

پایش فرهنگ ایمنی بیمار

ارائه دهنده : سیمه حسینجانی (هماهنگ کننده ایمنی بیمارستان
خدادوست شیراز)

Somayeh.Hoseinjani@gmail.Com



Hospital Survey On Patient Safety Culture

فرهنگ ایمنی بیمار

● فرهنگ ایمنی بیمار:

فرهنگ ایمنی یک سازمان محصول ارزشهای، نگرش ها، ادراک ها، خایستگی ها و الگوهای رفتاری فردی و گروهی است که تمرکز به مدیریت ایمنی و سلامت سازمانی را تعیین می کند.

این فرهنگ حاکی از اعتماد دوطرفه است

سازمان هایی که **فرهنگ ایمنی مثبت** دارند مشخصات ذیل را دارند:

- درک مشترک از اهمیت ایمنی
- ارتباطات مبتنی بر اعتماد متقابل
- اطمینان به کارآیی اقدامات پیشگیرانه

هدف از پایش فرهنگ ایمنی بیمار

ارزیابی فرهنگ ایمنی بیمار در یک بیمارستان است و مقایسه نتایج آن با بیمارستان
های دیگر می باشد.



× 300

نظر سنجی می تواند جهت موارد ذیل استفاده شود

- ارزیابی وضعیت فرهنگ ایمنی بیمار

- تشخیص نقاط قوت جهت بهبود وضعیت ایمنی بیمار

- بالا بردن فرهنگ ایمنی بیمار

- بررسی روند تغییر فرهنگ ایمنی بیمار



انواع کارکنان

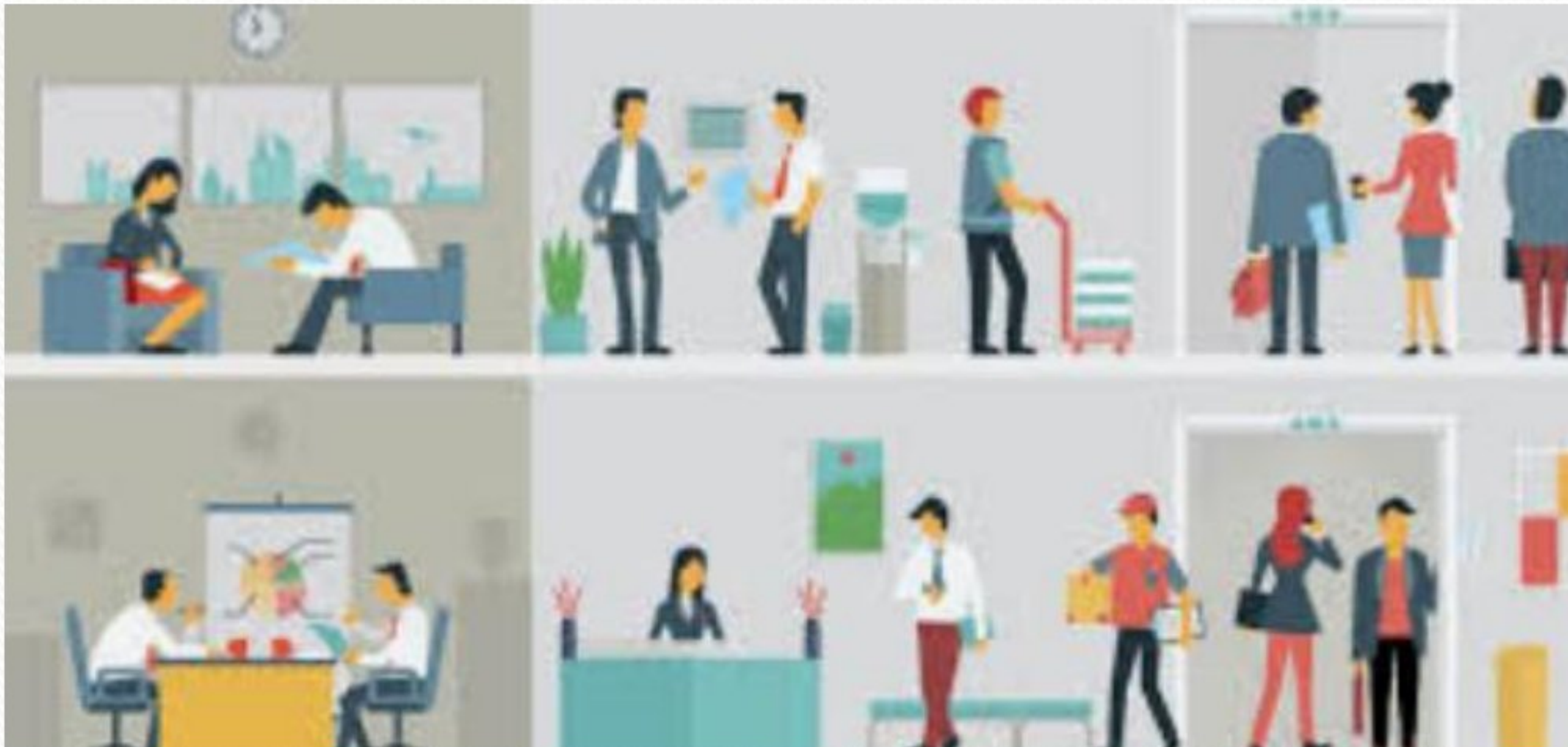
همه کارکنانی که در نظر سنجی شرکت می کنند می باید **اطلاعات کافی** درباره بیمارستان و عملکرد آن **جهت ارائه پاسخ آگاهانه** به سوالات نظر سنجی داشته باشند

این کارکنان می توانند شامل:

- کارکنان بیمارستان که **تعامل یا ارتباط مستقیم** با بیمار **دارند** (کارکنان بالینی مانند پرستاران / کارکنان غیر بالینی مانند منشیهای واحد)
- کارکنان بیمارستان که **تعامل یا ارتباط مستقیم** با بیمار **ندارند** اما کاری را انجام می دهند که به طور مستقیم روی مراقبت بیمار تاثیر دارد مانند کارکنان واحد داروخانه / آزمایشگاه / پاتولوژی / رادیولوژی و..

انواع کارکنان

- پزشکان **استخدامی یا قراردادی** بیمارستان که بیشترین وقتشان را در بیمارستان صرف می کنند مانند پزشک واحد اورژانس / پاتولوژیست و.
- سوپروایزرین بیمارستان ، مدیران



اندازه نمونه

اندازه نمونه شما به **منابع در دسترس** و **نحوه ارزیابی** شما بستگی دارد.

مثلا از نظر منابع : اگر تعداد کارکنان کمی داشته باشید پس می باید اکثر کارکنانتان را ارزیابی کنید

● **نکته** : از آنجایی که همه پاسخگو نخواهند بود، می توانید انتظار داشته باشید

که حدود ۵۰ درصد نظر سنجیهای ارائه شده به حجم نمونه را به صورت کامل دریافت کنید



اندازه نمونه

مطابق جدول ذیل **حداقل** سائزپیشنهادی جهت تکمیل پرسشنامه با توجه به تعداد کارکنان هر بیمارستان و در نظر گرفتن یک **رنج ۵۰ درصدی** پاسخگویی برای پرسشنامه ها به شرح ذیل می باشد:

Population of Physicians and Staff	Minimum Sample Size*	Expected Response (Assuming 50% Response Rate)
500 or fewer	Census (all providers and staff)	At least 50%
501-999	500	250
1,000 -2,999	600	300
3,000 or more	800	400

نحوه انتخاب پرسنل

- انتخاب تصادفی :

به صورت تصادفی به کارکنان ارائه می شود و همه کارکنان شانس برابر دارند.

- انتخاب سیستماتیک:

انتخاب لیست اسامی و شروع از یک نقطه و ۵ تا ۵ تا و.. جلو می رویم



نحوه جمع آوری اطلاعات

- (1) از طریق پرسشنامه کاغذی
- (2) Web survey (اینترنت)
- (3) یا ترکیبی از دو حالت

بررسیها نشان می دهد که بیشتر بیمارستانها از روش **WEB SURVEY** استفاده کرده اند.



افزایش درصد پاسخگویی

قبل از ارسال پرسشنامه ها جهت افزایش درصد پاسخگویی در بین کارکنان

1. تبلیغاتی موثر انجام دهید

گروهها/ چاپی / در کلاسها / حضوری و...



افزایش درصد پاسخگویی

قبل از ارسال پرسشنامه ها جهت افزایش درصد پاسخگویی در بین کارکنان

1. تایید مدیریت را جهت حمایت از نظرسنجی داشته باشید
2. در طی نامه به واحدها **اهدافتان** را از تکمیل پرسشنامه برای واحدها به صورت واضح توضیح دهید
3. از حفظ محرمانگی اطلاعات اطمینان دهید.



نکات مهم

A. به کارکنان اطلاع دهید که تکمیل پرسشنامه **اختیاری** است

B. اجازه دهید کارکنان در طول **زمان کاریشان** پرسشنامه را تکمیل کنند و در صورت امکان از یکدیگر نظر سنجی نکنند

C. تاکید کنید که گزارشات حاصله فقط شامل **خلاصه اطلاعات** بوده و نه شناسایی افراد

D. **اطلاعات محرمانه** خواهد بود و مدیریت در حفظ اطلاعات جمع آوری شده تلاش می کند

نخوه جمع آوری پرسشنامه ها

1. جمع آوری از طریق صندوقهای قرار داده شده در بیمارستان



2. یا آدرسی مشخص در بیمارستان جهت ارجاع پرسشنامه های تکمیل شده



تشخیص کامل و با ناقص بودن پرسشنامه های تکمیل شده

قبل از وارد کردن اطلاعات پرسشنامه ها در پایانه داده ها آنها را از لحاظ مشکلات موجود بررسی کنید

پیشنهاد: پرسشنامه های به شرح ذیل یا حذف شوند و یا برگشت داده شوند

(a) پرسشنامه هایی که فقط قسمت دموگرافیک آنها تکمیل شده است

(b) پاسخ مشابهی به تمامی سوالات داده شده است (از آنجایی که برخی از

آیتمهای پرسشنامه به صورت منفی هستند پاسخهای کاملا مشابه به تمام

سوالات نشان می دهد که پاسخ دهنده احتمالا توجه کاملی نداشته است و

بنابراین پاسخها معتبر نیستند)



اصلاح اشتباهات در یک پرسشنامه

در نظر سنجیهای کاغذی ممکن است مشکلاتی در تکمیل پرسشنامه ها دیده شود که برخی از آنها را می توان با **قراردادن قوانینی ثابت** برطرف کرد و سپس آنها را به عنوان data حساب کرد:

- مثلا زمانی که فرد برای یک سوال دو تا آیتم را علامت زده است:

قانون ویرایش : در این مواقع **مثبت ترین** و یا **بالا ترین** شماره آیتم حساب می شود و یا تمام پاسخهای نامناسب را نادیده بگیرید.

مثلا اگر برای یک سوال ایتm ۲ و ۳ علامت زده شده بود ۳ را حساب کنید
یا موافقم و کاملا موافقم : کاملا موافقم را حساب کنید

درصد پاسخگویی

بعد از تشخیص پرسشنامه هایی که قابل آنالیز نیستند شما می توانید از فرمول ذیل جهت محاسبه درصد پاسخگویی استفاده کنید:

تعداد پرسشنامه های برگشتی - پرسشنامه های ناکامل

تعداد کارکنانی که پرسشنامه را دریافت کرده اند

پیشنامہ ہا



پرسشنامه موجود

مشکلات:

1. سوالات حیطة و قسمت ندارند
2. (زیر مجموعه چه چیزی هستند و چه چیزی را می نمایند)
3. در کدام قسمت نیاز به اقدام داریم
4. پاسخها شماره و ترتیب ندارند

مشخصات پرسشنامه

- پرسشنامه : دارای ۷ قسمت مجزا (در قسمت H اطلاعات زمینه ای (مربوط به سوالات واحد کاری و سوابع کاری) پرسیده ای می شود.
هر قسمت سوالات مربوط به خود را دارد.
(A,B,C,D,E.F.G) می باشد که
- **دو سوال** مربوط به نظر سنجی در
- مورد وضعیت فرهنگ ایمنی (F)
- گزارش دهی خطاها (G)
- قسمتی مربوط به نظر خواهی
- **۴۲ سوال** علاوه
- **دو سوال (F , G)**

مشخصات پرسشنامه

یکسری سوالات موجود در پرسشنامه منفی هستند یعنی پاسخگویی به آنها در بهترین حالت منفی ترین جواب را به خود اختصاص می دهد این سوالات در نمره دهی ها و آمارها مرهم هستند.

A-5: کارکنان در این واحد ساعت های طولانی کار می کنند (بیش از زمان ایده آل کار پرسنل برای مراقبت از بیمار ؟

کاملاً مخالف (۱)	مخالف (۲)	بی نظر (۳)	موافق (۴)	کاملاً موافق (۵)
------------------	-----------	------------	-----------	------------------

A-7- ما از کارکنان موقت (ساعتی) بیش از حد استاندارد (ایده آل برای مراقبت از بیمار) استفاده می کنیم؟

کاملاً مخالف (۱)	مخالف (۲)	بی نظر (۳)	موافق (۴)	کاملاً موافق (۵)
------------------	-----------	------------	-----------	------------------

پاسخ به تمام سوالات در پنج گزینه ای ذیل هستند

- | | | |
|------------------|--------------------|------------------|
| • بسیار ضعیف (۱) | • کاملاً مخالف (۱) | • هرگز (۱) |
| • ضعیف (۲) | • مخالف (۲) | • به ندرت (۲) |
| • قابل قبول (۳) | • بی نظر (۳) | • برخی مواقع (۳) |
| • بسیار خوب (۴) | • موافق (۴) | • اغلب مواقع (۴) |
| • عالی (۵) | • کاملاً موافق (۵) | • همیشه (۵) |

اصلاحات در پرسشنامه

توصیه می شود فقط زمانی که واقعا لازم می باشد تغییر در پرسشنامه بدهید چون هر گونه تغییر در آن ممکن است در **validity و reliability** آن تاثیر بگذارد و مقایسه نتایج را مشکل کند.

- اگر خواستید سوالی را اضافه کنید به آخر پرسشنامه قبل از سوالات زمینه ای اضافه شود
- اگر خواستید پرسشنامه کوتاهتری داشته باشید و یا اینکه یک حیطه از این پرسشنامه رو نخواستید در بیمارستانان ارزیابی کنید و سوالات مربوط به آن حیطه رو کلا حذف کردید ممکن است در مقایسه نمره بیمارستان با بیمارستانهای دیگر دچار مشکل شوید.

حیطه های پرسشنامه

پرسشنامه را بغیر از دو مورد مربوط

به بررسی وضعیت ایمنی

و

تعداد گزارش خطا در یکسال

به ۱۲ حیطه در زمینه ایمنی تقسیم کرده اند

ایجاد فابل جمع آوری اطلاعات

بعد از بررسی پرسشنامه ها و انجام ویرایشهای لازم:

گام اول :

- اطلاعات را مستقیماً وارد فایل الکترونیکی مانند Exell ، Spss و.. کنید
- در فایل اطلاعاتی هر ردیف باید نماینده پاسخهای ارائه شده توسط یک فرد باشد و هر ستون نشان دهنده یک سوال پرسشنامه باشد.

اگر پرسشنامه ها مشخصات شناسایی ندارند می توانید از **کدهای شناسایی** برای هر پرسشنامه استفاده کنید و ان کد را در فایل اطلاعاتی وارد کنید تا امکان اتصال بین این دو در صورت نیاز به اصلاح وجود داشته باشد

برای کامنتها هم می توان از شماره های کدگذاری شده استفاده کنید

	سوال ۱	سوال ۲
۱	5	1
2	۶	2
3	1	4

گام دوم :

چک صحت اطلاعات وارد شده در فایل اطلاعاتی (پاسخهای نامعتبر را اصلاح کنید)
 غالب ایتیمهای پرسشنامه به پاسخی بین ۱ تا ۵ احتیاج دارند بنابراین پاسخهای وارد شده را چک کنید که
 در این رنج باشند(اگر عددی خارج از این رنج پیدا کردید به پرسشنامه اصلی برگردید و انرا اصلاح کنید)

انالیز اطلاعات و تهیه گزارش

حداقل تعداد پاسخ دهندگان جهت تهیه گزارش:

اگر تعداد پاسخ دهندگان کمتر از ۱۰ نفر بود هیچ گونه گزارشی تهیه نمی کنید.



محاسبات آماری



روش اول

محاسبه تعداد پاسخهای داده شده به یک سوال

یکی از راههای ساده برای گزارش نتیجه، محاسبه **تکرار پاسخ** برای هر یک از ایتهمهای پرسشنامه است.

جهت محاسبه درصد ترکیبی :

درصد کاملاً مخالف یا هرگز (۱) و مخالف یا به ندرت (۲) را **یکی** می کنیم
درصد موافق یا اغلب اوقات (۴) و کاملاً موافق یا همیشه (۵) را **یکی** می کنیم.
بی نظر یا برخی مواقع (۳)

سوال A-1: کارکنان در این واحد از یکدیگر حمایت می کنند ؟

ترکیب درصد پاسخها	درصد پاسخها	تکرار پاسخ	پاسخ ها
۳۰٪	۱۰٪	۱	کاملاً مخالف (۱)
	۲۰٪	۲	مخالف (۲)
۱۰٪	۱۰٪	۱	بی نظر (۳)
۶۰٪	۴۰٪	۴	موافق (۴)
	۲۰٪	۲	کاملاً موافق (۵)
۱۰۰٪	۱۰۰٪	۱۰	کل
-	-	۳	تعداد پاسخ داده نشده
-	-	۱۳	تعداد کل پاسخها

فواید :

در کدام موارد / سوالات ضعیف ترین پاسخگویی وجود داشته است که نیاز به اقدام داریم .
(در همان موارد اقدام تعیین که ارتقاء یابیم .

می توانید جمع بندی کنید و در هر قسمت پرسشنامه درصد کلی پاسخگویی (منفی /
مثبت و بی نظر) بدست آورید

حیطه A		
A2	A1	پاسخ ها
40%	۲۰٪	پاسخ منفی
50%	۱۰٪	بی نظر
10%	۶۰٪	پاسخ مثبت

روش دوم

محاسبه آماری جهت محاسبه نمره درصد مثبت

جهت محاسبه نمره بیمارستان برای پرسشنامه فرهنگ ایمنی :

میانگین درصد پاسخهای مثبت را برای تمامی ایتورها به صورت ذیل حساب می کنیم
(1) ابتدا باید پاسخ سوالات منفی (فقط سوالات منفی) به روش ذیل معکوس شود:



حیطه : انتظارات و اقدامات مدیریت در راستای ایمنی بیمار

درصد پاسخ مثبت	کل افراد پاسخ دهنده به این ایتهم	برای سوالات منفی) پاسخهای مخالف و (کاملاً مخالف)	برای سوالات مثبت) پاسخهای موافق و (کاملاً موافق)	۴ ایتهم سوال
$185/260=71\%$	260	n/a	185	B-1- سرپرستار این واحد هنگامیکه مشاهده میکند کاری بر طبق رویه های ایمنی بیمار انجام گرفته از کارکنان تشکر کرده و از آنان تمجید میکند ؟
$160/250=64\%$	250	n/a	160	B-2- سرپرستار این واحد به طور جدی به پیشنهادات کارکنان برای بهبود ایمنی بیمار توجه میکند ؟
$168/240=70\%$	240	168	n/a	B-3: زمانیکه فشار کار زیاد می شود ، سوپروایزر/ سرپرستار از ما میخواهد که سریعتر کار کنیم ، حتی اگر به معنی میانبر زدن (عدم انجام قسمتی از کار) باشد؟
$188/250=75\%$	250	188	n/a	B-4: سرپرستار این واحد از مشکلات مربوط به امنیت بیمار که به میزان زیاد رخ میدهد چشم پوشی میکند؟
$71\%+64\%+70\%+75/4=70\%$				

فوائد

● اول :

در هر حیطه درصد بدست می آوریم

درصد	حیطه های ۱۲ گانه
65%	کار تیمی درون واحدهای سازمانی
74%	انتظارات و اقدامات مدیریت در راستای ایمنی بیمار
81%	یادگیری سازمانی و پیشرفت مداوم
80%	حمایتهای مدیران از ایمنی بیمار
69%	درک کلی از ایمنی بیمار
72%	ارتباطات و ارائه بازخورد در مورد خطا
49%	بازبودن مجاری ارتباطی
70%	تناوب گزارش دهی رخدادها
68%	کار تیمی مابین واحدهای سازمانی
43%	مسائل مربوط به کارکنان
68%	تبادل و انتقال اطلاعات
44%	پاسخ غیر تنبیهی در قبال رویداد خطاها

فوائد

- **دوم : مقایسه نموداری و اقدام** جهت حیطه‌هایی که درصد کمی نسبت به سایر حیطه‌ها کسب کرده‌اند.

نمودار

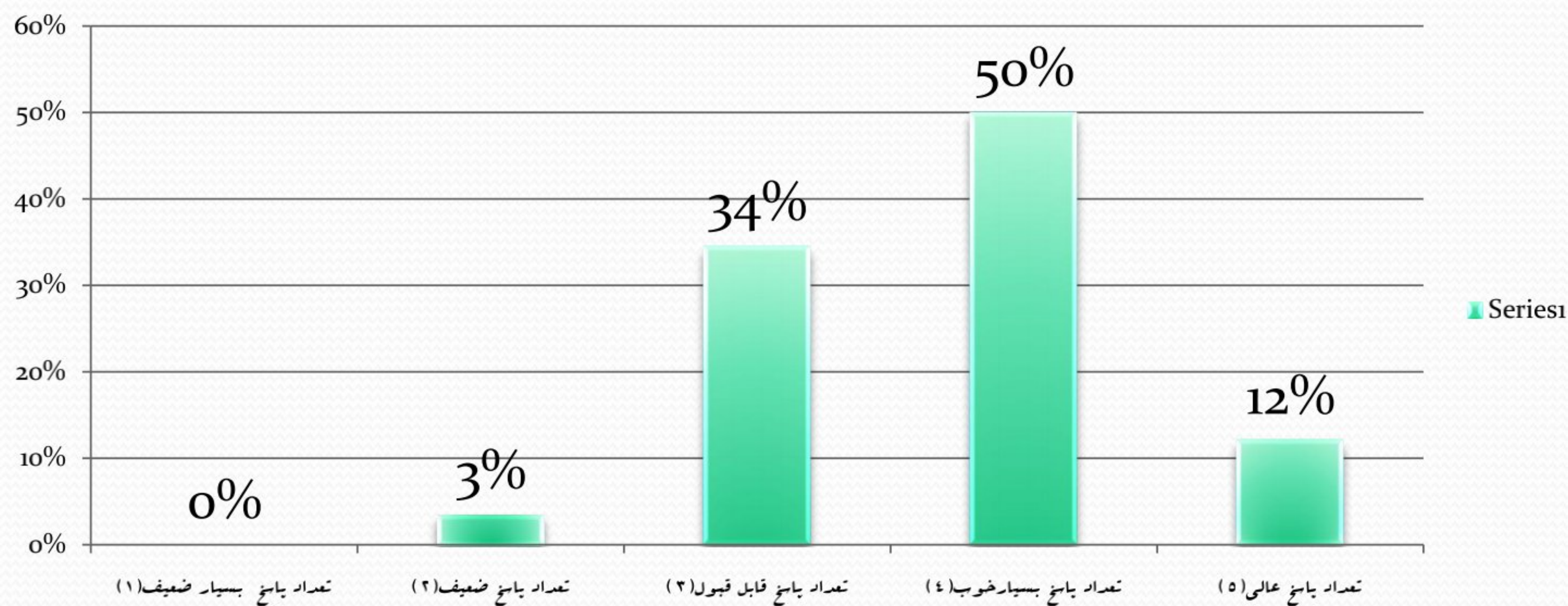
فوائد

- سوم : در هر حیطه وضعیت پاسخگویی چگونه بوده و اگر حیطه ای نمره کم دریافت کرده است در کدام قسمت بیشتر نیاز به اقدام داریم

درصد پاسخ مثبت	شماره سوال	حیطه : کار تیمی درون واحدهای سازمانی
65%	A-1	کارکنان در این واحد از یکدیگر حمایت می کنند ؛
69%	A-3	زمانی که نیاز به انجام دادن کار زیاد در مدت کوتاهی هستیم همگی به عنوان یک تیم دور هم جمع می شویم تا به کمک هم آن را انجام دهیم ؛
85%	A-4	در این واحد کارکنان با احترام با یکدیگر برخورد می کنند ؛
42%	A-11	زمانیکه یک قسمت در این واحد با کار زیادی روبرو می شود بایر قسمت های واحد به کمکش می שתابند ؛
65%	در صد کل	

فوائد

● چهارم : منجني وضعیت ایمنی از دید کارکنان



فوائد



بنجم :
محاسبه درصد کلی در فرهنگ
ایمنی

