

استفاده از سیستم HIS برای ارتقاء کیفیت مراقبت پرستاری در بخش ویژه قلبی

■ طاهره طولابی / دانشیار پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی خرم‌آباد، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، ایران

مشخصات محیط وقوع تجربه: بیمارستان شهید آیت الله مدنی خرم‌آباد (فوق تخصصی)، دارای ۱۲ تخت و ۲۴ نفر نیروی انسانی

– رده‌های نیروی انسانی: ۱۵ پرستار کارشناس، ۴ پزشک متخصص و فوق تخصص، چهار نفر خدمه و یک منشی
– مدت اجرای اعتباربخشی: ۲۷ ماه

شرح نیاز به تغییر تشخیص داده شده (توصیف وضعیت موجود مشکل‌دار):
به‌طور کلی مشکلات شناسایی شده در بخش ویژه قلبی که نیاز به تغییر را الزامی نمودند در جدول (۱) آمده است.

جدول (۱) نمونه مشکلات در حیطه‌های مختلف

مشکلات	حیطه‌ها
۴۷۱۰ ثبت گزارش پرستاری در سیستم اطلاعات بیمارستانی براساس چک‌لیست ۳۸٪	ثبت گزارش پرستاری در HIS
نداشتن تقسیم کار موردی (کیس متد) نداشتن نیروهای تخصصی CCU ضعیف بودن مراقبت پرستاری بر بالین بیمار (چک‌لیست) ۴۴٪	نیروی انسانی
کمبود کامپیوتر، نداشتن اکوی پرتابل، سرنگ پمپ، تخت سه شکن و تشک استاندارد، پایین بودن کیفیت تجهیزات مانند دی سی شوک، ونتیلاتور، مانیتور مرکزی و.... نداشتن فضای فیزیکی استاندارد و Post CCU	تجهیزات و فضای فیزیکی
پایین بودن سطح آگاهی بیمار و همراه، عدم اجرای برنامه آموزش به بیمار رضایتمندی بیمار (پرسشنامه) ۴۴٪	بیمار

هدف تغییر: استفاده از سیستم HIS برای ارتقاء کیفیت مراقبت پرستاری در بخش ویژه قلبی

مراحل اجرای برنامه به تفکیک

با توجه به وجود سیستم HIS در بیمارستان و همکاری دفتر فناوری اطلاعات فرم‌های بررسی و شناخت فرم نیازهای آموزشی و فرم خلاصه ترخیص پرستاری، در این سیستم جایگزین شد و به مدت ۲۷ ماه به شرح زیر اجرا شد که برای سهولت کاربرد آنها توسط پرستاران موارد زیر طراحی و اجرا شد.

- تهیه و تدوین استانداردهای مراقبتی با تأیید اساتید محترم دانشگاه‌های لرستان، تربیت مدرس، تهران و متخصصین بالینی قلب

- تهیه گزارش‌های آماده در رابطه با تشخیص‌ها و مراقبت‌های پرستاری، آموزش به بیمار و فرم نیازسنجی آموزشی
- قرار دادن گزارش‌های آماده در سیستم توسط واحد IT بیمارستان و اجرای گزارش‌نویسی از طریق HIS به روش SOAPIE برای اولین بار در ایران؛ با مشارکت پرستاران و سوپروایزرهای آموزشی و بالینی، آموزش چهره‌به‌چهره در شیفت‌های مختلف، ارزشیابی برنامه، گرفتن بازخورد از استفاده‌کنندگان، بازنگری در محتوا و انجام اصلاحات لازم و کنترل و نظارت مستمر
- اجرای آموزش به بیمار و تهیه و تکثیر خلاصه آموزش‌ها و تحویل به بیمار یا همراه و با نظارت و کنترل مدیران پرستاری
- همکاری با سوپروایزر آموزشی در برنامه‌ریزی و اجرای دوره‌های آموزش مداوم (جمعاً دارای ۶۴ امتیاز بازآموزی) براساس نیازسنجی شامل گزارش پرستاری کاربردی به روش SOAPIE، تفسیر EKG و اداره تاکای آریتمی‌های خطرناک، MI، CHF، فارماکولوژی، آشنایی با تجهیزات بخش و CPR پیشرفته با همکاری متخصصین بالینی
- تهیه فرم خلاصه ترخیص پرستاری و قرار دادن آن در HIS شامل داروهای گرفته شده در طی بستری، لیست داروها در منزل، آموزش‌های حین ترخیص در مورد رژیم غذایی و دارویی، فعالیت، زمان مراجعه، علایم حیاتی و وضعیت عمومی حین ترخیص و ...

- آموزش استفاده از گزارش‌های آماده در بخش قلب به منظور افزایش آگاهی پرستاران، اجرای مراقبت‌های استاندارد، آموزش به بیمار و ثبت صحیح و دقیق انجام شد.

- اجرای طرح کیس متد با همکاری و جدیت سرپرستار بخش که منجر به ارتباط بهتر پرستار با بیمار شده است و ثبت دقیق مراقبت‌های پرستاری، پیگیری، آموزش به بیمار و خلاصه ترخیص.

- تدوین قوانین و دستورالعمل‌های داخلی و تصویب آنها در جلسات گروه هدایت‌کننده با حضور رئیس و مدیران واحدهای مختلف بیمارستان

- آیا پرسنل را آموزش دادید؟ کدام گروه‌ها؟ چگونه؟ با هماهنگی بیمارستان و با مشارکت سوپروایزر محترم آموزشی برای دوره‌هایی که از پرستاران نیازسنجی شده بود، از طریق واحد آموزش مداوم دانشگاه و با همکاری متخصصین قلب، بیهوشی و مهندس تجهیزات پزشکی، برای دوره‌های گزارش پرستاری کاربردی به روش SOAPIE، تفسیر EKG و اداره تاکای آریتمی‌های خطرناک، MI، CHF، فارماکولوژی، آشنایی با تجهیزات بخش و CPR پیشرفته، ۶۴ امتیاز بازآموزی در راستای برنامه آموزشی در بیمارستان گرفته شد.

- آیا دستورالعمل خاصی برای تغییر نیاز داشتید؟ به‌طور مکتوب خیر. اما عمدتاً در فرآیند بله همه پرستاران ویژه قلبی می‌بایست برای کسب امتیاز گذراندن آموزش مداوم در این برنامه‌های آموزشی شرکت نموده و موارد آنها را بکار ببرند. سرپرستار و سوپروایزرها می‌بایست طبق چک‌لیست استانداردهای مراقبتی عملکرد پرستاران را نظارت نمایند و به آنها و سرپرستار بازخورد دهند.

- آیا نحوه ارتباط رسمی شما/ واحد پرستاری با سایر واحدهای بیمارستان تغییر نمود؟ با تعامل بیشتر و به‌گونه‌ای که در بیمارستان واحد IT متناسب با استانداردهای پرستاری سیستم را تغییر داد.

- آیا نیاز به هماهنگی با سایر واحدهای بیمارستان بوده است؟ موافقت کتبی معاون آموزشی دانشگاه و اعلام آمادگی کارکنان، مدیران بیمارستان جهت ایجاد تغییرات لازم و بهبود وضع موجود انجام شد. همچنین با حوزه ریاست، IT، دفتر پرستاری، سوپروایزرهای آموزشی و بالینی، تجهیزات پزشکی، اداری مالی هماهنگی به عمل آمد.

- نحوه نظارت و کنترل شما / واحد پرستاری در خصوص برنامه تغییر چگونه بود؟ براساس برنامه‌های عملیاتی (Action Plan) برنامه‌های تغییر توسط پژوهشگر، سوپروایزر آموزشی، سرپرستار، رابط آموزشی براساس چک‌لیست پرستاران در بخش ویژه قلبی نظارت و کنترل می‌شدند.

- نحوه ارزشیابی نهایی برنامه تغییر خود را شرح دهید. رضایت پرستاران از نحوه بکارگیری سیستم HIS در آموزش به بیمار، ارایه مراقبت‌های استاندارد براساس فرایند پرستاری و آموزش‌های نحوه ترخیص بیماران

- برای تداوم و تثبیت تغییر در سیستم پرستاری چگونه عمل کردید؟ جلب مشارکت همه ذینفعان در تبیین مشکل، اولویت‌بندی، تعیین نیازهای تغییر، طراحی، اجرا و ارزشیابی؛ تغییر در سیستم پرستاری تداوم یافت و تثبیت شد. در حال حاضر در بعضی از بخش‌های دو بیمارستان شهر خرم آباد اجرا می‌شود بویژه قسمت آموزش به بیمار براساس فرایند پرستاری همچنین از سال ۱۳۹۴ نیز در بیمارستان امام خمینی (ره) کوهدشت با اعمال تغییراتی در نحوه تدوین گزارش‌های آماده اجرا شد و همچنان ادامه دارد.

- مشکلات پیش آمده در حین اجرا چه بودند؟ چگونه با هریک از آنها برخورد نمودید؟ مهم‌ترین مشکل مقاومت در مقابل تغییر بود که با مشارکت تمام کسانی که درگیر با فرآیندها بودند کاهش یافت. نیاز به هزینه برای تأمین تجهیزات مورد نیاز برای مراقبت استاندارد، تهیه کامپیوتر برای ثبت گزارش پرستاری که با همکاری بیمارستان و معاونت تحقیقات دانشگاه تأمین شد.

نتایج برنامه تغییر:

- تهیه و تدوین استانداردهای مراقبتی و ارتقاء کیفیت مراقبت پرستاری

- حضور بیشتر پرستار بر بالین بیمار

- ارتقاء کیفیت ثبت مراقبت پرستاری در HIS

- توانمندسازی پرستاران و بیماران

- اجرای طرح کیس متد

- ایجاد روحیه کار گروهی و مشارکت بیشتر در فرآیندهای جاری

درس‌های آموخته شده:

- با درگیر کردن و مشارکت تمام کسانی که در فرآیندهای کاری نقش دارند می‌توان تغییرات پایداری در سیستم پرستاری ایجاد کرد.

- برای ارتقاء کیفیت مراقبت و ثبت آن، بررسی همه جانبه و تغییر در ابعاد مختلف (تأثیرگذار) ضروری است.

- برای ارایه مراقبت استاندارد استفاده از HIS و هر نوع تکنولوژی باید مورد دقت و توجه باشد.