سازمان
- ارائه اطلاعات خطاها به سایر قسمتهای سازمان به منظور پیشگیری از تکرار آن
- توجه به نتایج دراز مدت به جای هشدار به پرسنل

با تشکر از حسن توجه شما



پایان