



به اشتراک گذاری درس های آموخته شده

شبهه نامه شماره ۳



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی البرز

مدیریت پرستاری





به نام خدا

به اشتراک گذاری درس های آموخته شده

ویژه گروه پرستاری و مامایی

شیوه نامه شماره ۲

گرد آورندگان : ، پروین فرمانی (سوپروایزر آموزشی بیمارستان البرز)

ویراستار: خانم خدیجه ابراهیمی فرد

صفحه آرایی: خانم لیلا سعیدی نجات

۱۳۹۳





حمد و سپاس مخصوص خداوند بلند مرتبه ای است که نعمت بزرگ تعلیم و تعلم را در وجود انسان به ودیعت گذارد، بار دیگر با یاری خداوند باری تعالی بهره گیری از اندیشه های گرانبها و دستان پرتوان شما توانستیم در راستای توانمندی سازی ارتقاء سطح آگاهی و نهایتاً ارتقاء عملکرد کارکنان محترم پرستار گامی دیگر برداشته و بسته های آموزشی با ۱۴ عنوان اختصاصی را تدوین نمائیم. مجموعه حاضر به شیوه ها ، روشها و راهنمایی سریع به منظور استفاده از "تجربیات ارزشمند" می پردازد .

در پایان از تک تک همکاران بزرگواری که در امر تهیه و تدوین این مجموعه نقش داشته اند بخصوص سوپروایزران محترم آموزشی و کارشناس محترم مدیریت پرستاری دانشگاه سرکار خانم خدیجه ابراهیمی فرد که موجب به ثمر رساندن نهایی آن گردیده اند کمال تشکر و قدر دانی را می نمایم.

امید است این تلاش اندک موجب رضای حق تعالی واقع شود و خوانندگان گرامی با دیدگاهها ، پیشنهادهای و انتقادهای سازنده خود ، مارا در جهت ارائه خدمت به بیماران ، دانشجویان ، دانش پژوهان و جامعه پرستاری یاری دهند .

سکینه شکر الهی

سرپرست مدیریت پرستاری

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی البرز





فهرست:

پیش گفتار	۳
مقدمه	۵
ضرورت ثبت و مدیریت درس آموخته ها	۶
فرایند مدیریت دروس آموخته	۸
شناسایی دروس آموخته	۹
بردارپردازی از دروس آموخته	۱۱
RCA	۱۶
منابع	۲۰
فرمهای پیشنهادی	۲۱ - ۲۲





مقدمه

هر که ناموخت از گذشت روزگار هیچ ناموزد از هیچ آموزگار

زندگی یعنی تجربه و کسانی در این کشاکش سخت برنده اند که از تجربیات دیگران استفاده کنند. تصور کنید اگر بشر با تجربه آشنا نبود ما انسانها هنوز غارنشین بودیم و این تجربیات زمانه بوده که تاکنون ما را به اینجا رسانده است. همانطور که گفته شده زکات علم نشر آن است، زکات تجربه نیز نشر تجربه میباشد.

و این یعنی پیشرفت، یعنی راهی را که شما رفته اید دیگران نروند و از میانبر برای رسیدن به مقصد استفاده کنند.

سخنان بزرگان در مورد استفاده از تجربه دیگران:

◆ استفاده از تجربیات دیگران عزت آفرین است.

◆ هر چه میتوانید از اشتباهات دیگران چیزهای جدید بیاموزید، چون شما وقت کافی برای همه این تجربیات نخواهید داشت. (آلفرد شین ولد)

◆ اندیشه و تجربه افراد سالخورده و پیر از آمادگی رزمی جوانان برتر است. (حضرت علی ع)

◆ استفاده از تجربیات دیگران بستر حرکت به سمت توسعه را فراهم می آورد.

یکی از روشهای مهم کسب دانش و بهبود عملکرد در هر سازمان "تجربه" است. تجربه تصویری تاریخی ایجاد میکند، که به کمک

این تصویر میتوان شرایط و اتفاقات جدید را مشاهده و درک کرد. دانش ناشی از تجربیات، نقش یا نقوشی آشنا در ذهن بوجود می آورد

که با استفاده از آنها میتوان بین آنچه که اکنون در حال شکل گرفتن است و آنچه که قبلاً اتفاق افتاده، ارتباط برقرار کرد. کسانی که قادر به یادآوری این تجربیات نیستند ممکن است بار دیگر با همان مشکلات مواجه شود. اما این مساله که همه افراد همه کارها را خود تجربه کنند، وقت و هزینه بسیاری را برای سازمان به دنبال خواهد





داشت. در نتیجه یکی از روشهای موثر کسب دانش، استفاده از تجربیات دیگران است و قدم اول در استفاده از تجربیات دیگران، مستند سازی این تجارب می باشد.

همچنین آلفرد مارشال نیز در اهمیت نقش مدیران گفته است: "اگر سرمایه های جهان و ابزار و ماشین آلات، یک باره نابود شوند، اما مدیران ماهر، زمام امور را بدست داشته باشند، توسعه و پیشرفت از قبل هم شکوفاتر خواهد شد.

بنابراین آشکار است که بیشتر یادگیری میتواند از طریق تجربه تحقق یابد. نتایج این مطالب اهمیت حفظ تجربیات کارکنان و اهمیت به اشتراک گذاری آنها را روشن میگرداند.

بسیاری از تجربیات به ظاهر ساده ما در زندگی روزمره، در صورت مکتوب شدن می تواند به درد بسیاری از افراد دیگر نیز بخورد.

ضرورت ثبت و مدیریت درس آموخته ها:

۱- کسب تجربیات ارزشمند توسط افراد دیگر در فرآیند کار

۲- بهبود فرآیند اجرای فعالیت ها، کاهش زمان و هزینه و عوارض احتمالی

۳- جلوگیری از بروز مشکلات مشابه و پرهیز از دوباره کاری ها و سعی و خطا

۴- تقویت توان تصمیم گیری تصمیم گیران

تعریف

درس آموخته ها عبارتند از :

راهنما، نکات یا چک لیست هایی در خصوص آنچه در یک موقعیت خاص با مشکل مواجه شده و یا به خوبی پیش رفته است.

اهمیت و ضرورت ثبت دانش آموخته ها :

مطابق استاندارد خاصی در صنایع، پرونده بدون ثبت دانش آموخته هایش به پایان نمی رسد.





مدیریت پروژه ۲ محصول دارد :

۱- پروژه و تحویل دادنی های آن

۲- دانش و درس آموخته های پروژه

تجربه کسب شده ممکن است :

۱- مثبت باشد، مانند تجربه های کسب شده از یک اقدام انجام شده و نتایج آن

۲- منفی باشد، مانند خطا یا قصور در انجام فرآیندها

۳- در صورت تکرار به صورت متفاوتی انجام گیرد.

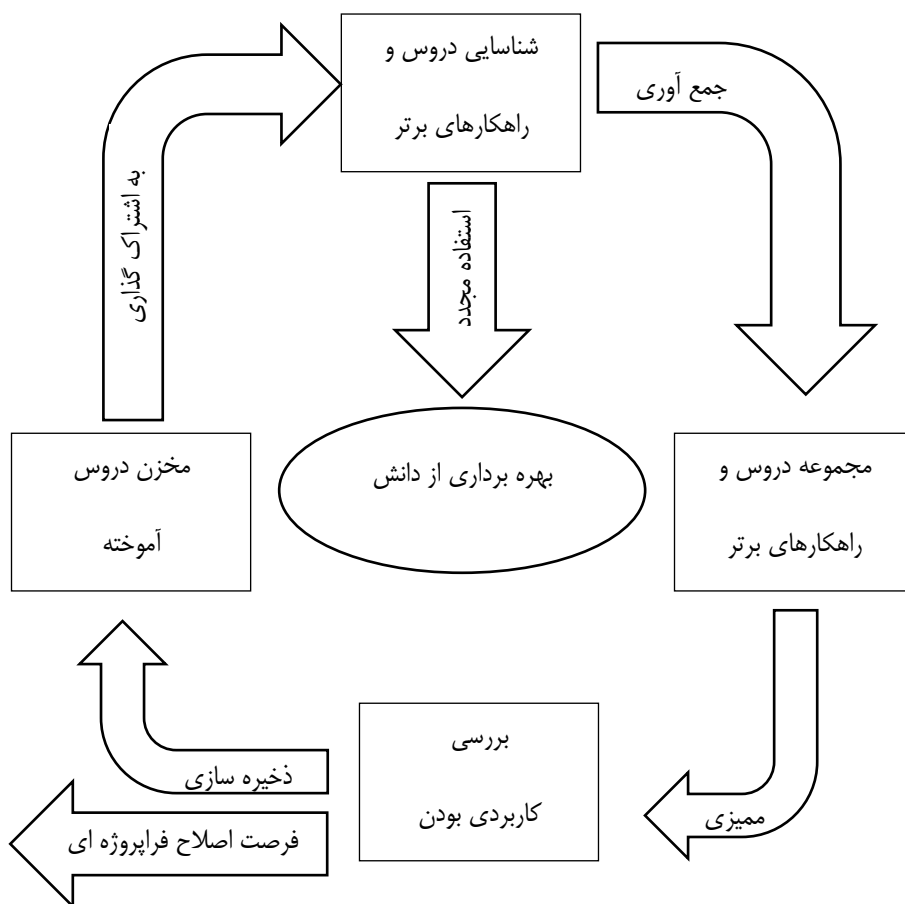
ناسا :

یک فرآیند مدیریت درس آموخته های مناسب باید جلوی تکرار اشتباهات را بگیرد و ما را به تکرار موفقیتها رهنمون شود ، این فرآیند باید بخش های اساسی از فرآیند بهبود تدریجی سازمان باشد.





فرآیند مدیریت دروس آموخته :





شناسایی دروس آموخته :

- ۱- واحدهای ستادی (قبل از انجام فرآیند و پروسیجر)
- ۲- مشتریان (راه اندازی سیستم ثبت شکایات، نارضایتی ها، نظرهای مردمی)
- ۳- بعد از انجام خطا (راه اندازی سیستم اعلام خطا بدون ترس از سرزنش و توبیخ)
- نکته : (تمرکز تنها بر روی تجربیات منفی باعث از دست دادن فرصت ها می شود.)

جمع آوری درس آموخته ها :

- ۱- مصاحبه با کارکنان
 - ۲- جلسات گروهی هماهنگ شده
 - ۳- طوفان فکری (تعدادی تجارب مثبت و منفی خود را افراد مطرح می کنند و نکاتی را درباره آنها به بحث و اشتراک نظر می گذارند.)
- پس از جمع آوری دروس آموخته شده باید ریشه یابی علت موفقیت و شکست و بررسی سوابق صورت گیرد و تحلیل آن صورت گرفته و جهت پیشگیری از تکرار شکست اقداماتی طراحی شده و صورت پذیرد.

ثبت درس آموخته شده :

- توجه به ساختار ثبت، طبقه بندی، نظم دادن به ساختار درس ها حائز اهمیت است.
- تبیین یک روش برای الگوهای مثبت درس آموخته
 - تعیین گستره کاربرد درس آموخته





باید مرکز واحدی در سازمان یا موسسه انتخاب گردد، وظیفه ذخیره دروس و تجارب را به شکلی مناسب که برای کلیه کارکنان

قابل جستجو باشد، به عهده گیرد و اطلاعات صحیح را به موقع به افراد سازمان انتقال دهد.

نکات کلیدی :

۱- در نظر گرفتن یک حلقه بازخورد برای کسب نظرات استفاده کنندگان

۲- چگونگی تعریف دسترسی مصرف کنندگان

۳- استفاده از زبان واضح و روشن برای انتقال دروس، قرار دادن پاداش هایی برای به اشتراک گذاری دانش، حمایت فرهنگ

سازمانی از اشتراک و انتقال دانش و زیر ساخت های مناسب فن آوری اطلاعات می تواند موثر باشد.

پخش و به اشتراک گذاری می تواند به ۲ صورت انجام شود :

۱- روش غیرفعال (Passive) :

در این روش استفاده کننده شخصاً جهت جستجوی اطلاعات اقدام می نماید و در صورت نبود استفاده کننده انتقال اطلاعات وجود ندارد.

۲- روش فعال (Active) :

در این روش با رویکردی فعال دروس به افراد و بخشهای واجد شرایط و مرتبط انتقال داده می شود.





بهره برداری از دروس آموخته :

۱ - توجه مدیریت ارشد به این نکته که دروس آموخته در سازمان ها می توان در بهبود کیفیت و سود دهی سازمان موثر باشد.

۲ - صرف مهم بودن دروس آموخته، تضمین کننده اجرای آن نیست.

۳ - تاکید بر تشویق و برانگیختن افرادی به غیر از تهیه کنندگان دروس در اجرا و به کارگیری بسیار مهم است.

۴ - جهت اجرای این امر مدیر واحد باید اقدام به تهیه برنامه اجرای دروس آموخته شده، نماید.

مشکلات پیش رو و راهکارها

مشکلات عمده در مسیر بهره برداری از درس آموخته ها :

۱ - کمبود وقت برای ثبت درس آموخته ها

۲ - در دسترس نبودن افراد کلیدی برای ثبت و تایید درس آموخته ها

۳ - وجود فرهنگ مقصر دانستن افراد در سازمان

۴ - نبود بودجه کافی برای انجام یک اختتام خوب

راهکارهای پیشنهادی:

۱ - درس آموخته ها باید دقیقاً همان زمانی که رخ می دهند ثبت شوند و نه دیرتر

۲ - آموزش و ارتقای فرهنگ ثبت و بکارگیری دروس آموخته در سازمان

نکته : اینگونه آموزش های حین کار، نوعی دانش کاربردی را منتقل می کنند که کتاب ها توانایی آموزش آن را ندارند.





اینگونه انتقال راهنمایی ها و ارشادات، دانش را از افراد با تجربه تر به افراد کم تجربه تر

منتقل کرده و باعث به اشتراک گذاشت شدن در سازمان می شود.

یک شرکت چند ملیتی که در صنایع نفت و گاز برق فعالیت می کند در ۱۰۰ کشور شعبه دارد و بیش از ۱۵۰ نوع حرفه ی گوناگون دارد.

این شرکت به منظور تسهیل در تبادل دانش از روش های مدیریت دانش به ترتیب زیر استفاده کرده است:

۱- ایجاد صفحات مرجع

۲- ایجاد انجمن های تخصصی درون سازمانی

۳- ایجاد سیستم گرد آوری و اخذ دانش

ایجاد صفحات مرجع :

در این پروژه یک بانک اطلاعات قابل جستجوی اینترنتی است که برای یافتن متخصصان مورد نیاز بر روی صفحات مرجع اینترنتی استفاده می شود.

هر پرسنل این شرکت ۱ صفحه اینترنتی مخصوص خود دارد که بر روی صفحه وب، خود را معرفی و مهارت های خود را اعلام کرده

و آخرین دستاوردها و فعالیت های خود را به اطلاع سایر پرسنل هم رده خود می رساند.

این پروژه فرآیندی مشارکتی است و حتی شرکت کنندگانی که مشارکت کمتری دارند، را مشخص کرده و با مکانیزم های تشویقی برای افزایش مشارکت این افراد اعمال می کند.

"همه کارمندان این شرکت در سطح جهان قادرند به سرعت با متخصصان مورد نیاز ارتباط داشته باشند و تجارب خود را به آن ها منتقل کنند."

"این روش باعث می شود از اختراع مجدد چرخ تنها با یک تلفن ده دقیقه ای، جلوگیری بعمل آید"





این شرکت در سال ۱۹۹۸ در نتیجه ایجاد سیستم مدیریت دانش، ۲۶۰ میلیون دلار در هزینه ها صرفه جویی کرد، این صرفه جویی به جهت مواردی مانند جلوگیری از دوباره کاری، تبدیل دانش نهان پرسنل به دانش آشکار و مستند سازی آن و عدم ضربه پذیری سرمایه دانش سازمان نسبت به خروج یا باز نشسته شدن پرسنل ایجاد شده است.

- در گزارش حادثه فضا پیمایی کلمبیا، اشاره شد که یکی از علل وقوع این حادثه به کار نبستن مناسب دروس آموخته در پروژه مشابه قبلی بوده است.

بر اساس مدل طراحی شده دانشگاه کالیفرنیا، از کلیه واحدهای ناسا خواسته شد تا یک کمیته دروس آموخته تشکیل دهند و پیشنهادات خود را برای گروه مرکزی دروس آموخته ارسال نمایند.

این کمیته ها هفتگی برای بررسی گزارشات غیر عادی و گزارش بررسی حوادث رخ داده تشکیل جلسه می دهد تا دروس آموخته منتخب بررسی شود و راهکارهای مورد نظر استخراج گردد.

همچنین ناسا برای ثبت تجربیات مدیران خود اقدام به انجام مصاحبه با مدیران پروژه های مختلف در داخل ناسا و پروژه های مرتبط در خارج از ناسا کرد.

نتایج این مصاحبه ها به صورت ماهیانه در قالب مجله ASK magazine در اختیار افراد قرار می گیرد.

اما درمورد بیمارستانها و فضاهای درمانی این کار بسیار نوپا بوده و طی بررسیهای بعمل آمده نتایج زیر حاصل گردید:

از ۱۳ مورد شرح وظیفه در کمیته بهبود کیفیت بیمارستان ها ۱ مورد عبارت بود از " ایجاد فرهنگ یادگیری و به اشتراک گذاری درس های آموخته شده (Learn and share)





و در این راستا بیمارستان ها موظف شده اند که نظامی مبنی بر گزارش دهی خطاهای پزشکی (ثبت، تحلیل، اقدامات اصلاحی، اعلام اقدامات اصلاحی در سطح بیمارستان، به اشتراک گذاری درس های گرفته شده) و نظامی مبنی بر یادگیری و به اشتراک گذاری درس های آموخته شده داشته باشند.

در مبحث مدیریت خطر و ایمنی بیمار تقسیم بندی در مدیریت خطر ۲ نوع رویکرد مطرح می شود:

۱- رویکرد واکنشی reactive

۲- رویکرد پیشگیرانه Proactive

آموختن از چیزهایی که اشتباه انجام شده است رویکرد واکنشی است.

جلوگیری از خطرات بالقوه که در خدماتی که مراکز درمانی ارائه می کنند تاثیر می گذارد رویکرد بلادرنگ است.

یکی از اصول مهم در استقرار حاکمیت خدمات بالینی، اهمیت تجارب بالینی بدست آمده از بیماران است تا باز خورد بدست آمده از خود بیماران در ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده به کار برده شود.

همچنین در چک لیست راهنمای ارزیابی ملاک های جشنواره ارزیابی بیمارستان ها که مختص سال ۹۰-۹۱ بوده است در ردیف ۷۰، یادگیری و به اشتراک گذاری درس های آموخته شده بررسی می شود و ۳۰ امتیاز به این قسمت اختصاص داده شد که ۱۵ امتیاز مربوط به ایجاد نظام یادگیری و به اشتراک گذاری درس های آموخته شده می باشد و ۱۵ امتیاز هم به یادگیری از کلیه نتایج تحلیل کمیته های بیمارستانی می باشد.

در این دو بخش وجود مستندات مبنی بر این که حداقل نتایج تحلیل کمیته های مرگ و میر، تحلیل event sentinel، نتایج گزارشات عفونت های بیمارستانی، نتایج پایش های cpr، نتایج گزارشات خطاهای پزشکی و نتایج patient safety walk – round به اطلاع کلیه کارکنان بیمارستان و به سطح دانشگاه اطلاع رسانی می شود، بررسی می گردد. و مصاحبه با ۳ نفر از پرسنل از جهت اطمینان از به کارگیری درس های آموخته شده





صورت می گیرد. و این طور سوال می شود " تاکنون چه درس هایی از تجربیات ، رخدادها و حوادث پزشکی که در سطح بیمارستان اتفاق افتاده و به اطلاع شما رسیده، آموخته اید؟"

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی اراک/ واحد حاکمیت بالینی یکی از شرح وظایف خود را تحت این عنوان تعریف کرده است :

❖ برقراری شبکه ارتباطی اینترنتی برای تسهیل و سرعت بخشیدن به انتقال و به اشتراک گذاری اطلاعات لازم، به منظور اطلاع رسانی سریع و به روز در راستای اجرای برنامه به کلیه دست اندرکاران استقرار و اجرای برنامه در سطح دانشگاه همچنین پیگیری و نظارت بر ثبت خطاهای پزشکی در مراکز ارائه خدمات سلامت در نظام ثبت خطاهای دانشگاه، بررسی خطاها، تحلیل آن ها، ارائه فیدبک در خصوص اقدامات اصلاحی انجام شده به مراکز ارائه خدمات سلامت، به اشتراک گذاری درس های گرفته شده در سطح دانشگاه و اعلام درس های گرفته شده به اداره حاکمیت بالینی وزارت متبوع.

همچنین در همین دانشگاه یکی از شرح وظایف کمیته بهبود کیفیت، ایجاد فرهنگ یادگیری و به اشتراک گذاری درس های آموخته شده (learn and share) می باشد.

دانشگاه علوم پزشکی زاهدان در برنامه عملیاتی خود که ۴ هدف عمده را دنبال می کند در هدف اول خود که مدیریت خطر می باشد ۱۰ تارگت دارد که یکی از آنها یادگیری و به اشتراک گذاری درس های آموخته شده است.

در پورتال دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد اشاره شده است که حاکمیت بالینی چیست؟ و در میان تعاریف متعدد اشاره کرده است که حاکمیت بالینی درس آموختن از خطاهاست.

در فرم شکایات دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی جندی شاپور اهواز در پایین ترین قسمت فرم ردیفی مبنی بر درس آموخته شده از شکایات تعبیه شده است.





مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی اصفهان در تقسیم بندی وظایف دفاتر بهبود کیفیت خود بخشی به نام اشتراک تجربیات دارد که خود دارای ۵ زیر شاخه با عناوین زیر می باشد:

◆ ۱- ضرورت اشتراک تجربیات

◆ ۲- تجربیات بزرگان و باز نشستگان

◆ ۳- به اشتراک گذاری تجربیات زندگی

◆ ۴- قوانین و فرآیندهای اشتراک تجربه ها

◆ ۵- به اشتراک گذاری تجربیات خاص

به هر حال بررسیهای بعمل آمده کلیه مراکز درمانی و بهداشتی به اهمیت این موضوع پی برده اند و کارهایی در این زمینه صورت گرفته است. و کارگاههای متعددی توسط دانشگاههای علوم پزشکی استانهای کشور مان گذاشته شده است، و در بسیاری از آنها نمونه های خطاهای پزشکی و درس آموخته شده از آن قابل دسترسی میباشد. در حقیقت خطای پزشکی به هر نوع کجروی که در فرایند ارائه خدمات مراقبت از سلامت رخ دهد، گفته میشود، چه منجر به آسیب بیمار گردد و چه هیچ آسیبی به وی نرساند. و شامل تمامی خطاهای تشخیصی، درمانی، پیشگیری، ارتباطی، خطای مرتبط با تجهیزات و خطای ناشی از نقص در سایر سیستمها میگردد.

و باید برای خطا بدنبال علت ریشه ای بروز آن گشت، و علت ریشه ای مهمترین عامل بروز حادثه است که اصلاح یا حذف آنها از بروز مجدد یک موقعیت خطر آفرین جلوگیری میکند.

RCA یا تحلیل ریشه ای خطا فرایند بررسی و تحقیق ساختار یافته ای است که هدفش شناخت علت واقعی یک مسئله و پیدا نمودن راه هایی جهت حذف این علت میباشد. سازمانها با استفاده از این تکنیک امکان بررسی و تعیین علل اصلی بروز یک پیامد را بصورت گذشته نگر خواهند داشت. مراحل انجام تحلیل ریشه ای شامل ۷ گام میباشد:





۱- تشکیل تیم و انتخاب رویدادی برای بررسی

۲- جمع آوری و نگاشت اطلاعات

۳- شناسایی مسائل مرتبط با رویداد

۴- تحلیل حادثه

۵- ارائه راه حل ها و پیشنهادها

۶- اجرای راه حل

۷- نوشتن گزارش مطالعه و انتشار آن به منظور انتقال تجارب

از انجاییکه دانشگاه علوم پزشکی استان البرز جهت ارتقا فرایند به اشتراک گذاری درسهای آموخته شده اقدام نموده است ، به اطلاع رسانده میشود که اساسی ترین منافع مستند سازی تجربیات مدیران و کارکنان عبارت است از:

◆ ثبت تاریخی، تحلیلی و نیز علمی تجارب ،موفقیتها ، دستاوردها ، مراحل رشد وسایر رویدادهای تعیین کننده سازمان

◆ فراهم آمدن زمینه ی ثبت ، گسترش و آموزش فرهنگ سازمان به نسلهای بعدی کارکنان ومدیران

◆ فراهم گردیدن ابزاری برای توجه به ابعاد مختلف مسایل سازمانی و ساز و کاری برای نگرش به مسایل سازمان از زوایای مختلف

◆ فراهم شدن زمینه ی باز خوانی رویدادهای گذشته و امکان ارزیابی علمی نقاط قوت و ضعف وسازمان ومدیران آن

◆ ابزاری برای الگوبرداری از بهترین تجربیات





برای نیل به اهداف فوق و یکپارچه سازی نحوه انجام کار، بایستی تمام کارکنان از ابزار یکسان برای اعلام تجربه خود استفاده نمایند، و این مسئولیت بعهده مدیران رده بالا می باشد. مستندات باید به گونه ای تهیه شود، که هر فردی بتواند به شرح ماقوع و نتیجه کسب شده و درس فراگرفته شده از آن دسترسی داشته باشد.

ویژگیهای یک تجربه خوب تدوین شده چیست؟

یک تجربه خوب باید بتواند برای مخاطب جذابیت و بازآموزی لازم را داشته باشد، و برای رسیدن به این منظور ویژگیهای ذیل در ثبت باید رعایت شود:

❖ مشخص بودن هدف: یک تجربه مستند شده خوب باید از ابتدا هدف را بصورت روشن بیان دارد

❖ مجذوب کردن خواننده از ابتدا به گونه ای که برای خواننده مشغولیت ذهنی ایجاد کند

❖ بالا بودن فرصت های یادگیری

❖ داشتن قدرت انعطاف، یعنی در سطوح مختلف بتواند مناسب باشد.

❖ حرفی تازه برای گفتن داشته باشد

❖ داشتن ساختار مناسب، موجز و روشن

❖ حالت داستان گونه داشته باشد.

❖ حالت واقعی داشته باشد

❖ معمولاً در زمان گذشته و به صورت سوم شخص نوشته میشود.

❖ شامل اطلاعات زمینه ای در زمان وقوع تجربه باید باشد تا به بهبود شرایط برای پیشگیری از تکرار آن کمک کند





برای یکسانسازی بین کلیه مراکز فرمهایی طراحی شده و در جلسات متعدد به رویت همکاران رسانده شده که ضمیمه میگردد.

همچنین در اولین فرصت باید جلسات آموزشی جهت مسئولین و مدیران اجرائی در بیمارستانها گذاشته شود، تا ساز و کار این کار فراهم گردیده و خطاها و تجارب شناسایی گردد و ثبت شده و درس آموخته هر یک به عنوان یک منبع مهم برای همه کارکنان استفاده گردد.

البته نظام گزارش دهی خطا، نوع گزارش دهی را به دو گروه تقسیم نموده است:

◆ گزارش دهی اختیاری خطا

◆ گزارش دهی اجباری خطا

گزارش اختیاری خطا به صورت داوطلبانه توسط پزشکان و کارکنان شاغل در مراکز درمانی که بصورت بالینی و پاراکلینیکی با بیمار در ارتباط می باشند با استفاده از روشهای متنوع در این مکانیسم تهیه می گردد، گزارش اجباری خطا با توجه به مأموریت و شرح وظایف افراد در سیستم بهداشتی و درمانی تهیه و ارائه می گردد.

افراد دارای نقش در گزارش اختیاری خطا:

پزشک - دستیار - کارکنان - دانشجوی - بیمار و همراه

افراد دارای نقش در گزارش اجباری خطا:

سرپرستاران - کارشناسان دفاتر حاکمیت بالینی، اعتبار بخشی، بهبود کیفیت - سوپروایزران - کارشناسان رسیدگی به شکایات - مترون - کارشناسان ستادی - ستاد هدایت - بیمار و همراهان

البته هدف از به اشتراک گذاری درسهای آموخته فقط، موارد خطا و منفی نمیباشد و انتشار موارد مثبت هم پیشنهاد میگردد.





بدلیل ، مشارکت بیماران و همراهان در این پروژه ،جهت این گروه فرمهای خاصی طراحی شده که با فرمهای کارکنان متفاوت میباشد وایشان را جهت مشارکت راغب مینماید.

با توجه به اینکه فرایند مدیریت دروس آموخته از مراکز تابعه دانشگاه در حال جمع آوری است این بسته آموزشی در سال جدید پیوست خواهد داشت .

منابع:

۱- دکتر سعید اردکانی و طالبی فرد . جستارهای مبانی توسعه محصول جدید

۲- دکتر علی اصغر توفیق . طراحی و توسعه محصول

۳- دکتر داریانی . چه می شد اگر

منابع اینترنتی

پورتال دانشگاه جندی شاپور اهواز

پورتال دانشگاه اصفهان

پورتال دانشگاه یزد





بسمه تعالی

فرم دل نوشته ها و ناگفته های مددجو (۱)

مددجوی محترم،

با آرزوی شفای عاجل برای شما و کلیه بیماران، هر گونه خاطره، اتفاق یا سوژه ای که در مدت اقامت در این بیمارستان ذهن شما را مشغول کرده و طرح آن ما را در بهبود ارائه خدمات کمک میکند، در این برگه بنویسید و به بخشی که در آن بستری بوده اید تحویل دهید.

مشخصات تکمیل کننده فرم: سن: جنس: نوع بیماری: تاریخ تکمیل فرم:

هیچ آدابی و ترتیبی مجو هرچه میخواهد دل تنگت بگو





بسمه تعالی

فرم به اشتراک گذاری درس های آموخته شده (۲)

همکار گرامی

ضمن آرزوی موفقیت روز افزون برای شما هر گونه خاطره، اتفاق یا سوژه تلخ و شیرین که در طول خدمت داشته اید و طرح آن میتواند برای سایر همکاران مفید باشد در این فرم بنویسید و آنرا جهت مطالعه سایر همکاران به سوپروایزر آموزشی مرکز تحویل نمایید.

تاریخ تکمیل فرم:

سابقه خدمت :

جنس:

مشخصات تکمیل کننده فرم سمت :

هرچه میخواهد دل تنگت بگو

هیچ آدابی و ترتیبی مجو

