

# Quality Orientation Program

# رسالة مستشفى الجامعة الأردنية

تقديم خدمات طبية مميزة وآمنة ذات جودة عالية وطابع عام ومتخصص، جنباً إلى جنب مع برامج التعليم والتدريب المختلفة بما في ذلك البرامج التعليمية والبحثية والتدريبية، وذلك من خلال توفير بيئة غنية تقنياً تتيح فرص الممارسة الصحية على أعلى المستويات في المعايير الصحية والخدماتية والتعليمية من أجل الاستجابة لمتطلبات الرعاية الصحية للمواطن الأردني والعربي ومتطلبات الإعداد المهني للمتخصصين للكوادر العاملة في القطاع الصحي والتي توفرها الجامعة

# رؤية مستشفى الجامعة الأردنية

أن يكون مستشفى الجامعة الأردنية **مركزاً عالمياً ومرجعاً**  
**لتطوير** و تقديم التعليم والتدريب الصحي والبحث العلمي  
والرعاية الطبية العلاجية والوقائية وفق أعلى المعايير  
الخاصة بالتعليم والخدمات الصحية

# تعريف الجودة في مستشفى الجامعة الأردنية

الأداء السليم المستمر بطريقة صحيحة في الوقت  
الصحيح من المرة الأولى وبتكلفة مبررة

# الإعتماد

هو عملية متكاملة تتضمن مجموعة من الخطوات تقوم بها **جهة قائمة بذاتها مستقلة** عن المستشفى ، عادة ما تكون جهة غير حكومية، لتقييم المستشفى وذلك للتأكد من أنها تطبق مجموعة من **المعايير** التي تم تصميمها لتحسين جودة وسلامة الرعاية الصحية.

# مشاريع الجودة والتميز في مستشفى الجامعة الأردنية

- ▶ الاعتماد الوطني (HCAC)
- ▶ الاعتماد الدولي (JCI)
- ▶ جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الاداء الحكومي والشفافية
- ▶ الاهداف الوطنية لسلامة المرضى
- ▶ شهادة نظام سلامة الغذاء (الأيزو 22,000)
- ▶ شهادة اعتماد وحدة تصوير الثدي Mammogram
- ▶ شهادة مبادرة صديق الطفل (Baby Friendly Hospital)
- ▶ شهادة بيئة خالية من التدخين

# منهجية تحسين الجودة في مستشفى الجامعة الأردنية (FOCUS PDSA)

تتلخص بما يلي:

**F (find)** إيجاد مشروع التحسين (مبادرة)

**O (organize)** تنظيم فريق مؤقت لتنفيذ المهمة

**C (clarify)** توضيح العملية الحالية والنتائج المرجوة

منها

**U (understand)** فهم العملية من حيث التغييرات

والأسباب الجذرية

**S (select)** اختيار أفضل الممارسات الإجرائية

# منهجية تحسين الجودة في مستشفى الجامعة الأردنية (FOCUS PDSA)

**(plan)P** انشاء خطة لمشروع التحسين (مبادرة)

**(Do)D** تطبيق مشروع التحسين

**(study)S** فحص النتائج

**(Act) A** العمل على تحقيق المكاسب والمحافظة عليها

أو إعادة الكرة من جديد (act upon results)









# International Patients Safety Goals (IPSGs)

**Patient safety is the priority for all accreditation bodies**

- ▶ **Goal 1** Identify Patients Correctly
- ▶ **Goal 2** Improve Effective Communication
- ▶ **Goal 3** Improve the Safety of High-Alert Medications
- ▶ **Goal 4** Ensure Correct-Site, Correct-Procedure, Correct-Patient Surgery
- ▶ **Goal 5** Reduce the Risk of Health Care–Associated Infections
- ▶ **Goal 6** Reduce the Risk of Patient Harm Resulting from Falls

# الأهداف العالمية لسلامة المرضى (IPSGs)

Goal 1	Goal 2	Goal 3	Goal 4	Goal 5	Goal 6
					
<p>Identify patients correctly</p> <p><u>2 Identifiers</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Name of patient</li> <li>- Identification of patient</li> </ul>	<p>Improve effective communication</p> <p><u>Eg: SBAR</u></p> <p>Use of abbreviations</p>	<p>Improve the safety of high-alert medications</p>	<p>Ensure correct-site, correct-procedure, correct patient surgery</p>	<p>Reduce risk of Healthcare-associated infections</p> <p><u>Eg: Through Hand Hygiene Practice</u></p>	<p>Reduce risk of patient harm resulting from falls.</p> <p><u>Eg: Assess patient's risk for falling and take action to reduce/eliminate identified risks.</u></p>

# (Goal 1): Identify Patients Correctly

- By using of Two Patient Identifiers not including the use of the patient's room number or location.
- **The 2 identifiers are at least :**
  - 1- patient full name (three syllable )
  - 2- Medical record number
- Before administering medications ,blood, or blood products
- Before taking blood and other specimens for clinical testing
- Before providing treatments or procedures

## Correct Patient (Identification):

- ▶ Ask the patient

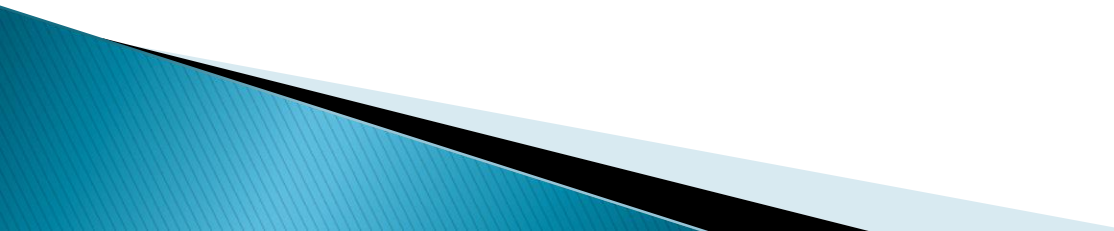
“What is your FULL NAME?”

- ▶ “What is the name of the PROCEDURE you are having today?”

Also ask SITE/SIDE if required

- ▶ Never state patient's Name

*“Do not tell the patient... the patient tells you”*

- ▶ Ask patient to state Full Name/ Procedure
  - ▶ Check responses against Referral Form
  - ▶ **Do Not Proceed if** Patient can not verbalize identity
  - ▶ **Proceed only after** Identity is verified by accompanying relative, family member, friend or healthcare interpreter
- 

## Goal 2 : Improve Effective Communication

- ▶ **Effective communication:** is timely, accurate, complete, unambiguous, and understood by the recipient, reduces errors and resulted in improved patient safety.
- ▶ **Communication can be electronic, verbal, or written**
- ▶ The most error-prone communications are patient care orders given verbally and those given over the telephone.

# Goal 3: Improve the Safety of High-Alert Medications

- ▶ The hospital annually updates the list of high-alert medications and hazardous pharmaceutical agents
- ▶ **High-Alert Medications is:**
  1. Opioids and narcotics medications
  2. Chemotherapeutic agents
  3. Concentrated electrolytes (e.g., hypertonic sodium chloride, concentrated potassium salts,  $\text{MgSO}_4 >50\%$ ),
  4. Antithrombotic medications (e.g., heparin, warfarin)
  5. Insulin iv or sc
  6. Ceftriaxone
  7. Anesthesia medication (ketamine and propofol)



## IPSG 4: Ensure Correct-site , Correct-procedure, Correct patient Surgery

- ▶ Ensuring safe surgery (**time out**) applies to all areas of the hospital in which surgical and invasive procedures occur either inside operation theater or outside it.
- ▶ Not limited to: open surgical procedures, percutaneous aspiration, biopsy, percutaneous cardiac and vascular diagnostic or interventional procedures, laparoscopies, and endoscopies.
- ▶ There is a checklist including “**Time-Out**” just before surgical procedure



# Eliminate Wrong-site, Wrong-patient, Wrong procedure surgery

- ▶ **Site marking** in clearly understood way and involve patient in doing this
- ▶ The site is marked in all cases involving laterality, multiple structures (fingers, toes, lesions), or multiple levels (spine).
- ▶ The physician should use an **arrow-line** method for representing the proposed incision

# IPSG 5:Reduce the Risk of Health Care–Associated Infections

- ▶ Comply with current published and generally accepted hand hygiene guidelines
- ▶ Central to the elimination of these and other infections **is proper hand hygiene,** internationally acceptable hand –hygiene guidelines.

# **Safety Culture in Hospital**

## **A blame-free environment**



# الحادث العرضي: Adverse Event

Unusual adverse event is any undesired event that may affect patient care, staff, visitors, hospital property

اي انحراف عن ما هو طبيعي يعتبر حادث عرضي : وجود سلك كهرباء مكشوف, وقوع مريض , توقف الخدمات الحاسوبية أو كسر الاجهزة , تقديم خدمة معينة بشكل خاطئ ومنافي للسياسة .....

# الحفاظ على سرية المعلومات الطبية

▶ إن معلومات المريض والموظفين التي تؤخذ من أي مصدر، وبأي شكل، ومن أي شخص، مثل: الوثائق والتحدث والحاسوب هي معلومات خاصة وسرية، وأنا ملزم بدوري بأن أحمي خصوصية وسرية هذه المعلومات. ويسمح لي بالدخول والحصول على هذه المعلومات (للمريض والموظف) إذا كنت بحاجة لمعرفةها لإتمام عملي وضمن المسمى الوظيفي لي.

# الحفاظ على سرية المعلومات الطبية

- ▶ لا تجوز مناقشة المعلومات المتعلقة بالمريض بالأماكن العامة كالمصاعد والممرات وغيرها.
- ▶ لا يجوز إعطاء معلومات عن المريض خلال المكالمات الهاتفية خارج المستشفى إلا للجهات الحكومية المخولة.
- ▶ يجب حفظ ملفات المرضى في خزائن مخصصة مغلقة وطوال الوقت.
- ▶ يجب أن تعدل درجة صوت الموظف بحيث لا يتعارض ذلك مع خصوصية المريض.
- ▶ يجب إغلاق الستائر والأبواب عند التعامل مع المريض حفاظاً على خصوصيته والتأكد من تغطية المريض خلال عملية نقله من مكان إلى آخر.
- ▶ لا يجوز فحص المريضة الانثى إلا بحضور الممرضة.
- ▶ تأكد من طرق الباب والتعريف عن نفسك قبل الدخول إلى غرف المرضى

# حقوق المريض وعائلاتهم في مستشفى الجامعة

- ▶ الوصول إلى الرعاية المناسبة والحصول عليها بأفضل السبل المتاحة.
- ▶ الحصول على العلاج المناسب وتخفيف الألم بالطرق الملائمة.
- ▶ رفض العلاج أو الإجراء الطبي أو الخروج من المستشفى ضمن سياسة المستشفى في ذلك.
- ▶ للمرضى الميؤوس من شفائهم أو الذين هم في حالة احتضار الحق بالمعاملة الكريمة بما في ذلك الحق بالحصول على احترام الاحتياجات الاستثنائية لهؤلاء المرضى وعائلاتهم.
- ▶ اعلام المرضى بطبيعة الرعاية والإجراءات الطبية المقدمة لهم بطريقة مبسطة وبلغة مفهومة والمشاركة في القرارات المتعلقة بها الا في الحالات الطارئة وللضرورة الطبية.

# حقوق المريض وعائلاتهم في مستشفى الجامعة

- ▶ إعطاء الموافقة الكتابية مسبقا قبل اجراء أي عملية جراحية او منظار او تخدير او نقل الدم ومكوناته أو أية إجراءات أخرى تتطلب ذلك، وذلك بعد حصول المرضى على كافة المعلومات التي تضم الفوائد المرجوة من ذلك الإجراء والبدائل المتوفرة وكافة المخاطر المحتملة (إن وجدت).
- ▶ الحصول على رعاية طبية مناسبة بدون تمييز مبني على العمر والجنس والدين والحالة الاجتماعية او اي احتياجات خاصة.



# حقوق المريض وعائلاتهم في مستشفى الجامعة

- ▶ تقديم أي شكوى أو إبداء أية ملاحظة أو أي اقتراح وضمن حدود القانون دون أن يترتب أدنى مسؤولية على مقدمها.
- ▶ الحق في مراعاة واحترام الكرامة وتقدير الذات والقيم والمعتقدات والخيارات الثقافية والنفسية والروحية والشخصية.
- ▶ صيانة الحرية الشخصية والخصوصية وسرية المعلومات الشخصية والطبية للمرضى.
- ▶ الحق بالحماية من الاعتداء أو التعرض للأذى ضمن سياسة المستشفى في ذلك وضمن الإمكانيات المتاحة.

# حقوق المريض وعائلاتهم في مستشفى الجامعة

- ▶ الحق في الحصول على رأي ثاني حول الحالة الصحية دون المساس بالرعاية الطبية المقدمة للمرضى وضمن التعليمات الخاصة بذلك.
- ▶ الحق في الوصول الى المعلومات الطبية المتعلقة بنوع ونتائج الخدمة المقدمة للمرضى، مع مراعاة قانون ضمان حق الحصول على المعلومات الساري المفعول في المملكة.
- ▶ في حالة إشراك المرضى في أنشطة البحث العلمي فإنه يحق للمريض التأكد من وجود موافقة من لجان المستشفى على اجراء البحث والحصول على نسخة من اقرار الموافقة على المشاركة بالبحث .

# Indicator



- ▶ Is the indicator to the compliance with standard or the achievement of quality objectives
- ▶ Is very important to assess employee and trainee performance during patient care
- ▶ E.g. post operative surgical site infection is indicator to compliance with sterilization of skin in OR.

▶ مؤشر قياس الاداء: هو عبارة عن متغير يتم قياسه و يستخدم لتحديد درجة الالتزام للمعيار أو إنجاز أهداف الجودة

# كيف من الممكن تقديم الخدمة المناسبة للمريض ؟

- ▶ الالتزام بجميع السياسات والإجراءات والموجودة على الشبكة الداخلية للمستشفى.
- ▶ التركيز على احتياجات المريض (patient-centered care).
- ▶ المعرفة بمجال ونطاق العمل لتحديد مواصفات الرعاية الطبية المقدمة.
- ▶ التواصل السليم مع المريض عند الخروج.
- ▶ التواصل الجيد بين جميع مقدمي الرعاية الصحية.
- ▶ التركيز على تثقيف المريض وإشراكه عند عمل أي إجراء أو فحص.