

سالنامه مدیریت امور بیمارستانی و تعالی خدمت بالینی

واحد تعالی بالینی

ایمنی بیمار

۱. ایمنی بیمار:

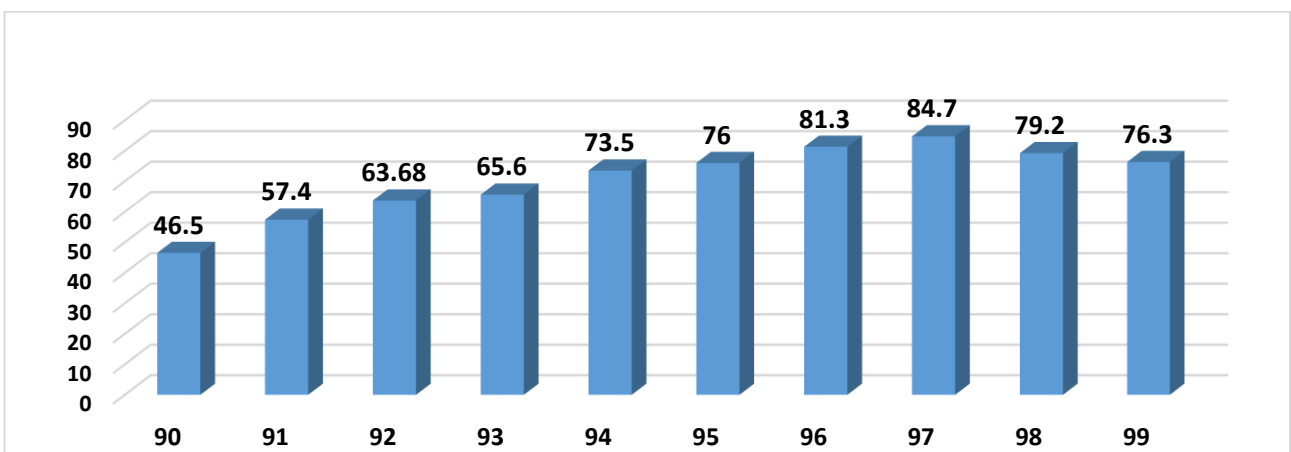
A. درصد پیشرفت برنامه استقرار استانداردهای ایمنی بیمار در مراکز تحت پوشش دانشگاه در

سال ۱۳۹۹

جدول ۱-۱

سال	تعداد بازدید از مراکز	(میزان) امتیاز کل	مراکز آموزشی و درمانی (دانشگاهی)	مراکز درمانی دانشگاهی (شهرستان)	مراکز غیردانشگاهی (خصوصی، خیریه، تامین اجتماعی و وابسته به نهادها)
۱۳۹۹	۴۲	٪۷۶,۶	٪۸۵,۴	٪۶۹,۲	٪۷۴,۴

نمودار ۱-۱- روند استقرار استانداردهای ایمنی بیمار از سال ۱۳۹۰ الی ۱۳۹۹ در مراکز تحت پوشش دانشگاه



در سالهای ۹۸ و ۹۹ به جهت درگیری مراکز درمانی به اپیدمی کرونا، استقرار استانداردهای ایمنی بیمار در کلیه محورها از جمله اخذ رضایت آگاهانه، شناسایی خطاهای پزشکی، تحلیل شاخص ها و تدوین برنامه های اصلاحی تحت تاثیر قرار گرفته و امتیاز مکتسبه نسب به سالهای قبل کمتر بود.

B. مدیریت خطر (مدیریت خطاها و وقایع ناخواسته)

جدول ۱-۲

1-b: مقایسه درصد خطاهای (شناسایی شده) نسبت به بیماران بستری

مقایسه درصد خطاهای (شناسایی شده) نسبت به بیماران بستری از سال ۱۳۹۵ الی سال ۱۳۹۹			
سال	تعداد بیماران بستری	درصد خطا	۱۰۰۰ بیمار بستری
۱۳۹۵	۴۵۷۲۸۱	٪۰,۶	۶,۴
۱۳۹۶	۴۸۰۴۵۴	٪۱,۶	۱۵,۹
۱۳۹۷	۴۷۷۳۱۰	٪۲,۳	۲۲,۹
۱۳۹۸	۳۸۲۲۶۲	٪۴,۰	۴۰,۴
۱۳۹۹	۳۰۵۲۵۸	٪۳,۵	۳۴,۸

جدول ۱-۳

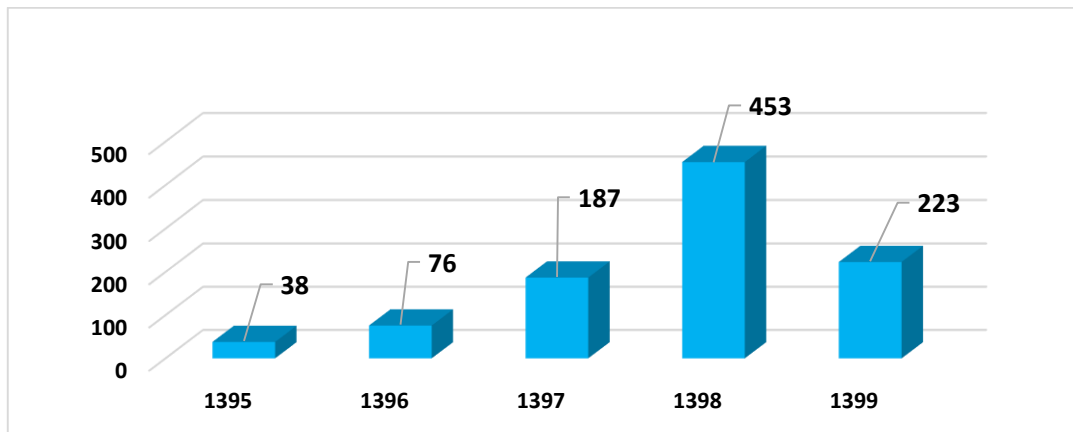
2-b: درصد شدت خطا به تفکیک نوع آسیب

سال	خطای منجر به آسیب بیمار	خطای نزدیک به اتفاق حادثه	خطاهای بدون آسیب
	Sentinel Event	(Near Miss)	(No Harm)
سال ۱۳۹۹	٪۱۷,۳۷	٪۲۴,۷۷	٪۵۷,۸۵
سال ۱۳۹۸	٪۷,۴۵	٪۲۶,۴۵	٪۶۶,۰۹
سال ۱۳۹۷	٪۹,۵۵	٪۲۳,۳۵	٪۶۸,۸۰
سال ۱۳۹۶	٪۱۲,۴۰	٪۲۶,۲۰	٪۶۱
سال ۱۳۹۵	٪۱۶,۲۰	٪۳۷,۲۷	٪۴۵,۸۸

تا سال ۱۳۹۸ طبق برنامه ریزی های انجام یافته خطاهایی که منجر به آسیب بیمار گردیده کاهش داشت که متأسفانه در سال ۱۳۹۹ به جهت شیوع کرونا و تحت تاثیر قرار گرفتن اقدامات مداخله ای، خطاهای منجر به آسیب نسبت به سال قبل افزایش داشت که در سال ۱۴۰۰ جهت کاهش وقایع ناخواسته بر اساس نوع خطاها، برنامه های پیشگیرانه طراحی گردیده است.

3-b: فراوانی خطاهای ۲۸ گانه NEVER EVENTS شناسایی شده

نمودار ۲-۱



اهم اقدامات انجام یافته در راستای مدیریت خطا

- فرهنگ سازی و ایجاد بستر مناسب برای شناسایی و گزارش وقایع تهدید کننده حیات بیماران بدون سرزنش و تنبیه
- افزایش قابل ملاحظه در تعداد گزارش گیری خطاها
- پیگیری و انجام تحلیل ریشه ای (RCA) خطاها با حضور فعال نمایندگان معاونت درمان
- پیگیری اجرای اقدامات مداخله ای برای پیشگیری از بروز مجدد خطاهای مشابه
- آمار گزارش وقایع تهدید کننده حیات بیماران در سال ۱۳۹۹ به دلیل شیوع کرونا و بیروس تحت تاثیر قرار گرفته است.

C. درس آموزی از خطاها با به اشتراک گذاری

یکی از اتفاقات مثبت و مهم در استقرار فرهنگ ایمنی بیمار در مراکز درمانی، درس آموزی از خطاهای گذشته با استفاده از به اشتراک گذاری خطاها به منظور پیشگیری از بروز مجدد آن و موارد مشابه است

جدول ۴-۱

عنوان	مراکز آموزشی و درمانی (دانشگاهی)	مراکز درمانی دانشگاهی (شهرستان)	مراکز غیردانشگاهی (خصوصی، خیریه، تامین اجتماعی و وابسته به نهادها)
تعداد خطای به اشتراک گذاری شده	81	108	31

A. روند عملکرد واحد کنترل عفونت در مراکز در سال ۹۸ و ۹۹

جدول ۱-۲

سال	امتیاز کل	مراکز آموزشی و درمانی (دانشگاهی)	مراکز درمانی دانشگاهی (شهرستان)	مراکز غیردانشگاهی (خصوصی، خیریه، تامین اجتماعی و وابسته به نهادها)
۹۸	۷۳,۸٪	۸۰,۶٪	۶۳,۶٪	۷۷,۱٪
۹۹	۷۶,۵٪	۸۲,۱٪	۶۸,۱٪	۷۹,۲٪

B. میزان استقرار برنامه بهداشت دست

سطح مراکز درمانی بر اساس میزان استقرار سطوح بهداشت دست در حیطة:

جدول ۲-۲

سطح بهداشت دست	(میزان) امتیاز کل	مراکز آموزشی و درمانی (دانشگاهی)	مراکز درمانی دانشگاهی (شهرستان)	مراکز غیردانشگاهی (خصوصی، خیریه، تامین اجتماعی و وابسته به نهادها)	کل	درصد مراکز در هر حیطة
ناکافی	۰-۱۲۵	۰	۰	۰	۰	۰
*مقدماتی	۱۲۶-۲۵۰	۲	۴	۱	۷	۲۷,۱۶٪
متوسط	۲۵۱-۳۷۵	۹	۷	۴	۲۰	۵۱,۴۶٪
پیشرفته	۳۷۶-۵۰۰	۵	۶	۵	۱۶	۲,۳۷٪

دانشگاه علوم پزشکی تبریز در سطح متوسط با امتیاز ۳۶۱,۴ قرار گرفته است.

امتیاز مکتسبه مراکز درمانی در خودارزیابی ۵ محور بهداشت دست بر اساس چک لیست ۲۰۱۰ سازمان بهداشت جهانی

جدول ۲-۳

عناوین	سقف امتیاز	امتیاز مکتسبه
۱- تغییر سیستم	۱۰۰	۷۳,۹
۲- آموزش و تمرین	۱۰۰	۷۸,۸
۳- ارزیابی بازخورد	۱۰۰	۶۴,۷
۴- آگاه کننده های محل کار	۱۰۰	۸۴,۵
۵- شرایط ایمنی مرکز شما	۱۰۰	۵۹,۵
جمع کل	۵۰۰	۳۶۱,۴

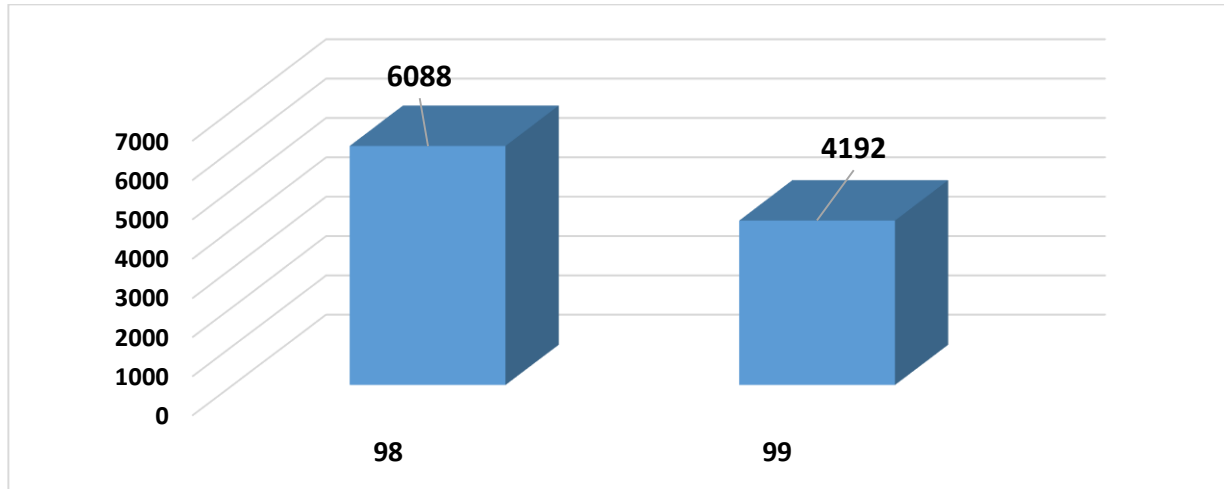
میزان رعایت بهداشت دست

جدول ۲-۴

شاخص بهداشت دست	سال ۹۸	سال ۹۹
میزان رعایت بهداشت دست (compliance)	٪۴۱,۵	٪۵۱
میزان رعایت بهداشت دست بر حسب اندیکاسیون -قبل از تماس با بیمار	٪۲۷,۸۵	٪۴۳
میزان رعایت بهداشت دست بر حسب اندیکاسیون قبل از پروسیجر آسپتیک	٪۳۹,۱	٪۵۱
میزان رعایت بهداشت دست بر حسب اندیکاسیون بعد از مواجهه با خون و مایعات بدن بیمار	٪۵۷,۰۵	٪۶۲
میزان رعایت بهداشت دست بر حسب اندیکاسیون بعد از تماس با بیمار	٪۳۹,۴	٪۵۳
میزان رعایت بهداشت دست بر حسب اندیکاسیون بعد از تماس با محیط مجاور بیمار	٪۳۶,۲	٪۴۹

C. برنامه نظام مراقبت از عفونتهای بیمارستانی

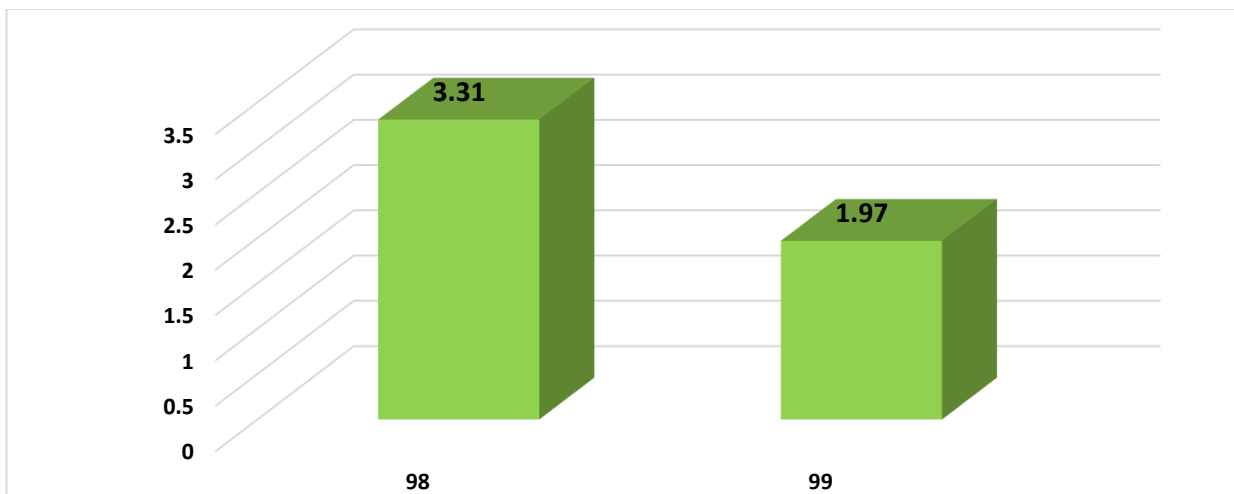
نمودار ۱-۲



اجرای برنامه نظام مراقبت عفونتهای بیمارستانی از سال ۸۵ و ساماندهی تحلیل آماری از سال ۹۰ در استان شروع گردیده است. ارتقاء چشمگیر در بیماریابی عفونتهای بیمارستانی از سال ۹۶ بعد از برگزاری دوره آموزشی مدون بر اساس تعاریف جدید ۲۰۱۶ عفونتهای مکتسبه از مراقبتهای بهداشتی برای کارشناسان کنترل عفونت جهت افزایش توانمندی ایشان در جهت شناسایی صحیح موارد آمار جهانی عفونتهای بیمارستانی به میزان ۲۵-۱۵٪ بوده ولی در کشور ایران آمار عفونت بیمارستانی کمتر از ۱۰ درصد (۱,۲۳٪) و در سطح استان (۱,۴۱٪) میباشد. با توجه به فعال شدن کمیته کنترل عفونت در سطح دانشگاه از سال ۹۶ و افزایش توانمندی کارکنان در تشخیص درست موارد عفونتهای بیمارستانی و بیماریابی صحیح، انتظار میرود در پایان سال ۱۴۰۰، این آمار به حد واقعی و قابل قبول برسد.

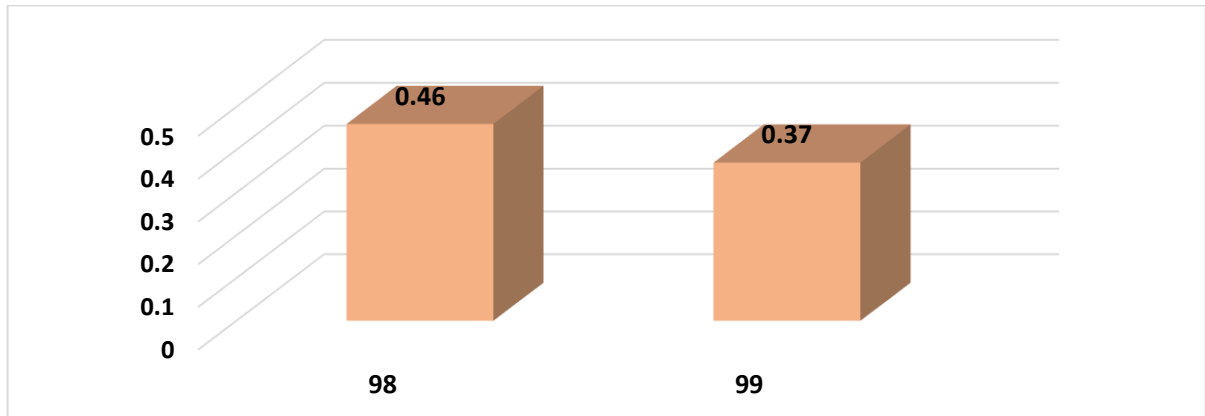
میزان عفونت مرتبط با کاتر اداری بر اساس ابزار-روز

نمودار ۲-۲



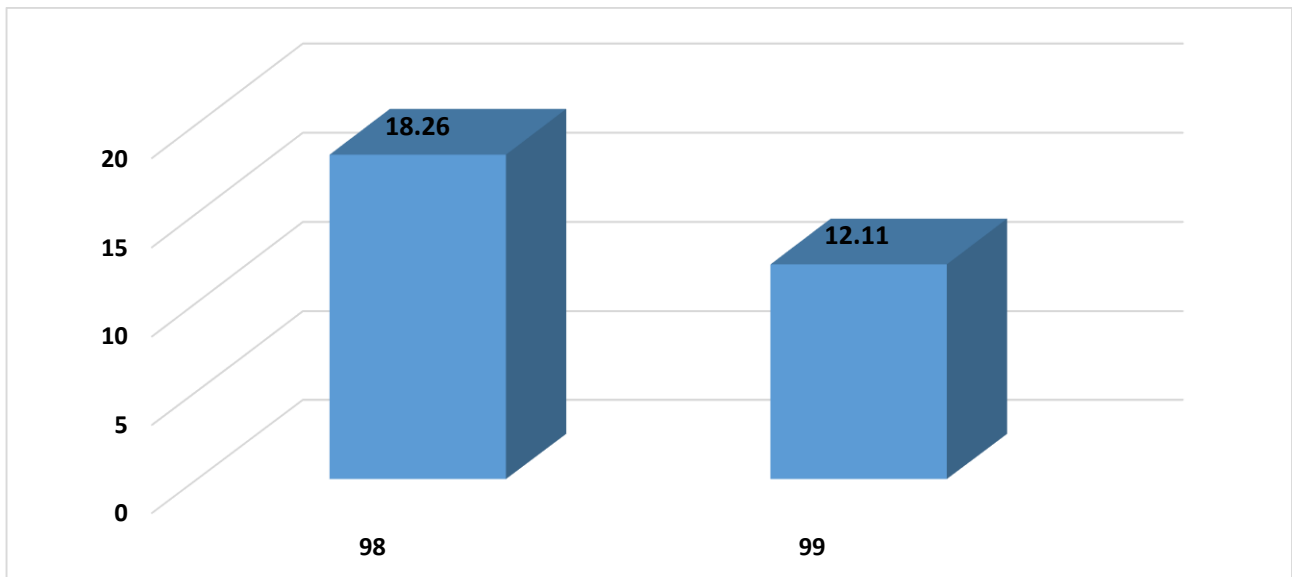
درصد عفونت محل عمل بر اساس تعداد جراحی

نمودار ۲-۳



میزان عفونت مرتبط با ونتیلاتور بر اساس ابزار-روز

نمودار ۲-۴



شاخص های عملکردی بیمارستان

جدول ۱-۳

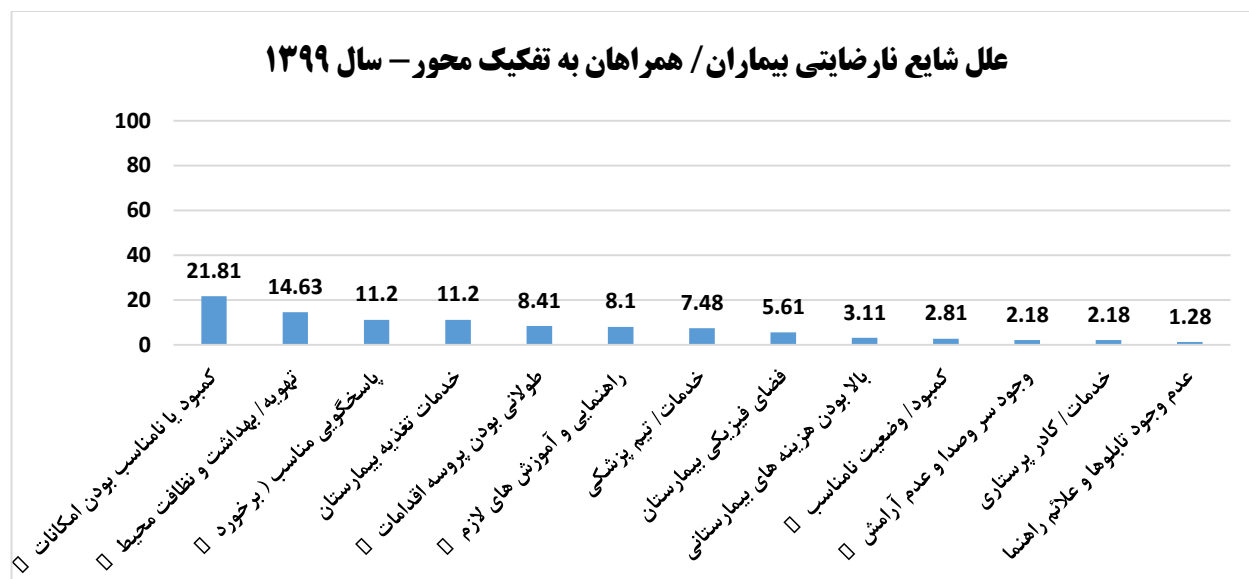
شاخص	مراکز آموزشی و درمانی (دانشگاهی)	مراکز درمانی دانشگاهی (شهرستان)	مراکز غیردانشگاهی (خصوصی، خیریه، تامین اجتماعی و وابسته به نهادها)	درصد کل
درصد رضایتمندی بیماران / همراهان	٪۷۹،۴۰	٪۷۸،۹۰	٪۸۸،۳۶	٪۸۲،۲۲
درصد رضایتمندی کارکنان	٪۶۰،۳۲	٪۵۵،۸۸	٪۷۲،۲۵	٪۶۲،۸۲
درصد ترخیص با میل شخصی	٪۱۰،۱۲	٪۱۱،۱۸	٪۶،۴۹	٪۹،۲۶
درصد کنسلی اعمال جراحی	٪۴،۳۲	٪۱،۰۸	٪۰،۶۰	٪۲
درصد بستری مجدد	٪۶،۳۸	٪۲،۷۹	٪۱،۵۹	٪۳،۵۹

" علل شایع نارضایتی بیماران / همراهان به تفکیک محور – سال ۱۳۹۹ "

جدول ۲-۳

ردیف	محور نارضایتی	درصد
۱	کمبود یا نامناسب بودن امکانات رفاهی	۲۱،۸۱٪
۲	تهویه / بهداشت و نظافت محیط بیمارستان	۱۴،۶۳٪
۳	پاسخگویی مناسب (برخورد نامناسب پرسنل / عدم رعایت حریم خصوصی بیمار و ...)	۱۱،۳٪
۴	خدمات تغذیه بیمارستان	۱۱،۳٪
۵	طولانی بودن پروسه اقدامات تشخیصی و درمانی / عدم انجام بموقع اقدامات تشخیصی و درمانی لازم	۸،۴۱٪
۶	راهنمایی و آموزش های لازم ارائه داده شده	۸،۱٪
۷	خدمات / تیم پزشکی	۷،۴۸٪
۸	فضای فیزیکی بیمارستان	۵،۶۱٪
۹	بالا بودن هزینه های بیمارستانی	۳،۱۱٪

۲,۸۱٪	کمبود / وضعیت نامناسب تجهیزات تشخیصی	۱۰
۲,۱۸٪	وجود سر و صدا و عدم آرامش کافی بیماران	۱۱
۲,۱۸٪	خدمات / کادر پرستاری	۱۲
۱,۲۸٪	عدم وجود تابلوها و علائم راهنما	۱۳

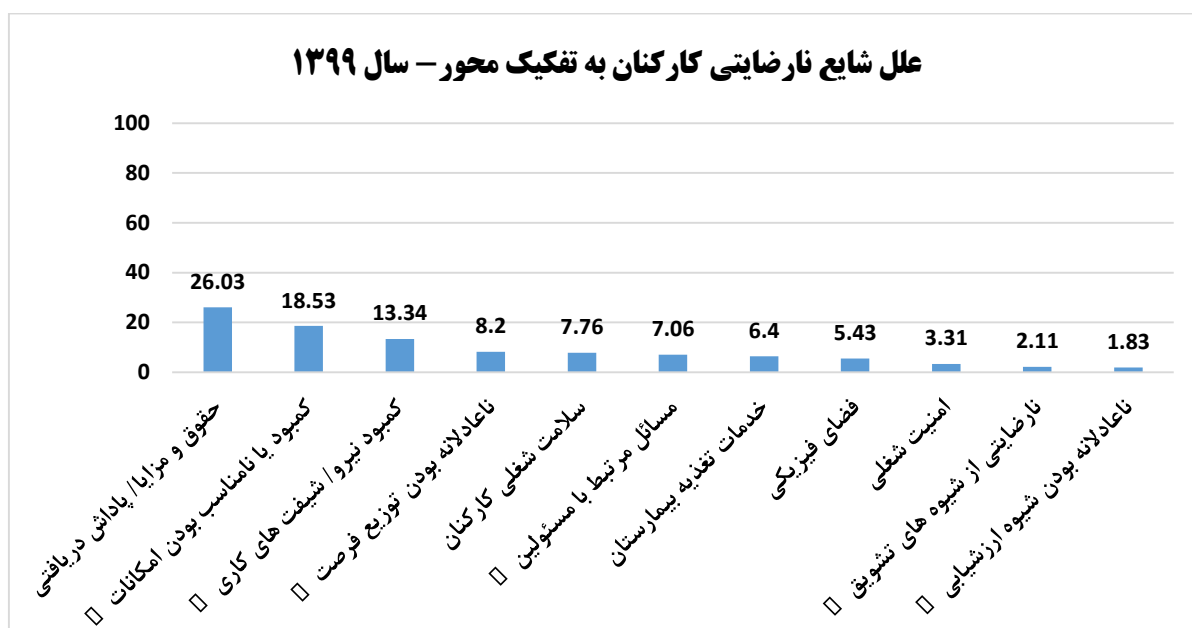


"علل شایع نارضایتی کارکنان به تفکیک محورهای نارضایتی – سال ۱۳۹۹"

جدول ۳-۳

ردیف	محور نارضایتی	درصد
۱	حقوق و مزایا / پاداش دریافتی	۲۶,۰۳٪
۲	کمبود یا نامناسب بودن امکانات رفاهی	۱۸,۵۳٪
۳	کمبود نیرو / شیفت های کاری فشرده / عدم تناسب حجم کار و میزان دریافتی	۱۳,۳۴٪
۴	ناعدالانه بودن توزیع فرصت های ارتقا شغلی	۸,۲٪
۵	سلامت شغلی کارکنان	۷,۷۶٪
۶	مسائل مرتبط با مسئولین بیمارستان (اعم از دسترسی به مسئولین، نحوه پاسخگویی، مشارکت دادن کارکنان در اتخاذ تصمیم و...)	۷,۰۶٪

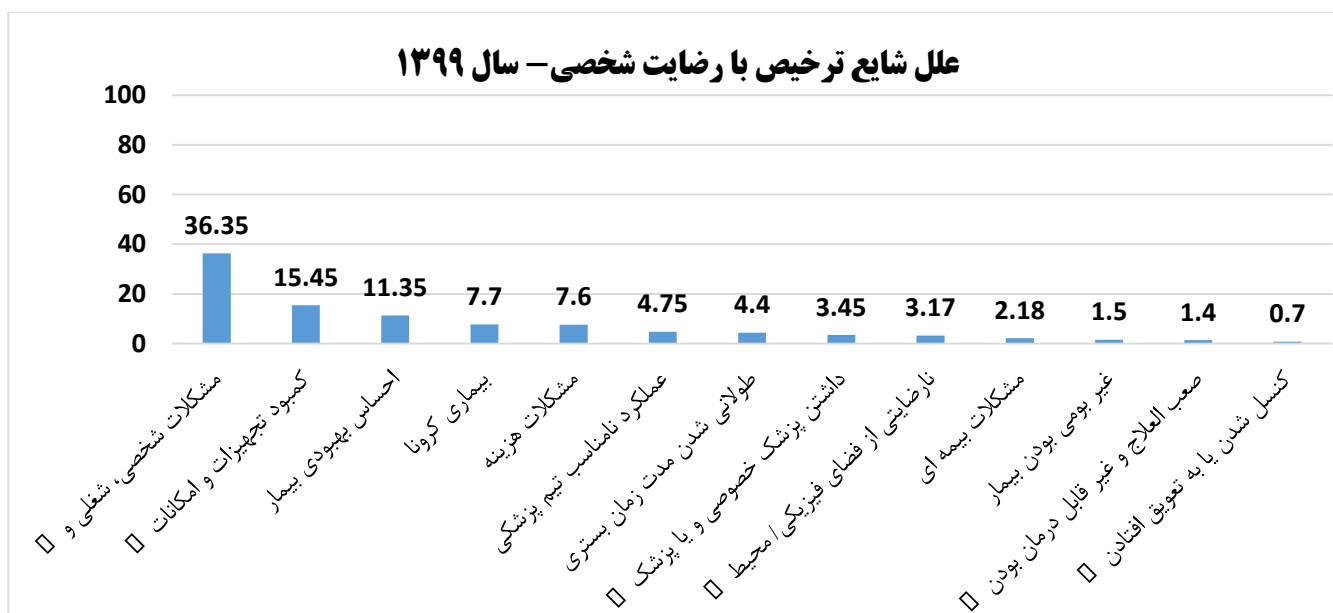
۶,۴٪	خدمات تغذیه بیمارستان	۷
۵,۴۳٪	فضای فیزیکی	۸
۳,۳۱٪	امنیت شغلی	۹
۲,۱۱٪	نارضایتی از شیوه های تشویق و تنبیه	۱۰
۱,۸۳٪	ناعدالانه بودن شیوه ارزشیابی کارکنان	۱۱



"علل شایع ترخیص با رضایت شخصی به تفکیک محور – سال ۱۳۹۹"

جدول ۳-۴

ردیف	علت	درصد
۱	مشکلات شخصی، شغلی و خانوادگی بیمار	۳۶,۳۵٪
۲	کمبود تجهیزات و امکانات بیمارستان / تمایل به ادامه درمان در مراکز مجهزتر	۱۵,۴۵٪
۳	احساس بهبودی بیمار	۱۱,۳۵٪
۴	بیماری کرونا	۷,۷٪
۵	مشکلات هزینه	۷,۶٪
۶	عملکرد نامناسب تیم پزشکی	۴,۷۵٪
۷	طولانی شدن مدت زمان بستری	۴,۴٪
۸	داشتن پزشک خصوصی و یا پزشک در دیگر مراکز درمانی	۳,۴۵٪
۹	نارضایتی از فضای فیزیکی / محیط بیمارستان / امکانات رفاهی بیمارستان	۳,۱۷٪
۱۰	مشکلات بیمه ای	۲,۱۸٪
۱۱	غیر بومی بودن بیمار	۱,۵٪
۱۲	صعب العلاج و غیر قابل درمان بودن بیماری	۱,۴٪
۱۳	کنسل شدن یا به تعویق افتادن عمل جراحی	۰,۷٪

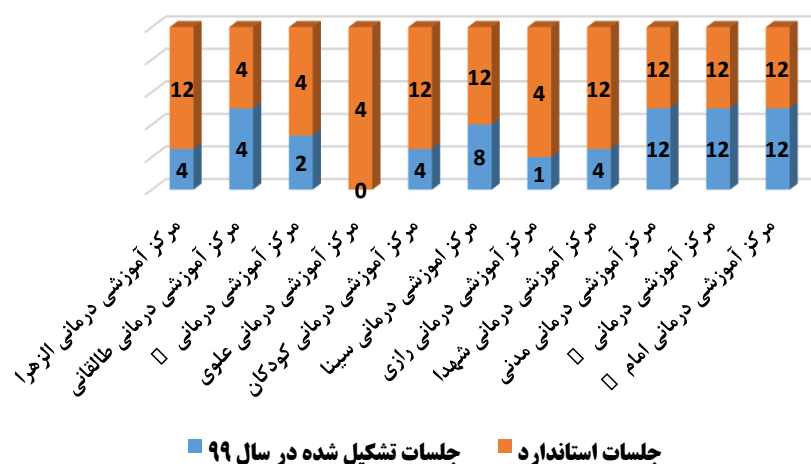


وضعیت بیمارستان از جهت دارا بودن گواهی هموویژن لانس

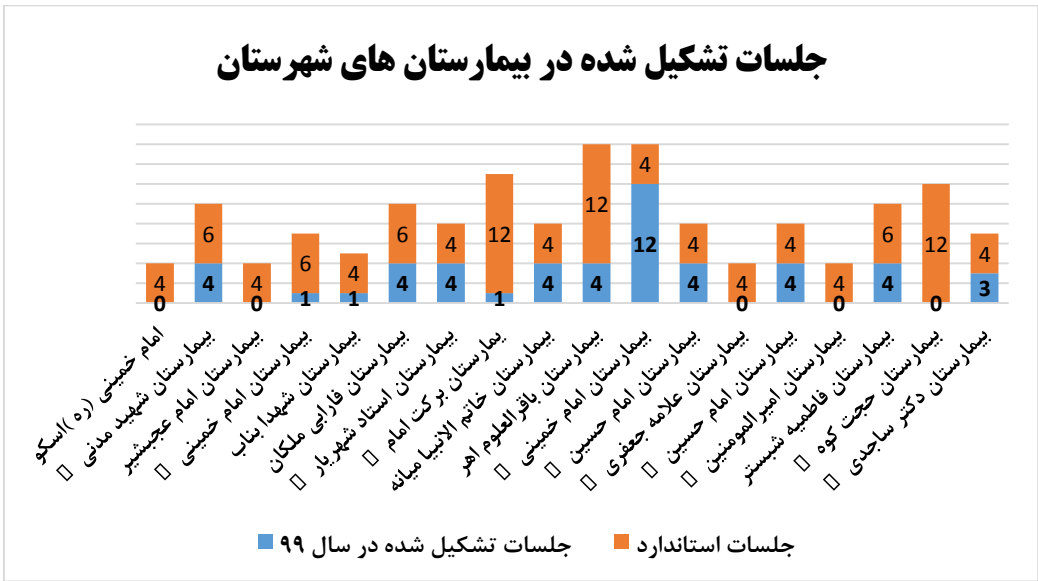
آیتم	مراکز آموزشی و درمانی (دانشگاهی)	مراکز درمانی دانشگاهی (شهرستان)	مراکز غیردانشگاهی (خصوصی، خیریه، تامین اجتماعی و وابسته به نهادها)
تعداد بیمارستان های موجود	۱۲	۱۸	۱۴
تعداد بیمارستان های واجد شرایط اخذ گواهی هموویژن لانس	۹	۱۸	۱۳
تعداد بیمارستان دارای گواهی هموویژن لانس	۹ (٪۱۰۰)	۶ (٪۳۴)	۷ (٪۵۴)
درصد خون و فراورده های خونی مصرف شده نسبت به درخواست	٪۹۴،۵	٪۸۱،۷	٪۹۱،۸
میزان موارد کراس مچ به تزریق خون (C/T)	۱،۳۴	۱	۱،۳۷
میزان عوارض گزارش شده ناشی از مصرف خون و فرآورده ها	٪۰،۴	٪۰،۷	٪۰،۴

کمیته های هموویژن لانس

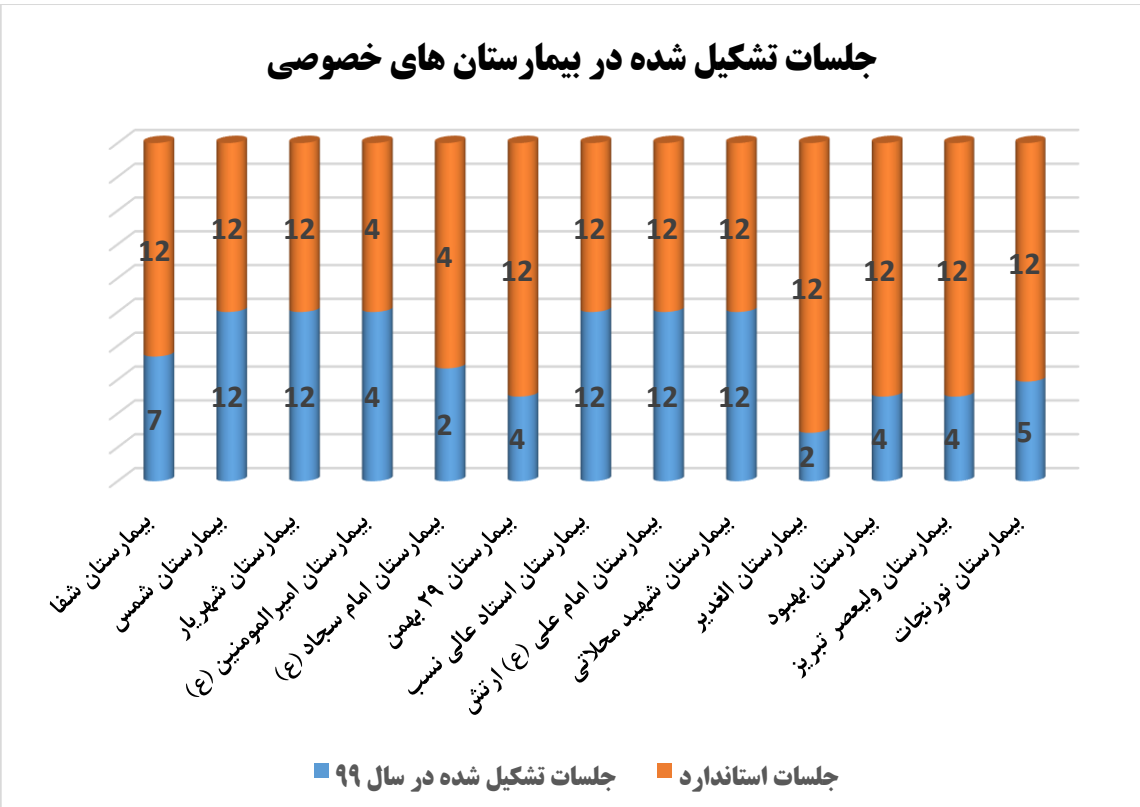
جلسات تشکیل شده در مراکز آموزشی درمانی تبریز سال ۱۳۹۹



جلسات تشکیل شده در بیمارستان های شهرستان



جلسات تشکیل شده در بیمارستان های خصوصی



درصد استقرار استانداردهای حقوق گیرنده خدمت در مراکز تحت پوشش دانشگاه در سال ۱۳۹۹

سال	تعداد بازدید از مراکز	(میزان) امتیاز کل	مراکز آموزشی و درمانی (دانشگاهی)	مراکز درمانی دانشگاهی (شهرستان)	مراکز غیردانشگاهی (خصوصی، خیریه، تامین اجتماعی و وابسته به نهادها)
۱۳۹۹	۴۲	%۷۶,۳۱	%۸۶,۹۴	%۶۲,۱۲	%۷۹,۸۷