



أكاديمية بوابة الرواد للتدريب العالي



المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation

إدارة التمرين

ضمان الجودة وسلامة المرضى

الفصل السادس – المحاضرة السادسة

ما هي الجودة؟

هي درجة إتقان العمل او المنتج او الخدمة بحيث تلبى المتطلبات والمعايير المحددة وتحقق رضا المستفيد.

ما هي السلامة؟

هي مجموعة إجراءات وتدابير تهدف إلى حماية الافراد والممتلكات و البيئة من الحوادث والاصابات والاضرار.

المحاور الأساسية لضمان الجودة



- **التركيز على المريض**
 - تلبية احتياجات المريض.
 - ضمان سلامته ورضاه.
- **التحسين المستمر**
 - تطوير الأداء باستمرار.
 - تقليل الأخطاء وتحسين النتائج.
- **العمل الجماعي**
 - التعاون بين أعضاء الفريق الصحي.
 - تحقيق أفضل مستوى من الرعاية.
- **الاعتماد على الأدلة العلمية**
 - تطبيق الممارسات المبنية على الأبحاث والدراسات العلمية.
- **القيادة الفعالة**
 - دعم الإدارة لبرامج الجودة.
 - اتخاذ القرارات بناءً على البيانات والمعلومات.

مؤشرات الجودة

هي أدوات تُستخدم لقياس مستوى الأداء وجودة الرعاية الصحية، ومن أهمها:

• **معدل القروح الضغطية:** يدل على جودة العناية بالمرضى .

• **معدل سقوط المرضى:** يعكس مستوى الأمان داخل المنشأة .

• **معدل العدوى:** مثل عدوى المستشفيات .

• **معدل الأخطاء الدوائية:** يقيس سلامة استخدام الأدوية .

• **مدة بقاء المريض في المستشفى:** تساعد في تقييم كفاءة الرعاية الصحية.



إدارة المخاطر

هي عملية تحديد وتحليل وتقليل الحوادث التي قد تهدد سلامة المرضى.

تشمل:

- التعرف على المخاطر المحتملة .
- الإبلاغ عن الحوادث .
- تحليل الأخطاء .
- وضع خطط لمنع تكرارها .

الهدف: تقليل الأضرار وحماية المرضى والعاملين.

الاعتماد المحلى والدولى

هو اعتراف رسمي بأن المنشأة الصحية تلتزم بمعايير الجودة والسلامة.

أمثلة:

- CBAHI الاعتماد السعودي .
- Joint Commission International الاعتماد الدولي .

المتطلبات الأساسية:

- تطبيق معايير سلامة المرضى .
- وجود سياسات وإجراءات واضحة .
- تدريب الكادر .
- التوثيق الجيد .
- مراقبة الأداء باستمرار.

تحليل الأسباب الجذرية للأخطاء – (RCA)

هو أسلوب يُستخدم لمعرفة السبب الحقيقي للأخطاء والمشكلات لمنع تكرارها، وليس فقط معالجة نتائجها.

الخطوات الأساسية:

- تحديد المشكلة أو الخطأ .
- جمع المعلومات والبيانات .
- تحليل العوامل المؤثرة .
- تحديد السبب الجذري .
- وضع حلول وإجراءات وقائية.

مثال:

عند حدوث خطأ دوائي، لا يتم لوم الممرض فقط، بل يتم البحث عن الأسباب الحقيقية مثل:

- ضعف في النظام .
- تشابه أسماء أو عبوات الأدوية .
- ضغط العمل.

أدوات تحسين الجودة

هي أدوات تحليلية تُستخدم لجمع البيانات وتحليل العمليات بهدف تحسين جودة الرعاية الصحية وتقليل الأخطاء والهدر، وتعتمد على القرارات المبنية على الحقائق.

أهم الأدوات:

- لوحات القيادة ومؤشرات الأداء (KPIs) لمراقبة الأداء بشكل لحظي ومقارنته بالمعايير .
- المراجعة السريرية (Clinical Audit) مقارنة الأداء بالمعايير وتحسينه من خلال التقييم والتصحيح المستمر .
- المقارنة المرجعية (Benchmarking) مقارنة الأداء مع مؤسسات أخرى أو معايير عالمية لتحديد نقاط التحسين.



THANK YOU