

## چکیده

### مقدمه

وقایع ناخواسته ناشی از ارائه خدمات بهداشتی مخاطره‌آمیز یکی از دلایل اصلی ناتوانی و مرگ و میر در بیماران بستری در بیمارستانها در سراسر دنیا است. اتخاذ یک رویکرد سیستمی برای کاهش وقایع ناخواسته از طریق شناسایی، ارزیابی و پیشگیری از آنها ضروری به نظر می‌رسد. برنامه اتحاد جهانی برای ایمنی بیماران در سال ۲۰۰۵ رویکرد در نظر گرفته شده از سوی سازمان بهداشت جهانی است تا به تلاش کشورهای عضو در جهت فراهم آوردن مراقبتهای پزشکی ایمن‌تر کمک کند. این برنامه بر گزارش‌دهی و یادگیری از وقایع ناخواسته در جهت بهبود ایمنی در ارائه خدمات و مراقبت از بیمار تمرکز نموده است. مطالعه حاضر به منظور طراحی الگوی فرآیندی استقرار سیستم مدیریت و کنترل وقایع ناخواسته در بیمارستان برای بهبود وضعیت ایمنی انجام شده است.

### روش پژوهش

در پژوهش حاضر مبانی نظری و مفاهیم مرتبط با موضوع ایمنی بیمار بخصوص در مورد وقایع ناخواسته در مستندات سازمان بهداشت جهانی و گزارشات کشورهای مختلف مورد بررسی و بحث قرار گرفت. مرحله بعد پیاده‌سازی سیستم مدیریت و کنترل وقایع ناخواسته در بیمارستان مورد نظر بود. سپس با استفاده از نتایج حاصل از بررسی راهنمای سازمان بهداشت جهانی و تجربیات کشورهای منتخب و تجربه پیاده‌سازی در بیمارستان مورد مطالعه، الگوی فرآیندی استقرار سیستم مدیریت و کنترل وقایع ناخواسته در بیمارستان طراحی شد. معتبر سازی الگوی طراحی شده با استفاده از تکنیک پانل خبرگان و در قالب پرسشنامه طراحی شده به انجام رسید.

### یافته‌های پژوهش

راهنمای سازمان جهانی بهداشت و سیستمهای مدیریت و کنترل وقایع ناخواسته در چندین کشور مورد بررسی و مقایسه قرار گرفت که منتهی به شناخت اهداف، ضرورت و انواع این سیستمها، فرآیندها، منابع اطلاعات مربوط به وقایع ناخواسته و الزامات و ویژگیهای سیستمهای موفق گردید. همچنین نتایج حاصل از پیاده‌سازی اولیه سیستم مدیریت و کنترل وقایع ناخواسته در بیمارستان مورد نظر نشان داد حداقل ۳٫۶ درصد از بیماران متحمل واقعه ناخواسته شده و حدود ۶٫۱ درصد از موارد مرگ و میر در بیماران مشکوک و احتمالاً ناشی از وقایع ناخواسته و قابل پیشگیری بوده است. در ارزیابی فرهنگ ایمنی در بیمارستان مورد نظر نیز بعد واکنش غیرتنبیهی به خطاها کمترین امتیاز را به خود اختصاص داد. با استفاده از نتایج این بررسی‌ها و تجربه پیاده‌سازی، اجزای الگوی پیشنهادی مشتمل بر ۵ مرحله اصلی و سایر فعالیتهای فرعی تشکیل شد.

### بحث و نتیجه‌گیری

الگوی پیشنهادی با در نظر گرفتن ارزشها و اصول اولیه، آموزش و فرهنگ سازی و توجه به منابع مختلف جمع‌آوری اطلاعات ایمنی و با رویکرد یادگیری و تجزیه و تحلیل و انتشار و به مشارکت گذاشتن اطلاعات میتواند زمینه‌دستیابی به استقرار و تحقق اهداف در نظر گرفته شده برای سیستم مدیریت و کنترل وقایع ناخواسته در بیمارستان و تعالی خدمات بالینی را فراهم نماید.

**کلید واژه‌ها:** ایمنی بیمار، گزارش‌دهی، وقایع ناخواسته