



بسمه تعالی

خط مشی و روش های حمایت از گیرنده خدمت

عنوان خط مشی: نحوه اطلاع رسانی بدون هرگونه پنهان کاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار ، خانواده و مراجعین

کد خط مشی: MG-PP-741/04

دامنه خط مشی: کلیه بخش ها

تاریخ ابلاغ: ۹۸/۶/۲

فرد پاسخگو: مسئول فنی

تاریخ آخرین بازنگری: ۹۸/۵/۲۰

کد سنج: ج-۱-۷

تاریخ بازنگری بعدی: ۹۹/۵/۲۰

اهداف : ایجاد تسهیلات لازم برای اطلاع رسانی و حمایت از گیرنده خدمت در وقایع ناخواسته

بیانیه خط مشی: در بیمارستان مهر ، اطلاع رسانی به بیماران یا مراجعین و خانواده آنان در ارتباط با نتایج و پیامدهای نامطلوب در وقایع ناخواسته درمان، بدون هرگونه پنهان کاری توسط فرد مسئول انجام می گردد و جبران خسارتهای وارده به بیمار پیگیری می گردد .

تعاریف:

✚ مصادیق مشمول جبران خسارت :

- سقوط بیمار منجر به آسیب پایدار یا مرگ
- واکنش ناشی از تزریق خون ناسازگار
- آسیب حین تولد نوزاد
- سوختگی با کوتر در اتاق عمل
- انجام عمل جراحی بر روی عضو یا بیمار اشتباه
- جا ماندن جسم خارجی در بدن بیمار پس از عمل جراحی
- آمبولی ریوی پس از اعمال جراحی
- عوارض بیهوشی یا جراحی منجر به مرگ یا عارضه پایدار
- خونریزی یا همتوم شدید بعد از جراحی منجر به مرگ یا عارضه پایدار
- ایجاد زخم فشاری درجه ۳ یا ۴ و یا زخمهای فشاری تونلی در بیماران بستری
- تزریق یا مصرف خوراکی اشتباه داروهای پرخطر منجر به مرگ یا عارضه پایدار بیمار
- تکرار موارد منجر به مرگ یا عوارض شدید ناشی از یک نوع درمان دارویی یا جراحی در بازه زمانی کوتاه
- شوک آنافیلاکسی ناشی از تزریق یا مصرف خوراکی دارو منجر به مرگ یا عوارض پایدار
- عفونت بیمارستانی شدید که منجر به مرگ یا عارضه پایدار
- سایر خطاهای درمانی یا وقایع ناخواسته ایمنی بیمار منجر به مرگ یا عارضه پایدار
- ✚ دسته بندی ذیل از منظر میزان و شدت آسیب وارده به بیمار یا مراجعین ناشی از وقایع ناخواسته
- مخاطرات (وضعیت یا شرایطی) که دارای ظرفیت خطا بوده اند.
- خطایی که به بیمار نرسیده است
- خطایی که به بیمار رسیده است اما سبب صدمه نشده است.
- خطایی که به بیمار رسیده است و نیازمند پایش به منظور بررسی و تایید این موضوع است که آسیبی به بیمار وارد نشده است.
- آسیبهای موقت، نیازمند مداخله
- آسیبهای موقت، نیاز به بستری یا طولانی کردن بستری
- آسیب دائمی به بیمار
- مداخله برای حفظ زندگی نیاز است
- نقش داشتن در مرگ



بسمه تعالی

خط مشی و روش های حمایت از گیرنده خدمت

عنوان خط مشی: نحوه اطلاع رسانی بدون هرگونه پنهان کاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار ، خانواده و مراجعین
روش اجرایی :

- گزارش وقایع ناخواسته درمانی (NEVER EVENT) یا موارد ۲۸ گانه خطاهای پزشکی که هرگز نباید اتفاق بیافتد، در لحظه اجباری می باشد که در شیفت صبح به مدیریت پرستاری و مسئول فنی بیمارستان و در شیفت شب به سوپروایزر کشیک می بایست سریعاً طبق فرم مربوطه توسط سرشیفت و یا سرپرستار اطلاع داده شود.
- در صورت وقوع وقایع ناخواسته طبق مصادیق فوق الذکر در دستورالعمل ، سرپرستار بخش/سرشیفت یا سوپروایزر کشیک می بایست در اسرع وقت به مدیریت پرستاری و مسئول فنی ضمن حفظ جوانب محرمانگی، بصورت شفاهی اطلاع دهند.
- فرد گزارش دهنده خطا می بایست در سامانه گزارش دهی خطاهای درمانی بیمارستان موارد اتفاق افتاده را وارد کند .
- در گزارش دهی خطاهای داوطلبانه عواقبی متوجه فرد گزارش دهنده ی خطا نمی باشد و در مواردی که قصور از کادر درمان (بصورت غیر عمد) می باشد از حمایت و ظرفیت بیمه مسئولیت کارکنان بهره مند می شوند .
- در صورت وقوع وقایع ناخواسته،جهت تشخیص ابعاد خسارت جسمی، روحی روانی برای بیمار یا خانواده و بررسی علل حادثه ، در اسرع وقت کمیته مورتالیتی و موربیدیتی تشکیل جلسه می دهد .
- در صورت وقوع وقایع ناخواسته ، سرپرستار مربوطه یا سوپروایزر کشیک در دفتر پرستاری یا اتاق استراحت بخش، ضمن اظهار پشیمانی و عذرخواهی ، بدون هرگونه پنهان کاری اطلاع رسانی لازم را به بیمار و خانواده در ارتباط با نتایج و پیامدهای نامطلوب بوجود آمده انجام می دهند .
- در صورتی که وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار شود ، در خصوص نحوه جبران، در اسرع وقت کمیته اخلاق یا در صورت لزوم تیم مدیریت بیمارستان (رئیس هیات مدیره یا مدیر عامل ،مدیریت پرستاری ، مدیریت داخلی ، مسئول فنی ، سرپرست بهبود کیفیت ، مدیر مالی ، مسئول حقوق گیرنده خدمت) تشکیل جلسه می دهد . بدیهی است بیمار در قبال هزینه های جبرانی مانند افزایش طول مدت اقامت و هزینه های مرتبط با آن اعم از هتلینگ، دارو و لوازم و ...مسئولیتی نخواهد داشت .

امکانات و تسهیلات و پیوست ها :

- آیین نامه کمیته اخلاق بالینی
- آیین نامه کمیته مرگ و میر
- سامانه گزارش دهی خطاهای درمانی
- فرم گزارش وقایع ناخواسته
- مقررات مالی و اداری بیمارستان
- دستورالعمل گزارش NEVER EVENT

منابع:

- استاندارد اعتباربخشی ویرایش چهارم

نحوه نظارت :

- مسئول فنی و مدیریت پرستاری بیمارستان در خصوص نحوه اجرای خط مشی نظارت لازم را دارند .
- دفتر بهبود کیفیت در خصوص بازنگری خط مشی بصورت سالانه پیگیری لازم را انجام می دهد .
- مدیریت عامل بیمارستان نسبت به تصویب و ابلاغ این خط مشی اقدام می نماید.



بسمه تعالی

خط مشی و روش های حمایت از گیرنده خدمت

عنوان خط مشی: نحوه اطلاع رسانی بدون هرگونه پنهان کاری وقایع ناخواسته منجر به خسارت برای بیمار ، خانواده و مراجعین