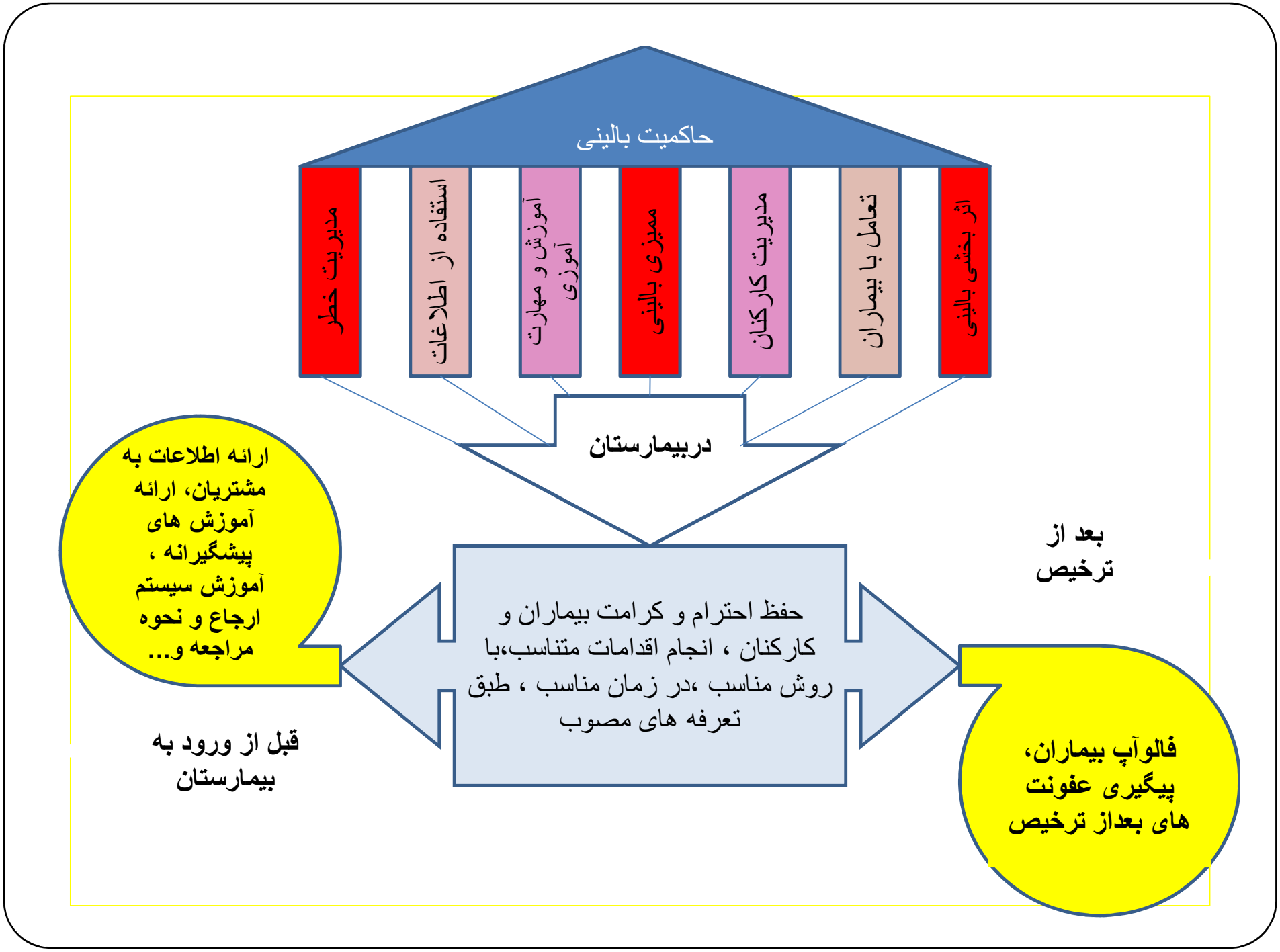
تحلیل علل ریشه ای
Root causes analysis

دکتر زهرا رجبی
کارشناس مسئول حاکمیت بالینی دانشگاه


حاکمیت بالینی
مدیریت خطر
استفاده از اطلاعات
آموزش و مهارت آموزی
ممیزی بالینی
مدیریت کارکنان
تعامل با بیماران
اثر بخشی بالینی
دربیمارستان
ارائه اطلاعات به مشتریان، ارائه آموزش های پیشگیرانه ، آموزش سیستم ارجاع و نحوه مراجعه و...
قبل از ورود به بیمارستان
حفظ احترام و کرامت بیماران و کارکنان ، انجام اقدامات متناسب،با روش مناسب ،در زمان مناسب ، طبق تعرفه های مصوب
بعد از ترخیص
فالوآپ بیماران، پیگیری عفونت های بعداز ترخیص


RISK
MANAGMENT

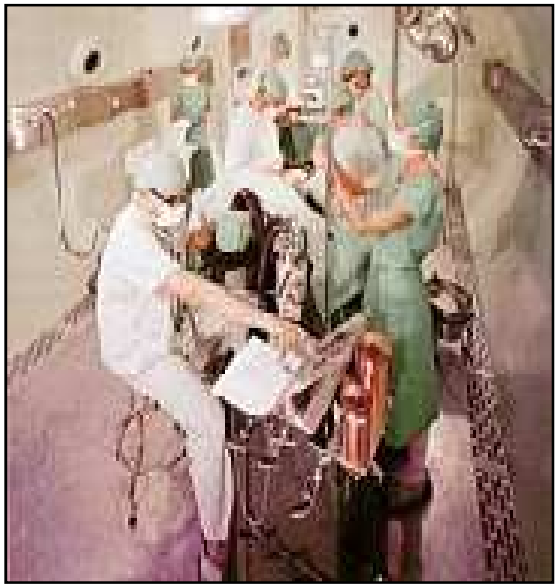














هزینه مراقبت ناایمن در ایالات متحده آمریکا سالانه ۲۹ میلیارد دلار است

در بریتانیا در هر سال ۴۵۰ میلیون پوند صرف غفلت بالینی می شود

و بیش از یک بیلیون پوند صرف عفونت های بیمارستانی



در کل مطالعات نشان می دهد

۱۶-۱۰ درصد بیماران بستری در بیمارستانها دچار عوارض می شوند که نیمی از این موارد قابل پیشگیری هستند

مدیریت خطر در نظام مراقبت سلامت

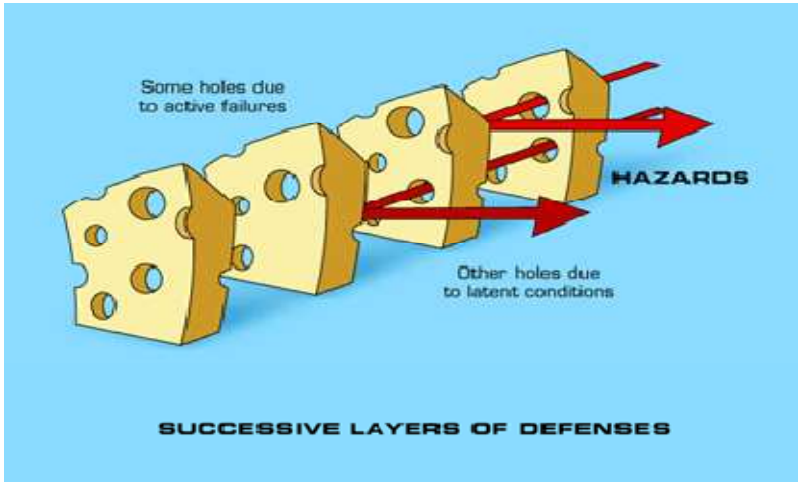
- شناسایی، بررسی ، تجزیه و تحلیل و ارزیابی خطرات

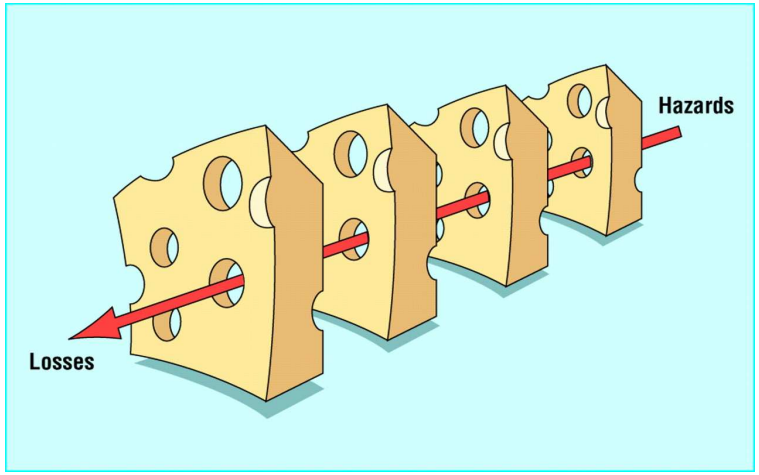
و

انتخاب باصرفه ترین روش

برای

تصحیح ، کاهش یا حذف خطرات قابل شناسایی





در این دوره:

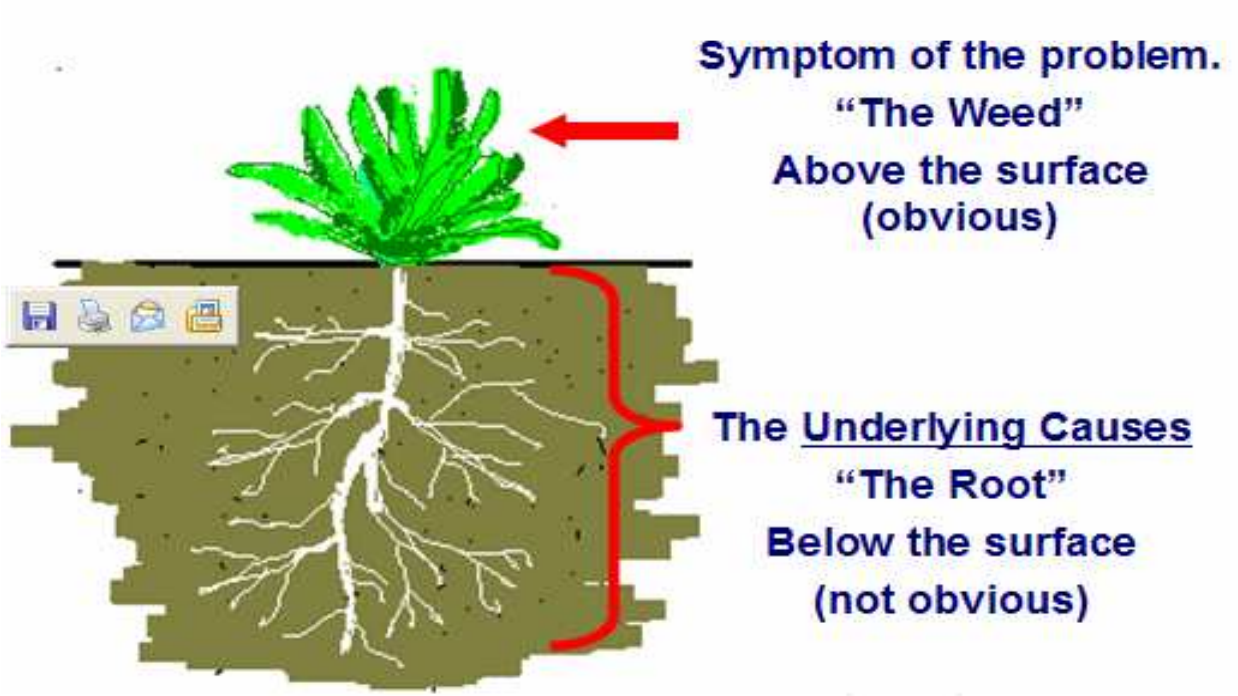
- تحلیل علل ریشه ای چیست ؟
- چرا تحلیل ریشه ای انجام می دهیم ؟
- فرآیند انجام تحلیل ریشه ای چگونه است ؟
- مروری بر ابزارهای مورد استفاده در تحلیل علل ریشه ای
- ارائه راه حل ها
- اجرای راه حل ها

انتظارات دانشگاه از بیمارستانها پس از طی دوره:

- ارائه آموزشها به روش ابشاری به سایر افراد ذیربط در بیمارستان خود
- مدیریت کمیته های مرگ و میر و عوارض بیمارستانی بر اساس منطق تحلیل ریشه ای حوادث
- تحلیل ریشه ای حداقل ۲۰% مرگ های بیمارستانی به روش RCA

تحلیل علل ریشه ای چیست ؟

- RCA بخشی از فرآیند بهبود ایمنی و کیفیت است .
- RCA فرآیند تجسسی – پرسشی است .
- RCA به یادگیری و رشد سازمان کمک می کند.



تعریف جامع تحلیل علل ریشه ای

- تحلیل علل ریشه ای ***فرآیند*** بررسی و تحقیق ساختار یافته ای است که هدفش شناختن علت واقعی یک مسئله و پیدا نمودن راه هایی جهت حذف این علت (علل) می باشد .



چرا تحلیل علل ریشه ای می کنیم ؟

- زیرا حوادث و رویدادهای ناگوار از علائم یک ضایعه پاتولوژیک در یک سازمان است و وجود یک بیماری در یک سازمان می تواند سبب اختلال در سیستم های مختلف کاری شود .

- تحلیل دقیق و موشکافانه چند حادثه مفیدتر و مثمرثمرتر ازتحلیل شتابزده تعداد زیادی از حوادث است .

- علل ریشه ای مهمترین عامل بروز حادثه هستند که اصلاح یا حذف آنها از بروز مجدد یک موقعیت مثلا بروز یک خطا در یک فرآیند جلوگیری خواهد کرد .

- تغییر الگوی بیماری ها به بیماری های نوپدید و ناشناخته
- افزایش میانگین سنی جامعه ← بیماران ← هم زمانی بیماری های مختلف
- فن آوری های پیچیده و مداخلات متعدد
- افزایش فشارهای صنفی
- افزایش انتظارات بیماران

هدف اصلی از تحلیل ریشه ای چیست ؟

- هدف اصلی ***یادگیری*** از ریسک ها و رویدادهای ناگوار با هدف حذف یا کاهش میزان احتمال یا شدت پیامد بروز آنها در آینده است .



چگونه تحلیل ریشه ای کنیم ؟

- شروع فرآیند

آغاز تحلیل ریشه ای می تواند به دنبال :

بروز یک شکایت
کشف یک خدمت نامنطبق در ممیزی
گزارش یک خطا
بروز یک حادثه ناگوار
.....

گام اول :

تشکیل تیم

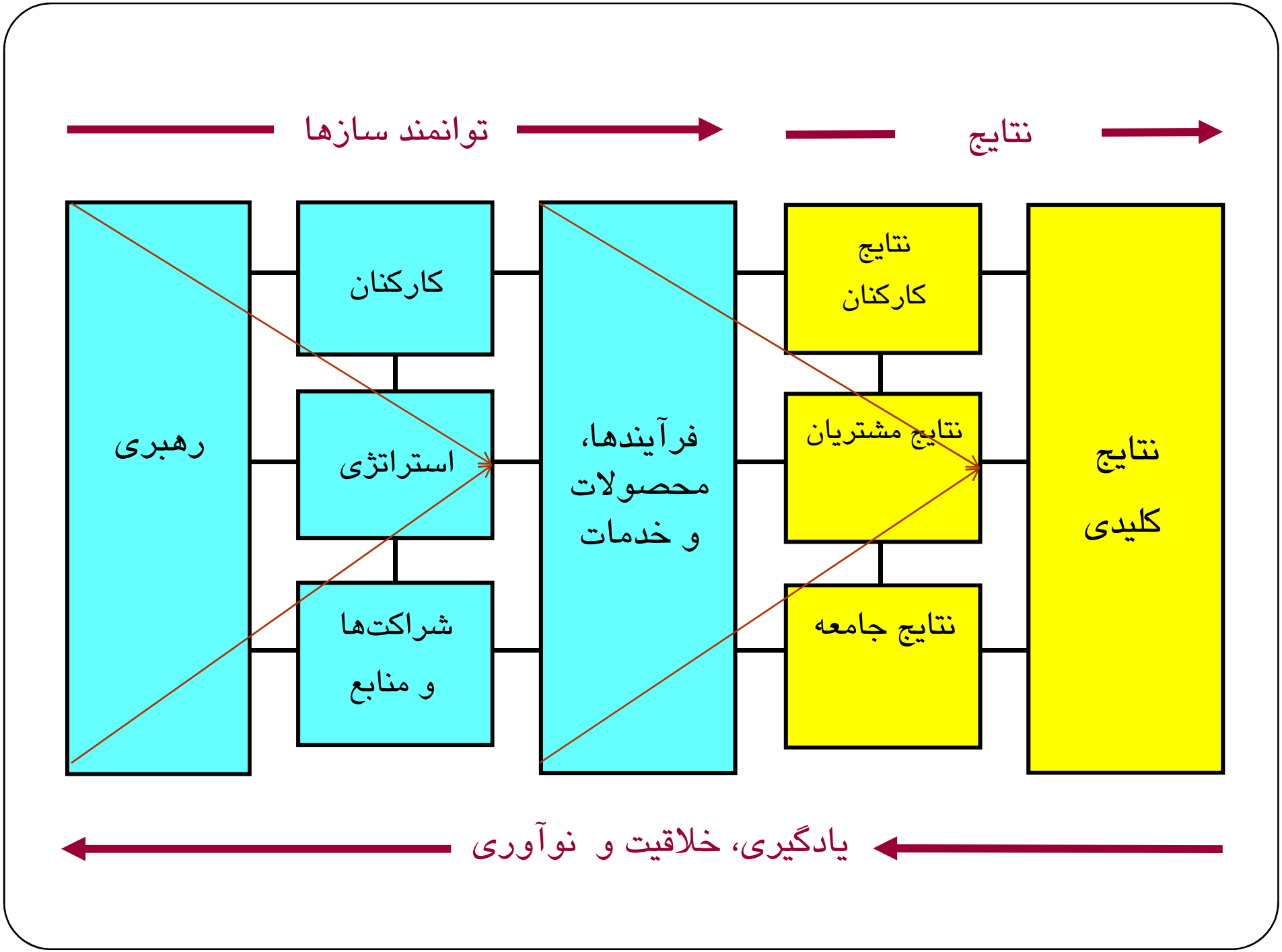
و

تعریف رویداد

- خصوصیات یک تیم :
- تیم متشکل از ۴-۳ نفراست ویک نفر نقش رهبری تیم را برعهده دارد .
- این افراد در ایجاد تغیرات بالقوه نقش حیاتی دارند .
- این افراد دارای اختیارات تصمیم گیری هستند .
- این افراد مستقل از حادثه ولی نزدیک به حادثه هستند.
- دارای شناخت در حوزه مربوطه هستند .
- بین رشته ای (با زمینه های مختلف دانشی)
- دارای مهارت های تحقیق و بررسی هستند.
- حداقل یکی از افراد درمورد فرآیند بررسی حادثه به خوبی آموزش دیده است.

عوامل اصلی در موفقیت تیم :

- حمایت و پشتیبانی مدیریت ارشد
- تعهد مدیریت ارشد برای اختصاص منابع کافی از جمله وقت و زمان
- دادن اختیارات و مسئولیت ها


توانمند سازها
نتایج
رهبری
کارکنان
استراتژی
شراکت‌ها
و منابع
فرآیندها،
محصولات
و خدمات
نتایج
کارکنان
نتایج مشتریان
نتایج جامعه
نتایج
کلیدی
یادگیری، خلاقیت و نوآوری

تعریف رویداد:

- در این مرحله باید تا حد امکان این که چه اتفاقی افتاده یا نزدیک بود چه اتفاقی بیافتد خیلی ساده ، شفاف و دقیقا مشخص و معلوم گردد.

- در این مرحله باید به دنبال این بود که چه چیزی اتفاق افتاده نه اینکه چرا این اتفاق افتاده

- مسئله باید تا حدامکان اختصاصی و شفاف بیان گردد.

- مسئله ای که به خوبی تعریف شود به ما میگوید که چه اتفاق اشتباهی افتاده و بر پیامدهای اتفاق اشتباه متمرکز می شود و نه بر اینکه چرا این اتفاق اشتباه افتاده است .

- مثل:
- عمل جراحی برروی نقطه نادرستی از بدن انجام شده است .
- بیمار خود را به دار آویخته و خودکشی کرده است .
- بیمار بیش از حد مجاز دارو دریافت کرده است .
- .....

گام دوم :

- در این مرحله ***اطلاعات*** لازم را جمع آوری و بازنمایی خواهیم کرد

یعنی

موضوع را دقیق تر بررسی می کنیم

این مرحله شامل جمع آوری اطلاعات از منابع مختلف درباره رویداد است

۶۰% از وقت درفرآیند بررسی باید در این گام صرف شود

چگونه اطلاعات لازم در این مرحله را جمع آوری کنیم ؟

- مصاحبه ها (یکی از بهترین تکنیک ها برای جمع آوری اطلاعات مصاحبه با افراد است)
- مستندات مکتوب
- اظهارنظرشهود
- مرورگذشته نگر پرونده های بالینی

نکات مهم در مصاحبه:

- شرح واقعه و رویدادنگاری آن را با مصاحبه شونده مرورکنید.
- ابتدا درمورد مسائل مرتبط با مراقبت برای مصاحبه شونده توضیح دهید و از او بخواهید که مسائلی را که در کیس حاضر (اعم از اقدامات یا عدم اقدامات) وجود دارد شناسایی کند.
- از وی بخواهید عوامل کمک کننده ای را که در وقوع حادثه نقش داشته اند شناسایی کند .



مستندات مکتوب :

- گزارش وقوع حادثه
- پرونده کیس موردنظر
- استراتژی ها و پروتکل ها و گایدلاین ها و....
- داده های ممیزی
- مدارک مربوط به آموزش کارکنان و نظارت بر عملکرد آنها
- گردش کار کارکنان و گزارش های روزانه
- مدارک مربوط به نگهداری تجهیزات پزشکی

گام بعدی ثبت اطلاعات و نوشتن گزارش است.

Mapping the information

این گزارش باید اطلاعاتی در مورد زمان ؛مکان و چگونگی رخداد حادثه در اختیار قراردهد و شامل موارد زیر باشد :

۱- توصیف مختصری از آنچه اتفاق افتاده است

۲- شناسایی حوزه ها یا خدماتی که تحت تاثیر این حادثه قرارگرفته اند

نکته مهم : در این مرحله به دنبال نتیجه گیری (چرا ها) نیستیم


خط زمانی
RCA
Tools
رویدادنگاری داستانی
جدول شخص زمان
خط زمانی مبتنی بر جدول

رویدادنگاری داستانی
Narrative chronology

- این مدل :

برای موضوعات غیرپیچیده و در فاز ابتدایی مسائل پیچیده درک آن راحت است

به عنوان بخشی از گزارش نهایی

یک فرمت پذیرفته شده برای ارائه اطلاعات است

خط زمانی
Timeline or Tabular Timeline

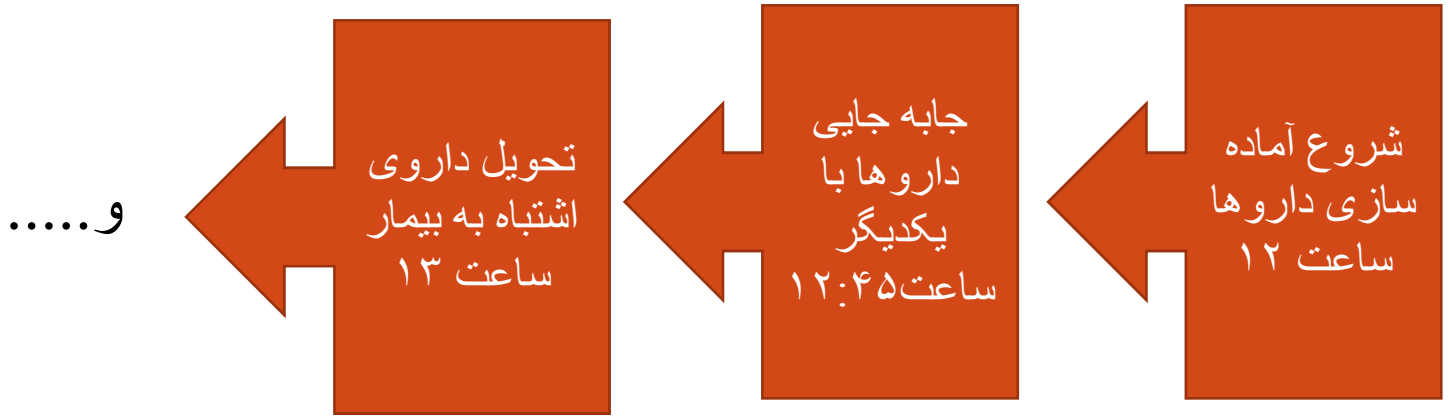
ابزاری است که نشان می دهد در هر نقطه از زمان چه اتفاقی افتاده است و به شکل نموداری ترسیمی (فلوچارت)

این روش درک و فهم کیس های پیچیده را راحت می کند

به تیم این اجازه را می دهد که شکاف های اطلاعاتی و مسائل موجود در فرآیند را شناسایی کنند

برای کیس های طولانی مناسب نیست

خط زمانی


شروع آماده سازی داروها ساعت ۱۲
جابه جایی داروها با یکدیگر ساعت۱۲:۴۵
تحویل داروی اشتباه به بیمار ساعت ۱۳
و.....

خطوط زمانی مبتنی بر جدول

	زمان ۱	زمان ۲	زمان ۳
چه اتفاقی افتاده است چه کاری انجام شده است			
اطلاعات اضافی			
چه چیزی به خوبی عمل کرده است؟			
اطلاعات اضافی			

خط زمانی مبتنی برجدول

- امکان شناسایی شکاف های اطلاعاتی
- بدون نیاز به تغییر فرمت جدول قابلیت اضافه نمودن اطلاعات را دارد
- مناسب برای همه حوادث خصوصا حوادث با بازه زمانی طولانی است

جدول شخص زمان
Time-person grid

	ساعت ۹:۳۵	ساعت ۱۰	ساعت ۱۰:۱۰	ساعت ۱۱
پرستار ۱				
متخصص بیهوشی				
جراح				

جدول شخص _ زمان

- این روش امکان پیگیری دقیق را فراهم می کند و :

در کیس هایی که محل قرارگیری افراد حین حادثه مهم است کاربرد دارد
مناسب برای مواقعی است که در زمان کوتاهی تعدادزیادی اتفاق روی داده است
مناسب برای مواقعی است تعدادافراد زیادی در حادثه دخیل بوده اند
شکاف هی اطلاعاتی را مشخص می کند

خلاصه اقدامات تا به حال :

- به دنبال یک آلارم تیم تحلیل تشکیل شد و با شرح رویداد به صورت ساده و شفاف اینکه چه اتفاقی افتاده را بیان نمود.

- تیم با استفاده از منابع مختلف با جمع آوری اطلاعات و تعیین روند آنها حادثه را بررسی و شرح دقیق تری از حادثه را بیان می کند .

شامل : چه اتفاقی افتاده ؟

کی اتفاق افتاده ؟

کجا اتفاق افتاده؟

و

اینکه چه حوزه هایی از این اتفاق متاثر شده اند.

- در ثبت اطلاعات تیم سعی نمود :

گزارش تا حد امکان کامل باشد .

توالی زمان و مکان رعایت شود

صحت و سقم اطلاعات را تا حد امکان مشخص نماید

از قضاوت و جهت دهی به گزارش پرهیز نماید

تناقض ها و ناهماهنگی ها را بررسی و دیدگاه های مختلف را در نظر بگیرد

با تکمیل اطلاعات و چیدمان منطقی آنها

وارد فاز تحلیل می شویم

