

جودة الرعاية الصحية

عنوان الوحدة: جودة الرعاية الصحية

الهدف العام: التعرف على الخطوات والطرق المستخدمة في تقييم جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى

الأهداف الخاصة: فى نهاية هذه المحاضرة النقاشية تصبح الطالبة قادرة على:

1- تعريف مفاهيم الجودة (الجودة – ضمان الجودة – التحسين المستمر للجودة)

2- شرح عناصر الجودة

3- مناقشة خطوات تقييم جودة الرعاية الصحية

4- التعرف على طرق تقييم جودة الرعاية الصحية

المحتوى العلمى:

❖ تعريف الجودة – جودة الرعاية – التحكم فى الجودة – ضمان الجودة – التحسين المستمر للجودة

– معيار (معدل الأداء) – عناصر المعيار (المقننات) – المراجعة التمريرية – الفحص الجارى –

الفحص اللاحق

❖ عناصر الجودة (مدخلات – سلسلة الإجراءات – المخرجات)

❖ خطوات تقييم جودة الرعاية الصحية

• وضع معايير ومقننات الأداء

• جمع المعلومات

• مقارنة النتائج بمعايير الأداء والحكم على قيمة النتائج المحققة

❖ طرق تقييم جودة الرعاية الصحية

• المراجعة التمريرية وأهميتها

• الفحص الجارى للسجلات والتقارير

• الفحص اللاحق للسجلات والتقارير

المصطلحات العلمية:

- **الجودة:** هى أداء الشئ الصحيح بطريقة صحيحة من أول مرة
- **جودة الرعاية:** هى درجة المتيّاز المنشودة فى تقديم الرعاية الصحية للمرضى
- **التحكم فى الجودة:** هى عملية يقصد منها تحديد أو تقييم مدى تكافؤ الخدمة الصحية المقدمة للمرضى تبعاً لمعدلات أو معايير الجودة المتفق عليها
- **ضمان الجودة:** هو قياس المستوى الفعلى للخدمات الصحية المقدمة للمرضى بناء على معايير لجودة الأداء وموضوعه ومتفق عليها وتحديد اسباب القصور والعمل على أصلحها وتتبع نتيجة هذه الرعاية
- **التحسين المستمر للجودة:** هى عملية مراقبة وتقييم مستمر لعناصر الجودة لضمان التحسين المستمر للخدمات الصحية ومنع المشاكل قبل حدوثها ولزيادة فاعلية وأقتدار المؤسسة على تحقيق المعايير المطلوبة للجودة والاستجابة لأحتياجات وتوقعات المرضى والمستفيدين من الخدمة
- **المعيار (معدل الأداء) Standard:** هو مستوى مقبول متفق عليه من المتخصصين فى المهنة
- ويستعمل لقياس ومقارنة الأداء فى أى مؤسسة صحية، أى أنه "عبارة عن تحدد الجودة المتوقعة" غى كل من العوامل البيئية الخاصة بالعمل وأجراءات الرعاية التمريضية والصحية وأيضا العائد أو الناتج من هذه الرعاية
- **المقننات Criteria :** هى عبارة عن خصائص أو عناصر المعايير وهى تعكس الهدف من المعيار وتدل على مدى تحقيق معدل الأداء المطلوب أم لا
- **المراجعة التمريضية Nursing Audit:** هى طريقة لتقييم جودة الرعاية التمريضية أو عائد الرعاية التمريضية كما هو مدون بالسجلات وتقارير رعاية المرضى
- **الفحص الجارى:** هو إحدى طرق تقييم الرعاية الصحية المقدمة للمرضى عن طريق مراجعة السجلات والتقارير أثناء وجود المريض بالمستشفى تحت العلاج ويشمل تقييم الأنشطة التمريضية المباشرة وغير مباشرة
- **الفحص اللاحق:** ويشمل تقييم عائد الرعاية الصحية بعد خروج المريض من المستشفى أوأنتهاء ترده على الوحدة ويعتمد على فحص البيانات والمعلومات المسجلة عن الرعاية الصحية التمريضية التى قدمت له

○ الأنشطة التدريبية:

- ستقوم الطالبة بتقييم جودة الخدمات التمريضية التي تقدم للمرضى داخل وحدات الطوارئ والرعاية الحرجة من خلال تقييمها لعناصر الجودة: المدخلات (بيئة العمل بالوحدة) – الإجراءات (مثل العلامات الحيوية والغيار) مستخدمه الاستبيانات المعده لذلك
- ستقوم الطالبة بكتابة تقرير عما تم تقييمه موضحة نقاط القوة والضعف ووضع الاقتراحات أو الحلول اللازمة للتغلب على نقاط الضعف.

جودة الرعاية الصحية

مقدمة:

جودة الرعاية الصحية هي مفتاح النجاح في عالم يعتمد اليوم اساسا على المنافسة، فلكي تتحقق المنافسة في الداء لابد من الرجوع الى برنامج الجودة الذي يعتمد على التحسين المستمر لجودة الأداء وبالتالي جودة الخدمات المقدمة للمرضى

الجودة: هي أداء الشئ الصحيح بطريقة صحيحة من أول مرة

جودة الرعاية: هي درجة امتياز المنشودة في تقديم الرعاية الصحية للمرضى

التحكم في الجودة: هي عملية يقصد منها تحديد أو تقييم مدى تكافؤ الخدمة الصحية المقدمة للمرضى تبعاً لمعدلات أو معايير الجودة المتفق عليها

ضمان الجودة: هو قياس المستوى الفعلى للخدمات الصحية المقدمة للمرضى بناء على معايير

لجودة الأداء موضوعة ومتفق عليها وتحديد اسباب القصور والعمل على أصلحها وتتبع نتيجة هذه الرعاية

التحسين المستمر للجودة: هي عملية مراقبة وتقييم مستمر لعناصر الجودة لضمان التحسين المستمر للخدمات الصحية ومنع المشاكل قبل حدوثها ولزيادة فاعلية وأقتدار المؤسسة على تحقيق المعايير المطلوبة للجودة والاستجابة لأحتياجات وتوقعات المرضى والمستفيدين من الخدمة

المعيار (معدل الأداء) Standard: هو مستوى مقبول متفق عليه من المتخصصين في المهنة

ويستعمل لقياس ومقارنة الأداء في أى مؤسسة صحية، أى أنه "عبارة عن تحدد الجودة المتوقعة" غى كل من العوامل البيئية الخاصة بالعمل وأجراءات الرعاية التمريضية والصحية وأيضا العائد أو الناتج من هذه الرعاية

المقننات Criteria : هى عبارة عن خصائص أو عناصر المعايير وهى تعكس الهدف من المعيار وتدل على مدى تحقيق معدل الأداء المطلوب أم لا

المراجعة التمريضية Nursing Audit: هى طريقة لتقييم جودة الرعاية التمريضية أو عائد الرعاية التمريضية كما هو مدون بالسجلات وتقارير رعاية المرضى
الفحص الجارى: هو إحدى طرق تقييم الرعاية الصحية المقدمة للمرضى عن طريق مراجعة السجلات والتقارير أثناء وجود المريض بالمستشفى تحت العلاج ويشمل تقييم الأنشطة التمريضية المباشرة وغير مباشرة

الفحص اللاحق: ويشمل تقييم عائد الرعاية الصحية بعد خروج المريض من المستشفى أو انتهاء تفرده على الوحدة ويعتمد على فحص البيانات والمعلومات المسجلة عن الرعاية الصحية التمريضية التى قدمت له
عناصر الجودة:



أولاً: المدخلات:

هى الموارد اللازمة لتنفيذ عملية ما:

- البنية الأساسية: من مبانى وأجهزة ومستلزمات لتشغيل المؤسسة والوحدات العلاجية
- الموارد البشرية: من القوى العاملة بأعداد كافية ومدرية تدريب على
- نظم العمل: من أدلة مرجعية للسياسات والأجراءات والتوصيف الوظيفى وخطوات الأداء والمعايير
- الموارد المالية: من تمويل مالى يضمن التشغيل المستمر والصيانة للمنشأ

ثانياً: العمليات/ سلسلة الجراءات (خطوات العمل):

هى سلسلة من الأجراءات المتعاقبة لتحويل المدخلات الى مخرجات ونتائج محددة، أنها مضمون العمل الذى تقدمه للمرضى وعلى الوحدة أن تحدد وتدير مجموعة متداخلة من العمليات

الأجراءات:

- 1- أجراءات التفاعل والترحيب بالمرضى وتقديم الرعاية التمريضية والتثقيف الصحى والأداء الطبى مثل الحصول على التاريخ الصحى والفحص الطبى والفحوصات المعملية والتصرف بالعلاج الطبى أو الجراحى

2- إجراءات حفظ الملفات والفحوص المختبرية ودخول وخروج المريض وطلب الأمدادات

3- إجراءات التخلص من النفايات ومنع العدوى

4- إجراءات تسجيل البيانات وأعداد التقارير

ثالثاً: المخرجات:

هى نواتج العمليات التى تعكس كفاءة وفاعلية الخدمات والعائد منها ومدى التغيير فى مؤشرات الحالة الصحية مثل:

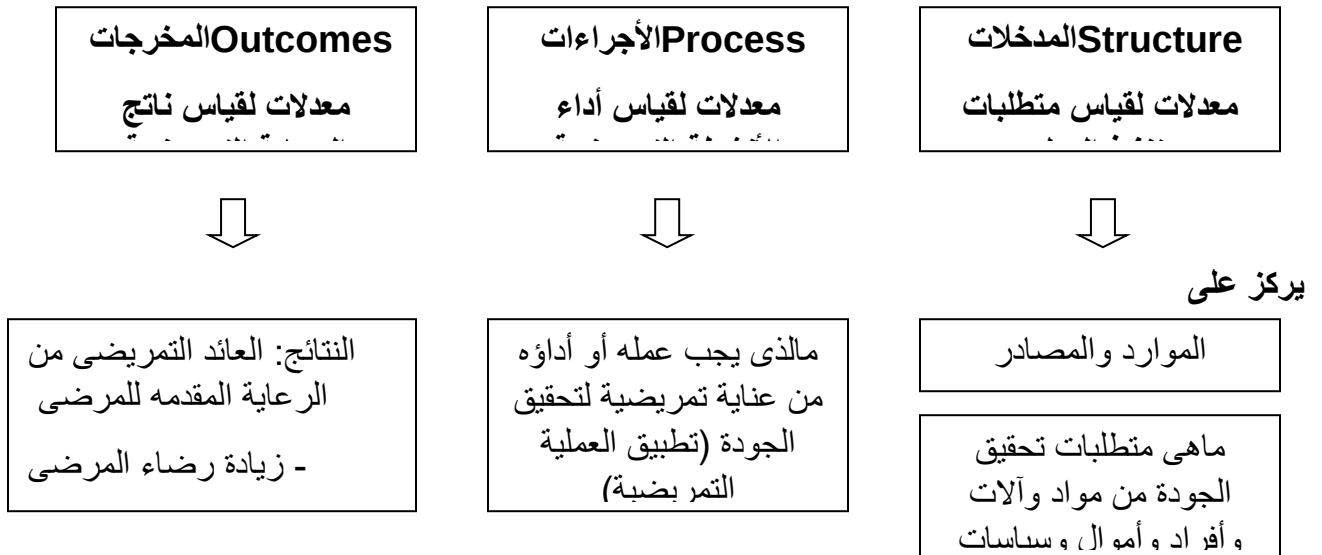
- أراضاء المرضى
- رضا مقدمى الخدمة
- مردود الرعاية الصحية على انخفاض معدلات المرض والأعاقبة والوفاة
- التغيير فى اتجاهات وسلوكيات المجتمع من حيث آثارها على نوعى الحياة والتنمية

خطوات تقييم جودة الرعاية التمريضية:

تشمل عملية تقييم الرعاية التمريضية 4 خطوات رئيسية هى:

- 1- وضع معدلات أو معايير الداء ومقننات أو عناصر كل معيار
 - 2- جمع المعلومات اللازمة
 - 3- مقارنة النتائج بمعدلات أو معايير الداء والحكم على قيمة النتائج المحققة
 - 4- تقرير ما ينبغى عمله بناء على النتائج المحققة (تصحيح الانحرافات أن وجدت)
- والشكل التالى يلخص الغرض من هذه المعايير أو معدلات الأداء الثلاثة لتحقيق الجودة

1- وضع المعايير:



الخصائص الواجب توافرها في المعايير:

أ-المصادقية:

ويعنى ذلك ضرورة وجود علاقة بين المعيار والنتائج المرغوب فيها، وأن تعتمد المعايير بقدر الأمكان على بيانات بحثية

ب- الثبات (يعتمد عليها):

ويعنى ذلك أن تعطى المعايير دائما نفس النتائج فى كل مرة يتم استخدامها فيها

ج- الواقعية:

ويعنى ذلك أمكنية استخدام المعايير فى ظل الموارد المتاحة للمؤسسة

د- الوضوح:

أن تكون المعايير مفهومة لمن يستعملونها

هـ- الحداثة:

وذلك بأن يعكس المعيار أحدث المعلومات العلمية المتوفرة

2- جمع المعلومات:

جمع المعلومات يمكن أن يتم باستخدام إحدى الوسائل الآتية:

- القياس التدريجى Rating scale
- طريقة القوائم Check list
- التقرير القصصى (المفصل للأداء) Anecdotal record

مصادر الحصول على المعلومات:

ويتم الحصول على المعلومات اللازمة لتقييم الرعاية التمريضية عن طريق:

- أ- المصادر المباشرة: حيث يتم جمع المعلومات عن طريق ملاحظة الأداء الفعلى المراد تقييمه
- ب- المصادر الغير مباشرة: حيث يتم جمع المعلومات عن طريق مراجعة العائد أو الناتج المدون بالسجلات والتقارير التمريضية المختلفة

- ج- مقارنة الانجازات (النتائج) وذلك مع المعايير والحكم على مدى أستيفاء المعايير: وتتضمن هذه الخطوة مقارنة المعلومات التى تم جمعها مع معايير الأفراد التى تم وضعها وأبداء الحكم على مدى مطابقة الأداء للمعايير ومدى تحقيق (أستيفاء) كل معيار
- د- **أخذ القرار:** أى تقرير ما ينبغى عمله بناء على نتائج الخطوات السابقة أى تقرير ما اذا كان يجب إجراء مزيد من التقييم أو أن الأداء يحتاج الى مزيد من التحسين

طرق (وسائل) تقييم الرعاية التمريضية

- يتم تقييم الأداء التمريضى بالنسبة للمعدلات الموضوعه عن طريق المراجعة التمريضية
Nursing audit
- المراجعة التمريضية تستخدم لتقييم نوعية الرعاية التمريضية المقدمة للمرضى وهى بذلك تعكس نوعية أداء مجموعة من الممارسين وليس نوعية أداء الممارسة الفردية للمرضى

تعريف المراجعة التمريضية: Nursing Audit

- هى طريقة لتقييم نوعية العناية التمريضية من خلال تقييم العملية التمريضية أو عائد الرعاية التمريضية كما هو مدون وموجود بسجلات رعاية المرضى
- أو هى مقارنة العناية (المقدمة للمرضى كما هى مبينة بالسجلات) مع معدلات ومعايير الأداء التى تم وضعها ومتفق عليها بين المتخصصين فى المهنة
- أو هى فحص سجلات المرضى لتحديد مدى درجة أستيفاء العناية التمريضية لمعدلات ومعايير الأداء المتفق عليها ولتجميع المعلومات كقاعدة لأخذ القرار الصحيح

الغرض من المراجعة التمريضية:

- 1- فحص العناية التمريضية المقدمة أو التى قدمت للمرضى والتأكد من مطابقتها لمعدلات الأداء المقبولة والمتفق عليها
- 2- فحص ومراجعة سجل المريض لا يعنى فقط معرفة محتواها (ما الذى يجب أن تحتويه) ولكن ايضا لمعرفة أن العناية التى قدمت للمرضى تم توثيقها لى تعد مستندا قانونيا عند اللزوم
- 3- تحسين نوعية الرعاية التمريضية وأثبت أن نوعية العناية المطلوبة قد قدمت للمرضى

4- توضيح أهمية وفوائد الخدمات التمريضية

والمراجعة (Audit) يمكن أن تتم بطريقتين: طريقة الفحص الجارى أو المفتوح وطريقة الفحص بأثر رجعى أو الفحص المغلق

1- الفحص الجارى أو المراجعة المفتوحة أو التقييم الحالى أو العاجل: Concurrent audit

- هذا الفحص يمكن أجرأه أثناء وجود المريض فى المستشفى تحت العلاج ويشمل تقييم الأعمال التمريضية المباشرة والغير مباشرة ويمكن أن يشما التقييم أيضا العوامل البيئية من أجهزة ومعدات ونظم وكذلك عائد التمريض وأثره على حالة المريض

مثال: ملاحظة الممرضة أثناء تأدية نشاط معين وقياس مستوى أدائها ومقارنته بمعدل الأداء المطلوب وهذا التقييم يحتاج الى تحكيم مهنى أى ممرضة مؤهلة تتفرغ لهذه العملية وهذا ما يجعل هذه الطريقة باهظة التكاليف

ويشمل الفحص الجارى الأنشطة التالية:

أ- فحص سجلات المريض:

أثناء وجود المريض فى المستشفى تحت العلاج يتم فحص سجلات المريض طبقا لمعايير محددة وهذه الطريق تعطى للمرضات معلومات فورية عن مستوى الأداء الفعلى المقدم للمرضى

ب- المقابلة الشخصية وأستطلاع رأى المريض عن نوعية الرعاية التمريضية التى تقدم له:

ويتم ذلك عن طريق التحدث مع المريض عن نواحى معينة من العناية المقدمة له وأجراء الفحص بحانب السرير وملاحظة سلوك المريض طبقا لمعايير محددة

ج- المراجعة الجماعية: Peer Review

يتم التقييم بواسطة الممرضات بعضهم البعض ويحدث هذا عندما تضع مجموعة من الممرضات معدلات أداء ومعايير للجودة ويقومون بتقييم الرعاية المقدمة للمريض طبقا لهذه المعدلات ومعايير الجودة

د- المقابلة الشخصية وأستطلاع رأى الممرضة عن نوعية الرعاية التمريضية التى تقدمها للمريض

هـ- ملاحظة الممرضة أثناء تأدية أعمالها الخاصة بالرعاية التمريضية المباشرة للمرضى

و- ملاحظة عائد التمريض على تطور حالة المريض

2- الفحص بأثر رجعى أو المراجعة المغلقة أو التقييم اللاحق أو الآجل Retrospective audit

ويشمل تقييم عائد الرعاية التمريضية بعد خروج المريض من المستشفى أو أنتهاء ترده على الوحدة ويعتمد على فحص البيانات والمعلومات المسجلة عن الرعاية التمريضية التى قدمت له وعائد الرعاية أكثر من

تصرفات الممرضة وهو يحتاج الى تحكيم مهنى أقل اذا كان التسجيل كاملا وبطريقة سليمة وهو أقل تطلعة من الطريقة الأخرى

ويشمل الفحص بأثر رجعى الأنشطة التالية:

أ- مراجعة سجلات المريض:

وهذه الطريقة تستخدم لمرتجة وتقييم نوعية العناية التمريضية التى قدمت للمريض كما تعكسها سجلات المرضى للتعرف على مواطن القوة والضعف فى الرعاية المقدمة للمرضى

ب- المتابعة الشخصية مع المريض وأستطلاع رأيه عن نوعية الرعاية التمريضية التى قدمت له:

وتتم وقت خروج المريض من المستشفى وتتضمن دعوة المريض وأفراد أسرته لمناقشة الرعاية التمريضية التى قدمت له أثناء وجوده بالمستشفى

ج- أستفتاء للمريض وأستطلاع رأيه فى نوعية الرعاية التمريضية التى قدمت له:

ويعطى الأستفتاء للمريض وقت خروجه من المستشفى عائدا للمنزل أو يرسل اليه بالبريد على أن يستكملة ويعيده الى المستشفى

د- الأتماع بالفريق الصحى المعالج (الأطباء والممرضات) بعد تقديم العناية التمريضية وخروج المريض:

وفيه يتم مراجعة الرعاية التمريضية التى قدمت بواسطتهم للمريض من واقع السجلات والتقارير وخطط العناية التمريضية المسجلة

الملخص

أن الأهتمام المتنامى لكل من المرضى ومقدمى الخدمة الصحية بالأرتقاء بجودة الرعاية الصحية قد فجر شرارة الصحوة للأهتمام والسعى الى أستخدام أحدث الطرق لضمان الجودة كوسيلة للنهوض والأرتقاء بجودة الخدمات الصحية وعلى الرغم من أن الجودة صفة محمودة لا تحتاج الى تفسير ألا أنها فى مجال الرعاية الصحية تحتاج الى وصف وتحديد وقياس دقيق حتى تخرج الى جيز التنفيذ بشكل فعال، وللجودة أكثر من تعريف ولكن فى مجال الرعاية الصحية فأن تعريف الجودة هو أداء الشىء الصحى بطريقة صحيحة من المرة الأولى وذلك لضمان تحسين مستوى الأداء، وتقديم أفضل خدمة صحية ممكنة للمرضى وأرضاء جميع المستفيدين من الخدمات الصحية تبعا لأحتياجاتهم وتطلعاتهم والأبقاء على العناصر المتميزة

من العاملين وتنمية التميز والأجادة بينهم والعمل بطريقة اقتصادية والأقلال من الفاقد سواء فى الوقت أو الجهد ، الأمكانات