



بيروت: 2013-03-01

### دراسة للأميركية عن سلامة المرضى في المستشفيات اللبنانية: التبليغ عن الأخطاء الطبية يعاني من شوائب كبيرة

يكتسب القلق على سلامة المرضى في المستشفيات في لبنان مزيداً من الاهتمام في الأوساط العامة، مع تطرق نشرات الأخبار والبرامج التلفزيونية والمقالات الصحفية إلى أخبار وروايات عن حدوث مضاعفات كارثية ومأساوية، وأخطاء طبية، وإصابات، وحالات وفاة كان بالإمكان تفاديها. ماذا نعرف عن سلامة المرضى؟ وماذا تفعل المستشفيات لحماية حياة المرضى؟

أجرى الأستاذ المشارك في السياسة والإدارة الصحية في كلية العلوم الصحية في الجامعة الأميركية في بيروت، فادي الجردي، دراسة وطنية بين العامين 2010 و2011 للنظر في ثقافة سلامة المرضى في لبنان.

والدراسة التي نُشرت في مجلات أكاديمية دولية في العام 2012 هي الأولى من نوعها في لبنان لناحية تقييم ثقافة سلامة المرضى، وقد شاركت فيها 68 مستشفى و6807 أشخاص ومهنيين يعملون في تلك المستشفيات، وبينهم: 3934 ممرضاً (8،57%)، و251 طبيباً (7،3%)، و69 صيدلياً (1%)، و930 تقنياً (7،13%)، و115 مسؤولاً عن الجودة والسلامة (7،1%)، و204 موظفين إداريين (3%)، الخ.

واستندت الدراسة التي دعمتها نقابة المستشفيات الخاصة في لبنان، إلى أداة "مسح المستشفيات بشأن ثقافة سلامة المرضى" (HSOPSC) التي استُعملت سابقاً في الولايات المتحدة وهولندا والمكسيك وتركيا والسعودية وسواها من البلدان.

### النتائج تكشف خلاصات دقيقة وحرّجة

يُسجّل لبنان، بالمقارنة مع نتائج دراسة مماثلة أجريت في الولايات المتحدة، أداءً ضعيفاً في الكثير من المجالات المتعلقة بسلامة المرضى، ولا سيما في ما يختص بـ: الرد غير العقابي على الخطأ الطبي، وجود عدد كافي من العاملين الصحيين، والتواصل، والخطوات التي يتخذها المشرفون لتعزيز سلامة المرضى.

يشرح الجردلي: "الرد غير العقابي على الخطأ الطبي هو عندما يُشجّع الموظف الذي يبلغ عن الخطأ على اتخاذ المبادرة من أجل استخلاص العِبَر واعتماد التدابير اللازمة للحؤول دون تكرّر الأخطاء نفسها. وقد أظهرت هذه النتائج أن الثقافة في بعض المستشفيات لا تزال تقوم على اللوم والوصم بالعار، ما يعني أن أعضاء الكادر يخشون التبليغ عن الخطأ الطبي، وفي الوقت نفسه، لا أحد يخضع للمساءلة".

يعتبر 81,7% من الكوادر الطبية والموظفين أن الأخطاء الطبية تُستعمل ضدّهم، ويتخوّف 82,3% من أنّ هذه الأخطاء، حتى لو لم تكن من ارتكابهم بل نتيجة ضعف في إدارة الخدمات الصحية والنظام الصحي بشكل عام، تُحفظ في ملفّاتهم الشخصية بدلاً من استعمالها من أجل الدفع نحو التغيير. ويبدو أن النقص في الموارد البشرية في المستشفيات وأعباء العمل الكبيرة، ولا سيما في أقسام التمريض، تؤثر في سلامة المرضى: فقد أشار أقل من 40% من المشاركين في الدراسة إلى توافر العدد الكافي من الموارد البشرية في أماكن عملهم للنهوض بأعباء العمل، ويعمل 66,9% من الكوادر لساعات طويلة، في حين يحاول 72,7% القيام بأمر كثيرة بسرعة كبيرة عندما يتعرّضون لضغط شديد في العمل. وجرى تحديد مشاكل إضافية، لا سيما في ما يختصّ بالنقص في تبادل المعلومات عبر الأقسام والوحدات في المستشفى، كما ورد على لسان 72,6% من المشاركين. 38,9% فقط من الكوادر الطبية يُفصّحون علناً عن الأخطاء لدى

اكتشافهم الأشياء التي يمكن توتّر سلباً في رعاية المرضى، ويخشى 43،1% طرح الأسئلة عندما يشعرون أن هناك خللاً أو خطأ ما.

تجدر الإشارة إلى أنه تبين في تحليل منفصل تمحور حول أجوبة الأطباء المشاركين في الدراسة، أنهم يشعرون أن الأخطاء الطبية تستعمل ضدّهم عند التبليغ عن حادثة معيّنة (8،71%)، بدلاً من استخدامها لإصلاح الآليات المعتمدة أو كتجربة يمكن التعلّم منها. فضلاً عن ذلك، يُبدي 66% خشيتهم من أن التقارير عن الحوادث والأخطاء تُحفظ في ملفاتهم الشخصية، من دون إجراء تقصُّ لمعرفة إذا كانت ناجمة عن عدم كفاءة من جانب الموظف نفسه أو عن ضعف في إدارة الخدمات الصحية والنظام الصحي بشكل عام . يحاول نصف الأطباء تقريباً أن يُنجزوا مهمّات كثيرة بسرعة كبيرة عند العمل تحت الضغط. ويعتبر أكثر من 60% أن الأخطاء لا تحصل بالصدفة. عندما سئل موظفو المستشفيات عن عدد الأخطاء الطبية التي تم التبليغ عنها، أجاب نحو 60% منهم أنه لم يتم التبليغ عن أي خطأ طبي. لكن هذا لا يعني أنه لم تقع أية حوادث أو أخطاء طبية، بل يُظهر غياب الآلية المناسبة للتبليغ عن الأخطاء، وإجراء المتابعة اللازمة بحثاً عن الأسباب الفعلية، والأهم من ذلك، استخلاص العبر والدروس من هذه التجارب.

قال ممرضٌ رداً على سؤال عن تقييم جهوزية المستشفيات لتحسين الممارسات في مجال الحفاظ على سلامة المرضى: "سلامة المرضى موجودة في الخطة الاستراتيجية للمستشفى، لكنها غير مطبّقة". وقال طبيب في أحد المستشفيات: "يجب أن تكون سلامة المرضى أولوية في كل المستشفيات اللبنانية، كما هو الحال في معظم البلدان المتقدّمة، لكن النظام والإدارة الصحية في لبنان مليئة بالثغرات التي تحول دون تمكّن المستشفيات والكوادر الطبية من تقديم الرعاية السليمة والمناسبة للمرضى".

**للمريض الحق في أن يتمتع بالسلامة والأمان في المؤسسات الاستشفائية والرعاية الصحية**

الهدف الأساسي من نُظم التبليغ حفاظاً على سلامة المرضى هو تقليل احتمالات الخطأ الطبي إلى أدنى حد، إنما أيضاً التعلّم من الأخطاء للحوول دون تكرارها. على الرغم من أن بعض المستشفيات أدخلت بعض التحسينات إلى الممارسات المتعلقة بسلامة المرضى منذ دمج معايير

سلامة المرضى في نظام اعتماد المستشفيات في لبنان، لا تزال هناك ثغرات كبيرة. ويتعين على المؤسسات الصحية، والعاملين في مجال الرعاية الصحية، والنقابات والاتحادات المهنية، وصانعي السياسات الصحية في لبنان، تنظيم سلامة المرضى بما يعود بالفائدة على العاملين الصحيين والمرضى على السواء.

وفقاً للبروفسور الجردي، ما تكشفه مستويات التبليغ الحالية عن الأخطاء الطبية ليس سوى غيض من فيض. يقول الجردي: "تظهر الأبحاث أن النظام الصحي في لبنان يفتقر إلى مجموعة وطنية من المؤشرات حول النتائج المتعلقة بالمرضى لتقييم أداء المستشفيات". ويضيف: "حان الوقت للتخلص من الثقافة التي تقوم على حجب المعلومات عن الأخطاء الطبية والإصابات، والانتقال إلى ثقافة شفافة تعود بالفائدة على المرضى والعاملين في مجال الرعاية الصحية على السواء، إذ يحق للمريض أن يتمتع بالسلامة والأمان في المؤسسات الصحية كافة دون سواء، كما أن مزاولي المهنة بحاجة إلى نظم تشجع على المساءلة".

ويختم البروفسور الجردي بالقول: "ثمة حاجة ماسة بأن يضع صانعو السياسات الصحية والعاملون في مجال الرعاية الصحية، إجراءات موحدة وقابلة للمقارنة لتقييم أداء المستشفيات والمؤسسات الصحية ورصده، بما في ذلك الممارسات المتعلقة بسلامة المرضى، وإلا سيظل عدد كبير من المرضى يفتقرون إلى السلامة والأمان، ويبقى المسؤولون عن رعايتهم غير خاضعين للمساءلة".

- إنتهى -

تأسست الجامعة الأميركية في بيروت في العام 1866 وتعتمد النظام التعليمي الأميركي الليبرالي للتعليم العالي كنموذج لفلسفتها التعليمية ومعاييرها وممارساتها. والجامعة هي جامعة بحثية تدريسية، تضم هيئة تعليمية من أكثر من 600 أعضاء وجسماً طلابياً من حوالي 8000 طالب وطالبة. تقدم الجامعة حالياً ما يناهز مائة برنامج للحصول على البكالوريوس، والماجستير، والدكتوراه، والدكتوراه في الطب. كما توفر تعليماً طبياً وتدريباً في مركزها الطبي الذي يضم مستشفى فيه 420 سريراً.

**For more information please contact:**

Maha Al-Azar, Associate Director for Media Relations, [ma110@aub.edu.lb](mailto:ma110@aub.edu.lb),  
01-75 96 85

Website: [www.aub.edu.lb](http://www.aub.edu.lb)

Facebook: <http://www.facebook.com/aub.edu.lb>

Twitter: [http://twitter.com/AUB\\_Lebanon](http://twitter.com/AUB_Lebanon)