

رویکرد به خطاهای پزشکی:

خطاهای پزشکی را می توان از دو دیدگاه کلی مورد بررسی قرار داد

- ✓ دیدگاه سنتی یا رویکرد فردی **Person Approach** به خطا
- ✓ دیدگاه جامع نگر یا رویکرد سیستمی **System Approach** به خطا

در این دو رویکرد در موارد ذیل با یکدیگر متفاوتند:

- نوع نگرش به علل و عوامل ایجاد کننده خطا
- نحوه مدیریت خطا

رویکرد فردی **Personal Approach**

- به طور معمول برخورد اولیه با یک خطا، پیدا کردن فرد خطا کار و سرزنش کردن وی است
- رویکرد ساده ایست که طبق آن رخداد نامطلوب و علت ایجاد آن (فرد خطاکار) کاملاً مشخص است.
- با تأکید بر این اصل که هر فردی به تنهایی پاسخگوی عمل خویش است،
- دارای سابقه ای طولانی در دنیای طبابت می باشد.
- بر اساس چنین استدلالی، در صورت وقوع خطا در یک عمل جراحی، بدون در نظر گرفتن علل و عوامل زمینه ای آن، تنها فرد پاسخگو جراح و در صورت رخ دادن هر گونه اشتباه در مصرف داروی بیماران تنها کسی که مؤاخذه می شود، پرستار خواهد بود.
- تمامی تلاش ها برای کاهش خطا بر افراد و اقدام اشتباه صورت گرفته متمرکز است
- ✓ برای بهبود عملکرد افراد از روش هایی مانند ذیل برای فرد خطاکار، استفاده می شود.
- ✓ آموزش اجباری
- ✓ هشدار،
- ✓ وضع قوانین و
- ✓ تعیین مجازات

رویکرد سیستمی **System Approach:**

- در این رویکرد به جای سرزنش افراد خطاکار، به خطاها به عنوان پدیده هایی اجتناب ناپذیر که می توان از آنها جهت ارتقاء عملکرد سیستم بهره برد، نگریسته می شود.
- بر خلاف رویکرد فردی به خطا که منحصر به یافتن فرد خطاکار و مجازات وی می باشد، رویکرد سیستمی کوششی در جهت تغییر سیستم به گونه ای است که احتمال وقوع خطا در آن کم شود.
- برای این منظور، باید به بررسی و تحلیل عوامل زمینه ای تأثیر گذار بر پیدایش خطا در داخل سیستم پرداخت.

فاکتورهای تاثیر گذار

- عواملی که در وقوع یا نتیجه حادثه غیر مستقیم تاثیر می گذارند.
- در هرمرحله ای امکان وقوع حادثه می باشد و برطرف کردن عوامل تاثیر گذار نمی تواند از وقوع مجدد آن جلوگیری کند ، ولی می تواند ایمنی سیستم مراقبتي را بهبود بخشد.

نتیجه :

- ▶ شناسایی خطاهای مهم
- ▶ برقراری و مستند سازی فرآیندهای شناسایی و تحلیل و بازخوانی و اصلاح خطاها
- ▶ شناسایی دلایل بروز خطا در بالاترین سطح
- ▶ شناسایی دلایل بروز خطا در سطح میانی
- ▶ شناسایی دلایل بروز خطا در سطح عملیات
- ▶ تفسیر و بازخوانی خطاها
- ▶ اتخاذ تصمیمات منتهی به پیشگیری و رفع خطاهای آتی
- ▶ سنجش و اندازه گیری بکارگیری این تصمیمات و راه حلهای جدید

رویکرد بیمارستان قائم در برخورد با خطاهای اتفاق افتاده رویکردی سیستمی بوده و در بررسی خطا بدنبال ریشه یابی علل بروز خطا و برنامه ریزی جهت ارتقا کیفیت سیستم می باشد بگونه ای که رخداد مجدد خطا به حداقل رسد .

در این خصوص عدم سرزنش و تنبیه از اصول تفکر مدیریت ارشد بیمارستان می باشد .

دفتر حاکمیت بالینی