

عنوان البحث

إدارة مخاطر سلامة المريض في عيادات الاسنان

إعداد الطالب / رهام عبد الكريم السحلي

إشراف / دكتورة / أسماء أبو عنزة

العام الدراسي: ٢٠٢٤

مقدمة:

تتمثل إدارة مخاطر الرعاية الصحية في تحديد وتقييم والتعامل مع المشاكل التي قد تسبب ضرراً للمرضى أو مقدمي الرعاية الصحية أو الخسائر الاقتصادية والمعنوية للمنشأة إن سلامة المرضى أمر محوري ويشكل ثقافة كاملة في مجال الرعاية الصحية بشكل عام وتحقيق ممارسات الرعاية الصحية الآمنة هي أولوية قصوى في ممارسة طب الأسنان وإنه من المهم تصميم خطة يمكن تنفيذها بشكل متسلسل وتضمن تحقيق الأهداف المنشودة.

أولاً: المشكلة:

من الملاحظ افتقار عيادات الأسنان الى وجود خطة محكمة لرصد ومعالجة الأحداث السلبية وذلك بسبب قلة حدة ضرر الأحداث السلبية في طب الأسنان عند مقارنته بمعظم المهن الصحية الأخرى إضافة الى صعوبة إدراك ومتابعة العديد من الأحداث السلبية بحكم قدرة المرضى على الحركة والتفاوت والتشتت في الرعاية المقدمة والخوف من الإبلاغ عن الأحداث السلبية الذي قد يكون له بعض التداعيات على الأرباح التجارية للعيادات.

ثانياً: الأهمية :

قد تكون الأخطاء في رعاية الأسنان من أصل بشري ولكن في معظم الحالات يعتمد حدوثها إلى حد كبير على العديد من العوامل المساهمة المرتبطة بالنظام، والتي تؤدي إلى لسلة من الأخطاء وتنتهي بالتسبب في ضرر للمريض.

إن طب الأسنان حقيقة يتعامل مع الأدوية ذات خطورة محتملة سواء بحد ذاتها أو نتيجة لتفاعلاتها كما أن الإجراءات السنية أصبحت أكثر شراسة وخاصة التقنيات الجراحية المرتبطة بزراعة الأسنان إضافة الى التعامل مع أدوات تقنية قد تكون ضارة (الإشعاع المؤين، والليزر، وما إلى ذلك) وعلينا الأخذ باعتبار أن اتصال أدواتنا بدم وسوائل جسم المرضى مصادر محتملة لنقل الأمراض.

ثالثاً: الأهداف:

الهدف العام هو وضع خطة لإدارة المخاطر المتعلقة بسلامة المرضى في رعاية الأسنان

تتكون الخطة من عدة خطوات تغطي الأهداف الرئيسية المنشودة في سلامة المريض ويتطلب تطبيقها والمثابرة عند مواجهة الصعوبات التي قد تنشأ.

ولكي نتمكن من تحقيق الهدف العام للخطة، **تم تحديد الأهداف المحددة التالية:**

١. تعزيز ثقافة سلامة المرضى في رعاية الأسنان والتي هي نتاج للقيم والمواقف وأنماط السلوك والمهارات الفردية والجماعية. فمن الضروري للغاية تعزيز ثقافة سلامة المرضى بين إدارة رعاية الاسنان وأطباء الأسنان الممارسين والمرضى ومقدمي الرعاية السنية عن طريق تعزيز الوعي حول الجوانب العامة والتدابير الأساسية المتعلقة بسلامة المرضى،
 ٢. إنشاء هيكل تنظيمي لإدارة مخاطر رعاية الأسنان.
 ٣. تطوير أدوات لتحديد وتحليل وتقييم المخاطر المتعلقة برعاية الأسنان. ويشمل ٣ أهداف فرعية:
 - أ. تنفيذ نظام الإخطار لرصد وتسجيل لأي نوع من الأحداث الضارة التي تحدث في الممارسة المهنية والذي يضمن عدم الكشف عن هوية الشخص الذي يبلغ عنه. و تشكل أنظمة الإخطار استراتيجية رئيسية للتعليم من الأخطاء وتجنب تكرارها.
 - ب. تصنيف أنواع الأحداث الضارة على أساس تصنيف محدد يستند الى تصنيف منظمة سلامة المرضى الدولية
 - ج. استخدام أدوات لدراسة الأحداث الضارة المبلغ عنها على الأقل الأداتين (تحليل السبب الجذري -CRA-) و(تحليل نمط الفشل والآثار -FMEA-) حيث يتم تحليل البيانات و اوضع الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع الأحداث المماثلة (المتشابهة المحتملة) في الإجراءات المماثلة.
 ٤. تحديد مصادر المعلومات حول الأحداث الضارة وتشمل مصادر المعلومات التي تنشأ من الشكاوى أو المطالبات والدعوي القضائية و التقارير الطوعية المجهولة التي يقدمها المهنيون أو المرضى.
 ٥. وضع تدابير لمنع مخاطر الرعاية الصحية عن طريق القضاء عليها أو الحد منها: يجب وضع هذه التدابير، على أساس محدد، بعد تحديد المخاطر (العامة أو الخاصة بمركز واحد). والغرض منها هو منع المخاطر التي تم تحديدها من أجل القضاء عليها، أو إذا لم يكن ذلك ممكناً، الحد منها. وبالتالي، يمكن ترجمة التدابير إلى توصيات بسيطة أو توصيات بممارسات سريرية جيدة ويمكن اقتباسها من عيادات اسنان أخرى رائدة في سلامة المرضى
- ويمكن وضعها على مستويات مختلفة:

أ. على مستوى عيادة محددة عند وجود خطر معين ناتج عن ظرف محدد في تلك العيادة

ب. على مستوى عام عندما يتعلق الأمر بظروف معروفة تسبب المخاطر: وتشمل العدوى في عيادات الأسنان , الأخطاء الجراحية. والأخطاء في وصف الأدوية وغير ذلك.

٧. التدريب المستمر للمهنيين على سلامة المرضى. وهو هدف وثيق الصلة بهدف تعزيز ثقافة سلامة المرضى ولكنه يقتصر على مجال مهن الرعاية الصحية وهياكل الرعاية التي يؤدي فيها أطباء الأسنان عملهم. يجب أن يتضمن هذا التدريب المستمر نظامًا للتنبيهات الفورية في حالة حدوث حالات خطيرة محتملة،

رابعاً:تساؤلات :

- هل توجد ثقافة سلامة المرضى بين مقدمي الرعاية الطبية السنية
- ماهي المخاطر التي تؤثر على سلامة المرضى بعيادات الاسنان
- هل يوجد نظام لرصد الحوادث والتعامل معها
- ماهي مصادر جمع معلومات تقارير الحدث
- هل يوجد بعيادات الأسنان جهة مسؤولة عن تلقى تقارير الحدث والتعامل معها

خامساً: الفرضيات

- عدم وجود خطة متكاملة لسلامة المرضى في عيادة الأسنان
- عدم وجود نظام محدد لنشر ثقافة سلامة المرضى
- عدم وجود نظام الإخطار لرصد وتسجيل والتعامل مع الأحداث التي تؤثر على سلامة المرضى بعيادة الأسنان
- عدم وجود آلية للاستفادة من الأحداث لمنع تكرار وقوع الضرر عن المرضى او الحد من آثاره الضارة

سادساً: الدراسات السابقة:

تشير الأبحاث الدولية إلى أن أسباب العدد الأكبر من الأحداث السلبية وما ينتج عنها من أضرار خفيفة وكبرى هي وصف الأدوية وإدارتها، فضلاً عن التدخلات الجراحية التي ترتبط بما يقرب من نصفها ويمكن تجنب نصفها على الأقل.

سابعا: المنطلقات النظرية للدراسة:

التعاريف.

سلامة المريض: Patient Safety : هو تقليل الضرر الذي يلحق بالمرضى بسبب العلاجات المقدمة، أو من الحوادث المرتبطة بتلك العلاجات.

الحدث الضار Adverse Event: النتيجة غير المتوقعة لعلاج الرعاية الصحية والتي تؤدي إلى إطالة مدة العلاج، أو المرض، أو الوفاة أو أي ضرر لا ينبغي للمريض أن يعاني منه و يشمل الأخطاء والحوادث والتأخير في تقديم الرعاية والإهمال وما إلى ذلك، ولكن ليس المضاعفات المتأصلة في الاضطراب أو المرض الأساسي نفسه.

الخطأ Error: الخطأ الناجم عن الفعل أو التقصير في ممارسة الرعاية الصحية، سواء كان خطأ في التخطيط أو خطأ في التنفيذ وقد يؤدي الخطأ أو لا يؤدي إلى وجود حدث ضار.

الحوادث الوشيكة Near Miss: التي كادت أن تسبب ضرراً للمريض والتي تم تجنبها بالخطأ أو بسبب التدخل في اللحظة الأخيرة. وقد وجدت دراسات مختلفة أن حدوث الحوادث التي كادت أن تسبب ضرراً للمريض أكثر بكثير من الأحداث الضارة الفعلية وخاصة في وصف الأدوية.

الحادث Accedent: حدث عشوائي وغير متوقع يسبب ضرراً للمريض أو أي نوع آخر من الضرر (ضرر مادي، ضرر لموظفي الرعاية الصحية، إلخ).

الإهمال Negligence: خطأ يصعب تبريره بسبب نقص المعرفة أو المهارات الأساسية، أو الفشل في اتخاذ الحد الأدنى من الاحتياطات

منهجية إدارة مخاطر سلامة المرضى ضمن الإطار التالي

- ١- تكوين فريق عمل لوضع ومتابعة تنفيذ وتقييم خطة إدارة مخاطر الرعاية السنية بالعيادة على أن يشمل الفريق أعضاء إدارية ومهنية من مقدمي الرعاية الصحية وتوزيع المسؤوليات في الفريق
- ٢- جمع البيانات اللازمة من المصادر الرسمية في المنشأة لتقييم الوضع الراهن فيما يخص الأحداث الضارة والأخطاء الطبية
- ٣- تصميم وتطبيق استبانة للتعرف على الوضع الراهن فيما يخص التساؤلات المطروحة في البند الرابع
- ٤- تصميم ووضع نظام الإخطار لرصد حوادث سلامة المرضى وآلية التعامل معها
- ٥- ويتم إدارة المخاطر من خلال الخطوات التالية :

تحديد المخاطر

يتم تحديد المخاطر على كافة المستويات في عيادات الأسنان وتشمل التأكد من صحة معلومات المرضى والموضع الصحيح للجزء الخاضع للممارسة العلاجية السنية إضافة الى السلامة من تلوث الأدوات و الجرح الجراحي، والتخدير الآمن، والمعدات الجراحية الآمنة، وقياس الخدمات الجراحية والوصفات العلاجية الدوائية السليمة

تحليل وتقييم المخاطر.

يتم تحديد الحجم النسبي لكل خطر باستخدام مقياس من ١ إلى ٥ لـ "احتمال" الخطر و"تأثير" الخطر على الهدف الاستراتيجي أو المبادرة. سيتم استخدام مصفوفة لتحديد شدة الخطر والحاجة النسبية لإدارته. سيتم تفصيل المخاطر الإجمالية والصافية والمستهدفة على الشبكة (الشكل ٢).

تحديد كيفية تخفيف أو معالجة المخاطر.

يتم تحديد الحاجة إلى تخفيف المخاطر باستخدام معايير مستويات الأولوية القصوى أو العالية أو المتوسطة أو المنخفضة. سيتم النظر في استراتيجيات إدارة المخاطر لتجنبها؛ أو نقلها؛ أو التحكم فيها أو احتوائها أو تقليلها؛ أو قبولها.

ومن أمثلة الإجراءات المفيدة لتقليل الأخطاء الجراحية "قائمة مراجعة السلامة الجراحية" كأداة بسيطة وسهلة الاستخدام تضمن الامتثال لعناصر السلامة الرئيسية للمريض الرئيسية.

المراقبة والمراجعة

يتم مراجعة عمليات ونتائج إدارة المخاطر ربع سنويًا من قبل الإدارة العليا وعلى أساس مستمر في المستويات الأدنى من التشغيل والتقارير.

تعديل عملية إدارة المخاطر حسب الضرورة.

تحدث التعديلات على العملية مع تغير الحاجة إلى التخفيف (على سبيل المثال، مع تقليل المخاطر المحددة أو زيادة احتمالية حدوثها أو تأثيرها).

منهجية إدارة مخاطر سلامة المرضى بعيادة الاسنان

تحديد المخاطر

تحديد المخاطر ذات العلاقة بسلامة المرضى في عيادات الاسنان عن طريق جمع البيانات من تقارير رصد الأحداث والشكاوي والدعوي القضائية والتوصيات الرسمية .

تحليل وتقييم المخاطر.

تحديد الحجم النسبي لكل خطر باستخدام مقياس من ١ إلى ٥ لـ "احتمال" الخطر و"تأثير" الخطر على الهدف الاستراتيجي ثم استخدام مصفوفة لتحديد شدة الخطر والحاجة النسبية لإدارته ويتبع ذلك تفصيل المخاطر الإجمالية والصافية والمستهدفة

تحديد كيفية تخفيف أو معالجة المخاطر.

تحديد الحاجة إلى تخفيف المخاطر باستخدام معايير مستويات الأولوية القصوى أو العالية أو المتوسطة أو المنخفضة. سيتم النظر في استراتيجيات إدارة المخاطر لتجنبها، أو نقلها، أو التحكم فيها أو احتوائها أو تقليلها أو قبولها.

المراقبة والمراجعة

. التعديلات على العملية مع تغير الحاجة (على سبيل المثال، مع تقليل المخاطر المحددة أو زيادة احتمالية حدوثها أو تأثيرها).

تبديل عملية إدارة المخاطر حسب الضرورة

مراجعة عمليات ونتائج إدارة المخاطر ربع سنوياً من قبل الإدارة العليا وعلى أساس مستمر في المستويات الأدنى من التشغيل والتقارير

أدوات الدراسة :

تحليل الأسباب الجذرية (Root cause analysis):

هو نهج استباقي لإدارة المخاطر. يتجاوز معالجة الأعراض السطحية ويسعى إلى الكشف عن العوامل الأساسية - المخفية غالبًا - التي تساهم في حدوث مشكلة ما. فمن خلال تحديد الأسباب الكامنة وراء الحوادث والمخاطر ومعالجتها، يمكن للمؤسسات حماية نفسها بشكل استباقي من الأذى المستقبلي

تحليل فشل النمط والآثار (failure mode and effect analysis):

طريقة منهجية استباقية لتقييم عملية أو منتج لتحديد أين وكيف قد يكون الفشل وتقييم مدى تأثير للفشل ، وذلك لتحديد أجزاء العملية التي تحتاج للتحسين والتغيير.

تتضمن منهجية (FMEA) التعرف على أنماط الفشل (ما الذي قد يحدث خطأ؟) و أسباب الفشل (لماذا يحدث الفشل؟) و آثار الفشل (ما هي عواقب كل فشل؟) ومنها يتم تقييم العمليات بحثًا عن الأعطال المحتملة ومنعها من خلال تصحيح العمليات بشكل استباقي بدلاً من الاستجابة للأحداث السلبية بعد حدوث الأعطال. قد يقلل هذا التركيز على الوقاية من خطر الضرر لكل من المرضى والموظفين. يعد تحليل أنماط الفشل وتأثيراته مفيدًا بشكل خاص في تقييم عملية جديدة قبل التنفيذ وفي تقييم تأثير التغيير المقترح على عملية موجودة.

حدود الدراسة :

هذا إطار عام لخطة إدارة المخاطر في عيادات الأسنان – ونظرا لكونها نظرية وليست في بيئة حقيقية فهي مختصرة ولا تعطي تفاصيل عن البيانات والمؤشرات والمسؤولية

فسيكون أكثر تفصيلا وواقعيًا عند وجود بيانات حقيقية عن حجم الرعاية المقدمة والوضع الراهن لعدد الحوادث التي تم رصدها وبيانات شكاوي المرضى والدعاوي ذات العلاقة بسلامة المرضى

المراجع:

- Health Care Risk Management Fundamentals book 2017 edition , The American society of healthcare risk management (ASHRM)
 - Policy on Patient Safety , Oral health practice 2021 , The American Academy of Pediatric Dentistry (AAPD)
-