التحالف السكندرى لسلامة المرضى

من أجل مستشفيات آمنة

كتيب تقديمى

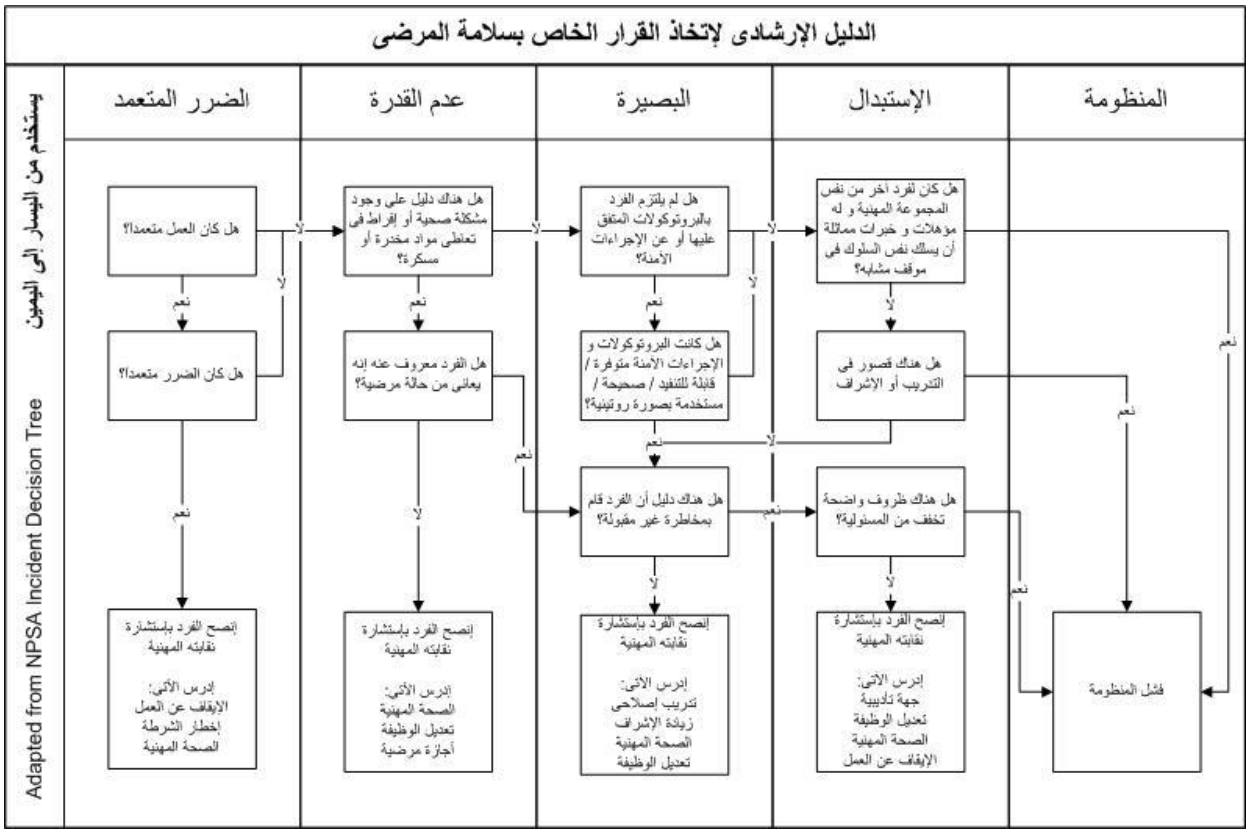
دليل إتخاذ القرار

٢٠١٢

APSA

دليل إتخاذ القرار

دليل إتخاذ القرار الخاص بسلامة المريض (المصمم بواسطة الوكالة القومية لسلامة المريض – المملكة المتحدة) قد صمم لمساعدة المديرين فى تقرير التصرف المبدئى الذى يتخذ مع فريق العمل المرتبط بأى حدث مرتبط بسلامة المريض. الدليل المستخدم مبني على خريطة لتتبع الحدث من خلال مجموعة متتالية من الأسئلة المتعلقة بتصرف الفرد ودوافعه وسلوكه عند وقوع الحدث.



الإجابة على هذه الأسئلة تؤدى إلى اقتراحات تتخذها الإدارة للتصرف المناسب. دليل إتخاذ القرار قد تم تبسيطه وترجمته للعربية بواسطة التحالف السكندري لسلامة المرضى (APSA) للأغراض التعليمية والتطبيق المحلى.

متى يستخدم دليل إتخاذ القرار الخاص بسلامة المرضى؟

الوقت المثالى لإستخدام الدليل هو بعد وقوع الحدث مباشرةً حيث لا تزال الحقائق حاضرة فى عقول الأفراد.

القواعد الذهبية

- اعمل فى تطبيق الشجرة التنظيمية على كل فرد مرتبط بالحدث على حده، واعمل على تحديثها كلما ظهرت معلومات جديدة.
- توقف لتجميع المعلومات حيثما تحتاج لذلك.
- لا تضع أبداً أى افتراضات من جانبك حول الحدث ، أو سلوك الفرد أو دافعه، أو قدرة الفرد فى التعامل بكفاءة مع الموقف.
- لا تضع أبداً أى افتراضات مسبقة من جانبك حول البروتوكولات والإجراءات اللآمنة المستخدمة فى هذا الوقت.
- تأكد من الحقائق بعناية وبنفسك.
- سجل دائماً الحقائق التى جمعتها والأسباب التى أوصلتك لاتخاذ قرارك.

اختبار الضرر المتعمد

اختبار الضرر المتعمد يفرض أسئلة للمساعدة فى – أو إزالة – هذا الاحتمال فى أقرب مرحلة ممكنة.

خطأ فى المنظومة				

السؤال الأول: هل كانت التصرفات مقصودة ؟

هذا السؤال معناه هل كان الحدث مقصود وليس هل كانت نتيجة الحدث مقصودة؟ وهى تنطبق بالتساوى على أعمال (أفعال) الإلغاء و أعمال (أفعال) الإرتكاب. تأكد إذا كان الفرد قد قرر ألا يقوم بالعمل أو رفض أن يقوم به من إنه قد نسى أو تم منعه من إنجاذ العمل.

الأمثلـــــة

الأعمال المقصودة

- عدم إعطاء علاج.
- ترك المناوبة (التوباتجية) دون استكمال الواجبات.

الأعمال الغير مقصودة

- نسيان إعطاء العلاج.
- تشتيت الإنتباه أو الإلهاء نتيجة حادث طارئ.

أعمال الإلغاء

- عدم كتابة تقارير الحالة.
- الفشل فى طلب المساعدة.

أعمال الإرتكاب

- إعطاء المريض العلاج الخطأ.
- أخذ عينة دم غير مطلوبة.

السؤال الثانى: هل كانت العواقب الضارة مقصودة ؟

هذا السؤال يحاول التعرف على دوافع الفرد فى اتخاذ العمل الذى قام به. إذا كان هناك دليل يوحى بأن الضرر كان مقصوداً فأن الإيقاف عن العمل الفورى يكون لامفر منه.

الأمثلـــــة

ضرر غير متعمـــد

- صرف دواء عام بدلاً من دواء تجارى محدد.
- إعطاء المريض علاج جديد يتعارض مع العلاج الحالى.

ضرر متعمـــد

- تعمد ترك المريض محتفظاً بمخلفاته.
- تعمد إيقاف علاج المريض الضرورى.

ملاحظـــــــــات

المساعدة على الإضرار بالنفس

- توفير المقيئات لمرضى الأنوريكسيا.
- مساعدة المرضى الانتحاريين للهروب من المستشفى.

الإيقاف عن العمل

أسباب مهمة:

- وجود الفرد يمثل خطورة على الآخرين.
- وجود الفرد قد يعوق التحقيق.

أسباب ضعيفة:

- إرضاء لمريض غاضب أو أحد أقاربه.
- اهتمام وسائل الإعلام بالحدث.
- إنقاذ لواجهة الإدارة.
- سهولة اتخاذ القرار.

بدائـــــل الإيقف عن العمل:

- إيقاف الفرد من إعطاء الأدوية للمرضى.
- إيقاف الفرد من القيام بالجراحة.
- إيقاف الفرد من التعامل مع المرضى.

- وضع الفرد تحت إشراف دقيق.

عوامل مؤثرة

- السلوك والتصرف السابق.
- الموقف تجاه الحدث.
- مدى انتشار أو التعود على الخطأ.

اختبـــار عـــدم الكفـــاءة

إذا لم يثبت القصد فى الإضرار ، فإن اختبار عدم الكفاءة يساعد على التعرف إذا كانت الصحة المعتلة أو سوء استخدام المواد قد سببت أو ساهمت فى تعرض المريض للخطر.

خطأ فى المنظومة				

السؤال الأول: هل هناك دليل على وجود مشكلة صحية أو تعاطى مواد مخدرة أو مسكرة؟

عندما تقوم بدراسة هذا السؤال، ركز على حالة الفرد وقت وقوع الحدث آخذاً فى اعتبارك أن الفرد بعد وقوع حدث يعرض سلامة المريض للخطر يكون تحت ضغط عصبى و يمكن أن يكون فى حالة صدمة.

المشكلة الصحية

حجم المشكلة الصحية يجب أن يتم التحقق منها و التأكد من تأثيرها على أفعال الفرد. الإجهاد والضغط الشديد يمكن أن يؤديا إلى الخطأ ويجب اعتبارهما نوع من أنواع المشاكل الصحية.

مؤشرات غير مباشرة للمشاكل الصحية

- ذكر المشاكل الصحية للزملاء.
- انتظار موعد لمناظرة الطبيب.
- العودة من أجازة مرضية.
- شفاء غير كامل من مرض سابق.
- الرغبة فى الحصول على أجازة مرضية.
- تتناول أدوية علاجية.
- المعاناه من أحداث خطيرة تهدد الحياه.

تعاطى المواد المخدرة أو المسكرة

يشمل حالات التسمم الناتجة من تناول الكحول أو العقاقير المهدئة أو سوء استعمال المذيبات أو استنشاق الغازات المخدرة أو العلاج الذاتى الغير المناسب (حقن ذاتى بمشتقات الأفيون).

السؤال الثانى: هل لدى الفرد حالة مرضية معروفة؟

هذا السؤال لمعرفة إذا كان الفرد يعانى من حالة مرضية[1] عند وقوع الحدث، فالفرد قد يكون أو لا يكون على علم بالحالة المرضية التى لديه فى هذا الوقت.

السؤال الثالث: هل هناك دليل على أن الفرد قد قام بمجازفة غير مقبولة؟

هذا السؤال يحدد إذا كان الفرد وهو يعلم بحالته الصحية قد قرر أن يقوم بمجازفة غير مقبولة فى تعريضه المريض للخظر.

عوامل توضع فى الاعتبار

- إدراك الفرد بحالته.
- إدراك الفرد بتوابع حالته.
- استخدام وسائل الحماية المناسبة.

السؤال الرابع: هل هناك ظروف ضاغطة مخففة واضحة؟

هذا السؤال لمعرفة وجود أى عوامل ضاغطة تخفف من مسئولية الذين قاموا بالمخاطرة الغير مقبولة.

عوامل ضاغطة مخففـــة

ضغوط العمل

- الإجهـــاد.
- نقص الأفراد.
- الاستفزاز أو سوء المعاملة.

---

[1] **الحالـــة المرضيـــة**

"الحالة المرضية المعروفة" تعنى أى مشكلة صحية مزمنة تتضمن احتمال تأثيرها على قدرة الفرد فى القيام بعمله. الأمثلة تتضمن: مرض السكر، ارتفاع ضغط الدم، الصرع، الصداع النصفى، الربو الالتهاب الجلدى، التهاب المفاصل، التصلب المتعدد، الالتهاب الكبدى B، ضعف الإبصار الشديد، الاكتئاب الإكلينيكى، إدمان الكحوليات، مشاكل معرفية بسبب العته أو إصابة فى الرأس.

ضغوط خارجية

- مشاكل عائلية.
- مشاكل مالية.

ضغوط بيئيـــة

- التشـــتت و الإلهاء.
- ظروف عمل صعبة.
- نقص فى الإمدادات أو المعدات.

اختبار البصيرة

إذا تم استبعاد القصد فى الإضرار بالمريض وكذلك خلل بالقدرة الصحية فيطبق إختبار البصيرة لتقرير ما إذا كانت اللوائح وممارسات العمل الآمنة قد تم الالتزام بهما مع العلم أن الاختبار لا يحاول إلغاء مسئولية الفرد عن أفعاله.

خطأ فى المنظومة				

السؤال الأول: هل انحرف الفرد عن البرتوكول (اللوائح) أو الإجراءات الآمنة؟

يقصد بالسؤال دراسة إحتياج الحدث إلى بروتوكول ووجود بروتوكل من عدمه. إذا كان هناك منهج قائم بالفعل، فهل انحرف الفرد عن محتوى هذا البروتوكول؟

السؤال الثانى: هل كانت البرتوكولات (اللوائح) و الإجراءات الآمنة متوافرة، قابلة للتطبيق، مفهومة، صحيحة و تستخدم بصفة روتينية؟

متوافرة

- موجودة و يمكن الرجوع إليها أثناء ساعات العمل.

قابل للتطبيق ومفهومة

- واضـــحة.
- حديثة.
- غير معقـــدة.
- لا تتضارب مع مناهج أخرى.
- تعمل على تفعيل أعمال صحيحة ومعقولة.

الاستخدام الروتينى

- تم تعريف فريق العمل بها.
- تم تدريب الأفراد على كيفية استخدامها.

السؤال الثالث: هل هناك دليل على أن الفرد قام بمخاطرة غير مقبولة ؟

هذا السؤال لمعرفة إذا كان الفرد قد قام بمخاطرة تعتبر فى العادة غير مبررة أو غير معقولة.

عوامل ينبغى وضعها فى الاعتبار

- وجود عادة الاختصار أو الاستسهال فى العمل.
- تحقيق فائدة لشخص ما.
- تحقيق فائدة شخصية.
- تكبر أو غطرسة.
- نقص الالتزام الذاتى.
- عدم وجود سبب قابل للتفسير.

اختبار الاستبدال

إذا كانت البروتوكولات أو المناهج غير قائمة أو ثبت عدم كفاءتها، فطبق اختبار الاستبدال لتقييم كيف كان يمكن لزميل آخر (بديل) أن يتعامل مع هذا الموقف. هذا الاختبار يلقى الضوء أيضاً على نواحى القصور المعنية فى التدريب وفى الخبرة وفى الإشراف.

خطأ فى المنظومة				

السؤال الأول: هل كان لفرد آخر قادم من نفس المجموعة المهنية ويمتلك مؤهلات وخبرات مشابهة أن يتصرف بنفس الطريقة فى ظروف مماثلة؟

للإجابة على هذا السؤال قد تحتاج للحصول على مشورة حول الممارسة المقبولة من مصادر داخلية مثل طبيب ذو خبرة، أو رئيسة تمريض، أو شخصية طبية قيادية، أو مصادر خارجية مثل الهيئات المهنية أو الجمعيات ذات الصلة. المهم عدم الوصول إلى قرار مستنبط من إستنتاج عام.

السؤال الثانى: هل كان هناك أى قصور فى التدريب أو الخبرة أو الإشراف؟

خذ فى الاعتبار إذا كان الفرد قد تم تجهيزه جيداً للتعامل مع الموقف فالمشاكل قد تكون واضحة على الفور أو قد تظهر فقط عند المناقشة مع الفرد أو مع رئيسه.

عوامل يجب وضعها فى الاعتبار

التدريـــب

- شـــــامل.
- مصمم جيداً.
- معطى بكفاءة.

الخبـــرة

- فرد مبتدئ فى العمل.
- أعطيت له المسئولية قبل الأوان.

الإشـــراف

- كافـــى.
- فعـــال.
- داعـــم.

تمريـــــن ١

ممرضة من الفريق تعمل فى رعاية عنبر المسنين أبلغت المشرفة أنها اتصلت تليفونياً بالطبيب الأول المقيم لطلب دياموفين لمريض مزمن فى حالة ألم حاد. وأفادت بأنه قد طلب من هيئة التمريض إعطاء العقار للمريض، وقال أنه سوف يحضر فى أسرع وقت ممكن لكتابة أمر صرف العقار السابق. وقامت رئيسة التمريض بتسليم مفاتيح خزانة الأدوية إلى الممرضة دون أى سؤال وأن المريض قد تناول العقار. وفى اليوم التالى اتضح أن الممرضة لم تتصل تليفونياً بالطبيب، وأنها أساساً كانت تكذب فى هذا ، ولكنها فيما بعد اعترفت بأنها لم تحاول حتى الاتصال لأنه: "لا يمكن أبداً إيجادهم". وصرحت الممرضة بأنها لا تأسف على هذا العمل وأنها سبق لها إعطاء عقاقير بدون أمر صرف. لقد كانت تعلم تماماً أنها قد خالفت التعليمات. وعلى عكس ذلك ، فإن رئيسة التمريض قد صدمت بهذا الحدث وهالها أنها قد تقبلت تعليل الممرضة، والتى تحققت من أنها قد خالفت التعليمات، وتطوعت رئيسة التمريض بأن تنقل إلى عنبر آخر لحين الإنتهاء من إجراءات التحقيق.

تمريـــــن ٢

قام إستشارى طب الأطفال مصاب بمرض السكر بصفع طفل عمره ٣ سنوات على وجهه أثناء استشارة فى العيادة الخارجية. ولم يكن هناك شك أن هذا العمل يمثل سلوكاً غير مقبول. وطالب الإستشارؤ بتطبيق الظروف المخففة عليه مردداً خوفه من أن الطفل كان سيعضه، وبأنه كان يعانى من الإرهاق والضغط النفسى لقيامه بالكشف على قائمة مرضى زميله فى العيادة الخارجية بالإضافة إلى مرضاه، وكذلك قلقه من نتائج امتحان نجله الوشيكة.

تمريـــــن ٣

ممرضة متخصصة فى الصحة المهنية التقطت أمبول تطعيم الكبد الوبائى B بدلاً من أمبول تطعيم التيتانوس وقامت بإعطاء الحقنة الخطأ. وإكتشفت الخطأ فقط عندما كانت تتخلص من العبوة. ولم تستطع الممرضة إعطاء أى تفسير لهذا العمل، وكان سجلها الوظيفى ليس فيه أخطاء، ولم يكن هناك ظروف مخففة لهذا التصرف.

تمريـــــن ٤

ممرضة حديثة التعيين طلبت منها مشرفة العنبر "سحب سرنجة من عقار إريثرومايسين" وإعطائها إلى طفل مريض، **فافترضت** الممرضة الحديثة أن هذا معناه حقنة وريدية وبالتالى حقنت الطفل بالعقار فتوفى الطفل نتيجة هذا العمل. العقار كان المفروض أن يكون فى هيئة شراب والمشرفة كانت تعنى تناول الطفل للشراب بالفم عن طريق السرنجة.

إخفـــاق الأنظمـــة

إذا أشار دليل إتخاذ القرار إلى أن فشل النظام قد أدى إلى وقوع الحدث الذى عرض المريض للخطر فيجب تسليط الضوء على الأسباب وراء ذلك وعلاجها. الهدف هو تحسين الممارسة والإقلال من احتمالات تكرار الحدث. إن البحوث التى تتناول سلامة المريض تشير إلى أن معظم أفراد الفريق يحاولون خلق بيئة آمنة ومنع حدوث الأخطاء. الغالبية العظمى من الأحداث لا تكون مقصودة أو حتى بسبب نقص الكفاءة من جانب الفرد الذى يقوم بالرعاية و لكن بسبب فشل التظام. أفضل البشر يمكنهم ارتكاب أسوأ الأخطاء.

إخفاق النظام

حتى فى المواقف التى يكون الفرد فيها مسئولاً أو الأحداث التى لم يكن بإستطاعة أحد منعها فإن إخفاق النظام يجب التعرف عليه و دراسته. لابد من عمل ذلك بالتوازى مع أى إجراء آخر.

الدعـــم الواجب للفـــرد

مهما كان السبب وراء الحدث، فالفرد المعنى وفريق العمل يحتاجون إلى الدعم والتوجيه والمساعدة على مواجهة توابع هذا الحداث والعمل عن تجنبه فى المستقبل.

الأســـــباب

أحداث سلامة المريض فى العادة لها أربعة مكونات أو عوامل سببية:

١. إخفاقات الفعل.
٢. فشل الدفاعات.
٣. إخفاقات كامنة (على مستوى النظام).
٤. عوامل مساهمة (محلية).

كل هذه المكونات يجب وضعها فى الاعتبار أثناء إتباع النهج النظامى لتحليل أحداث سلامة المريض. يمكن أن نجد أكثر من عامل مسبب للحدث الواحد.

١ – إخفاقات الفعل

هى عبارة عن أفعال أو تغاضى عن أفعال يقوم به أفراد الخط الأمامى للرعاية والتى يطلق عليها أحياناً "تصرفات غير آمنة" ، وهى تتضمن زلات، وهفوات، وأخطاء أو مخالفات فى إجراء أو سياسة أو إرشادات. وفى العادة أن إخفاقات الفعل تحدث لفترة زمنية قصيرة وعادة

ما تكون غير متوقعة وتكون متأثرة بظروف كامنة فى النظام وفى العوامل المشاركة مثل الإجهاد، أو نفص التدريب والتقييم، أو ضعف الإشراف، أو ضغط العمل الزائد.

٢ – فشل الدفاعات

المؤسسات لديها تدابير لمنع وقوع الحوادث فى شكل حواجز أودفاعات. عند فشل هذه الدفاعات يمكن أن تقع الحوادث . هناك أربعة أنواع من حواجز أو الدفاعات:

الدفاعات المادية

- عزل الأنابيب الساخنة.
- دروع الرصاص الواقية من الأشعة.

الدفاعات الطبيعية (الزمن و المكان)

- تأكيد الوفاة الدماغية مرتين بينهما مدة زمنية (١٢ ساعة).
- عزل المرضى.

الدفاعات الإنسانية

- فحص درجةحرارةالماء قبل إحمام المريض.
- إجراءات التحكم فى المرضى.

الدفاعات الإدارية

- البروتوكولات والإجراءات.
- الإشراف والتدريب.

٣ – الإخفاقات الكامنة

هى عوامل مستترة – أكثر منها مباشرة – و التى يمكن أن تؤدى إلى أحداث تمس سلامة المريض. هى تنتمى إلى ملامح النظام أو البيئة التى يعمل بها فريق الرعاية الصحية. أنها فى العادة تكون أعمالاً أو قرارات قد اتخذت بواسطة المستويات (السلطات) العليا داخل المؤسسة والتى كانت تبدو جيدة ومناسبة فى ذاك الوقت ولكنها قد تخلق مشاكل داخل النظام فيما بعد. هذه العوامل يمكن أن تستمر فى حالة سبات ولا يتم التعرف عليها لفترة من الزمن. وإذا تم التعرف عليها فى هذه الحالة لا تعطى أولوية فى الحل. إن الحالات المستترة تمتزج بالأحوال المحلية (إخفاقات الفعل والعوامل المساعدة) وتخلق معاً وضعاً مثالياً لوقوع الأحداث الضارة.

أمثلة من الإخفاقات الكامنة

التخطيـــط

ثبات أعداد فريق العمل قد يكون كافي أو ملائم إلى أن تقع ظروف قصوى مثل أجازات مرضية زائدة، أو ازدياد عدد المرضى، أو زيادة الحالات الحرجة أو زيادة الخدمات.

التصميـــم

تصميم عيادة جديدة، أو ممارسة جديدة، أو عنبر جديد، أو مركز تشخيص جديد دون الأخذ فى الاعتبار المجموعات الأكثر تعرضاً للمخاطر مثل الأطفال أو مرضى الحالات العقلية وترك أجهزة أو أدوات خطيرة فى متناول اليد.

وضع السياسات

أن تكون هناك خطة حازمة للأدوية التى يأخذها المريض للمنزل والتى لا تأخذ فى اعتبارها صعوبة اللتوجه للصيدلية أحياناً أو تكون الأدوية نادرة و غير متوفر محلياً أو فى جميع الأوقات.

الاتصال والتواصل

قصور أو محدودية منظومة الإبلاغ عن الأحداث التى تعرض سلامة المريض للخطر يعنى أن الدروس المستفادة و الأسباب الهامة لا يتم معرفتها أو الانتفاع منها على مسنوى المؤسسة.

٤ – العوامل المساهمة (المساعدة)

وهى العوامل المحلية التى يمكن أن تساهم فى حدوث الحدث مثل الآتى:

المرضـــــى

وهى العوامل التى تخص المريض/المرضى المتورطين فى الحدث مثل أعمارهم، أو لغتهم، أو تعقد حالتهم المرضية.

الأفـــــراد

وهى تخص الفرد/أفراد غريق العمل المعنيين بالحدث وتتضمن العوامل النفسية، أو الظروف العائلية، أو العلاقات فى العمل.

المهـــــام

وهى تتضمن أدوات المساعدة التى تدعم القيام برعاية المريض مثل السياسات و الإجراءات المتبعة، و الإرشادات، والوثائق الإجرائية. وهذه الأدوات يجب أن تكون حديثة ومتوفرة ومفهومة وقابلة للاستخدام ومرتبطة بالموضوع وصحيحة.

الاتصـــال

وهى تشمل الاتصال فى جميع أشكاله: المكتوب، والشفهى، وغير الشفهى. ويمكن أن يساهم الاتصال فى وقوع الحدث إذا لم يكن كافياً، أو غير فعال، أو مشوش، أو متأخر. وهذه العوامل مرتبطة تماماً بالعلاقة بين الأفراد، وداخل المجموعات وفيما بينها، وداخل المؤسسة، وفيما بين المؤسسات.

أفراد الفريق والعوامل الاجتماعية

وهذه العوامل يمكن أن تؤثر عكسياً على تماسك وترابط الفريق وهى تنطوى على قوة الاتصال داخل الفريق، وأسلوب الإدارة، وهياكل التسلسل الهرمى التقليدية، ونقص الاحترام تجاه الأعضاء الأدنى فى الفريق، والإدراك الصحيح للأدوار.

التعليم والتدريب

توافر برامج التدريب للأفراد يمكن أن يؤثر مباشرة على قدراتهم فى القيام بوظائفهم أو الاستجابة للظروف الصعبة والطوارئ. إن كفاءة التدريب كوسيلة لتحسين السلامة تتأثر بالمحتوى ذاته، وبأسلوب أدائه، وبتفهم وتقييم اكتساب الأفراد للمهارة، والمراقبة والتحديث اللازم.

المعدات والموارد

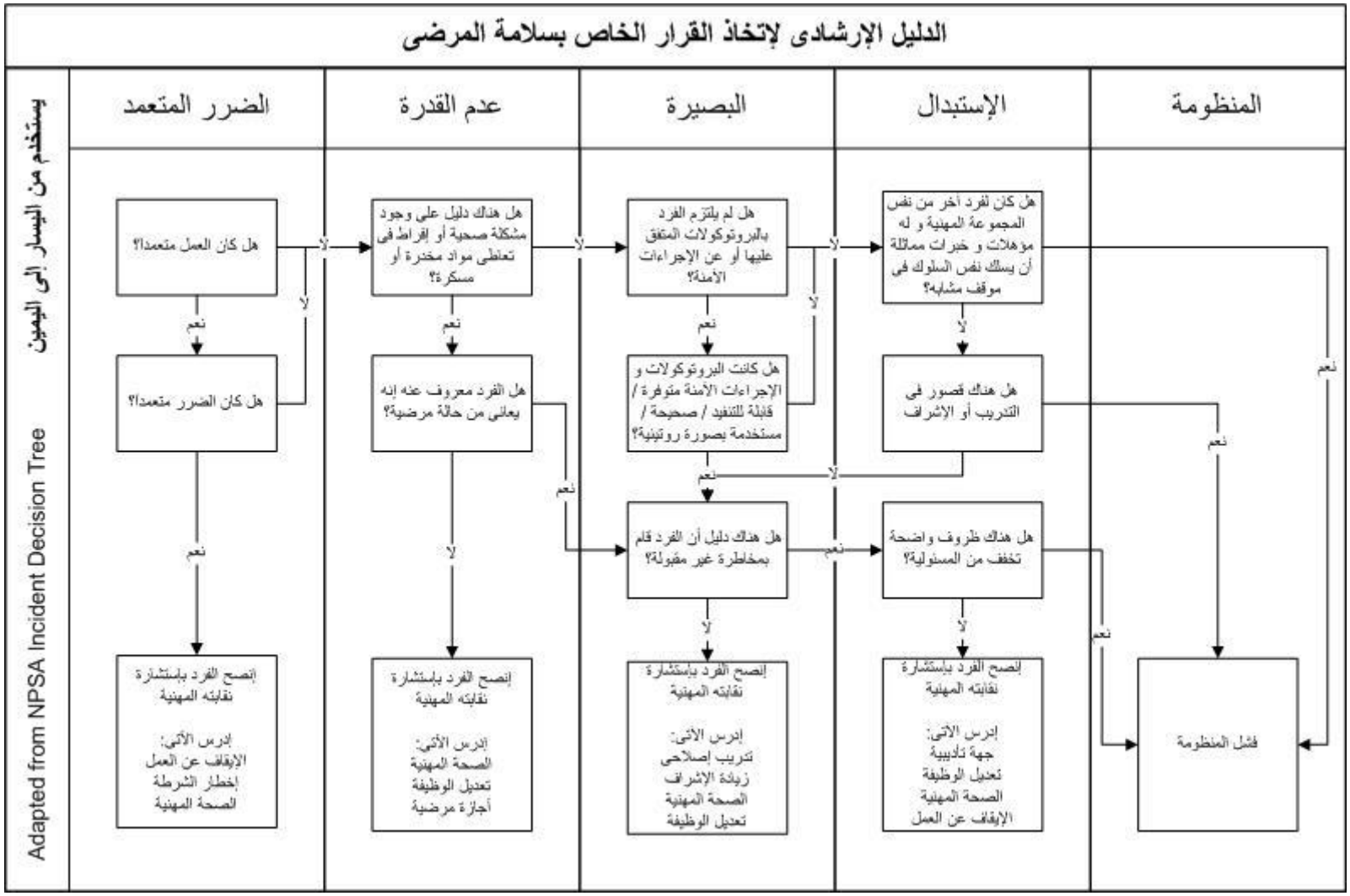
عوامل المعدات تشمل توافر المعدات الصالحة للغرض منها، ومدى إلمام الفريق بكيفية إستخدام المعدات، وأماكن تخزينها ومواعيد صيانتها. أما عوامل الموارد فتتضمن المقدرة على تقديم الرعاية المطلوبة، وحصتها من الميزانية، وكذلك مخصصات تعيين الأفراد، وتنوع المهارات.

ظروف العمل والعوامل البيئيـــة

هذه العوامل تؤثر على قدرة أداء الوظيفة بصورة جيدة فى مكان العمل وتتضمن مظاهر التشتت، والمقاطعات أو العوائق، وارتفاع درجة الحرارة المزعج، والإضاءة الضعيفة، والضوضاء، والنقص فى المساحات أو سوء استخدامها.

أمثلة من إخفاقات النظام

- الإخفاق فى التجاوب مع قلق الأفراد بالنسبة لزميل يعانى من مشكة صحية.
- بروتوكول أو منهج يعمل فقط فى مواقف محددة للغاية.
- ترتيبات غير صارمة للوصول إلى العقاقير المحظورة.
- الإخفاق فى توفير تطعيمات الكبد الوبائى B لأفراد يتعرضون لهذا الخطر.
- النقص فى المرونة والدعم للأفراد الذين يمرون بمشاكل شخصية.
- الإخفاق فى مراقبة فرد لديه مشكلة معروفة فى إدمان الكحوليات أو المخدرات.
- ضعف عملية تمييز الأدوية بملصقات واضحة (labels).
- عدم وجود إستشارات خاصة بالصحة المهنية.
- الإخفاق فى مواجهة تدهور مفاجئ فى أداء أحد الأفراد.
- أجهزة إنذار حريق لا تعمل أو غير منتظمة مما يسبب التشتيت والذعر.
- إضاءة غير كافية أو غير مناسبة فى جناح الجراحة.


الدليل الإرشادى لإتخاذ القرار الخاص بسلامة المرضى
يستخدم من اليسار إلى اليمين
Adapted from NPSA Incident Decision Tree
الضرر المتعمد
عدم القدرة
البصيرة
الإستبدال
المنظومة
هل كان العمل متعمدا؟
هل كان الضرر متعمدا؟
إنصح الفرد بإستشارة نقابته المهنية
إدرس الآتى:
الإيقاف عن العمل
إخطار الشرطة
الصحة المهنية
هل هناك دليل على وجود مشكلة صحية أو إفراط فى تعاطى مواد مخدرة أو مسكرة؟
هل الفرد معروف عنه إنه يعانى من حالة مرضية؟
إنصح الفرد بإستشارة نقابته المهنية
إدرس الآتى:
الصحة المهنية
تعديل الوظيفة
أجازة مرضية
هل لم يلتزم الفرد بالبروتوكولات المتفق عليها أو عن الإجراءات الآمنة؟
هل كانت البروتوكولات و الإجراءات الآمنة متوفرة / قابلة للتنفيذ / صحيحة / مستخدمة بصورة روتينية؟
هل هناك دليل أن الفرد قام بمخاطرة غير مقبولة؟
إنصح الفرد بإستشارة نقابته المهنية
إدرس الآتى:
تدريب إصلاحى
زيادة الإشراف
الصحة المهنية
تعديل الوظيفة
هل كان لفرد آخر من نفس المجموعة المهنية و له مؤهلات و خبرات مماثلة أن يسلك نفس السلوك فى موقف مشابه؟
هل هناك قصور فى التدريب أو الإشراف
هل هناك ظروف واضحة تخفف من المسئولية؟
إنصح الفرد بإستشارة نقابته المهنية
إدرس الآتى:
جهة تأديبية
تعديل الوظيفة
الصحة المهنية
الإيقاف عن العمل
فشل المنظومة
نعم
لا