

سلامت روان نیروی انسانی: زیرساخت پنهان ایمنی بیمار

مراقبِ مراقبان باشیم

دکتر جلیل یونسی
متخصص سنجش و اندازه‌گیری سازمانی

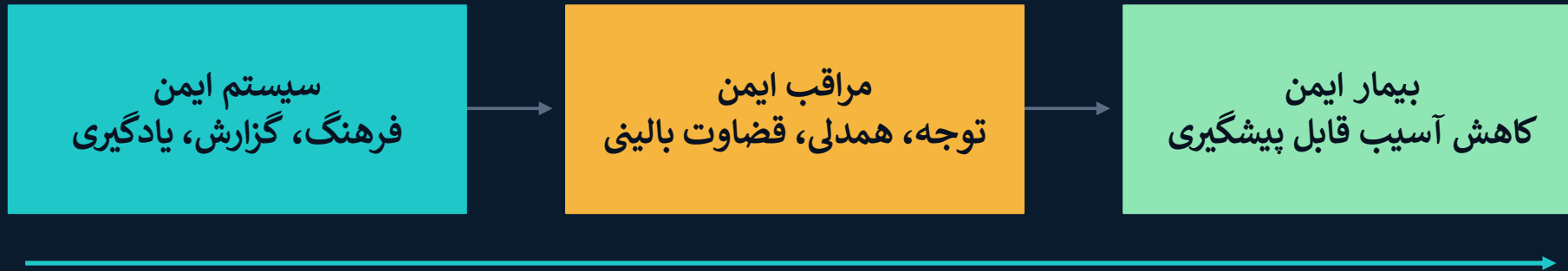
اول ماسک خودت

در هواپیما این یک دستور ایمنی است؛ در بیمارستان یک اصل مدیریتی.

- اگر مراقب، **اکسیژن روانی** ندارد، مراقبت باکیفیت دوام نمی آورد.
- خودمراقبتی، خودخواهی نیست؛ پیش شرط خدمت ایمن است.
- فرهنگ قهرمانی، گاهی خطر را پنهان می کند.

از شعار به سیستم

ایمنی بیمار فقط با دستورالعمل و تجهیزات ساخته نمی شود.



وقتی فشار روانی مزمن می شود، انسان از آخرین لایه دفاعی به یکی از منابع خطا تبدیل می شود.

سیستم مدیریت ایمنی (Safety Management System)

سیاست گذاری ایمنی

Safety Policy

مدیریت ریسک

Risk Management

سیستم مدیریت

ایمنی (SMS)

فرهنگ یادگیری

Safety Promotion

گزارش دهی و آموزش

Safety Assurance

اجزای اصلی SMS

سیاست گذاری ایمنی
مدیریت ریسک
گزارش دهی و آموزش
فرهنگ یادگیری

سلامت روان: باند نامرئی فرود ایمن

هواپیما با باند خراب فرود نمی‌آید؛ مراقبت هم با نیروی انسانی فرسوده ایمن نمی‌ماند.

خستگی و بی‌خوابی

کاهش توجه، حافظه کاری و کنترل تکانه

فرسودگی هیجانی

کاهش همدلی، افزایش خطا و کناره‌گیری

اضطراب پس از حادثه

اجتناب، نشخوار، تصمیم‌گیری دفاعی

خشونت محیط کار

احساس ناامنی و واکنش‌های تند یا خاموشی

بار اخلاقی

احساس گناه، تعارض ارزش‌ها، درماندگی

ریسک روانی نیروی انسانی، یک ریسک بالینی است؛ نه صرفاً یک موضوع منابع انسانی.

چرا بخش روانپزشکی حساس‌تر است؟

ریسک‌های بالینی و عاطفی در بخش روان، همزمان و فشرده‌اند.



خطا معمولاً پایان یک زنجیره است؛ نه آغاز آن

نگاه سیستمی یعنی پرسیدن: کدام لایه دفاعی ضعیف شد؟



لایه‌های دفاعی باید قبل از رسیدن خطا به بیمار عمل کنند؛ سلامت روانِ مراقب یکی از همین لایه‌هاست.

قربانی دوم؛ وقتی مراقب هم آسیب می بیند

بعد از خطا، حادثه یا خشونت، درمانگر ممکن است خودش دچار آسیب روانی شود.

- شرم، گناه، خشم، ترس از سرزنش
- افت اعتماد به نفس حرفه ای
- نشخوار ذهنی، بی خوابی یا اجتناب از کار
- نیاز فوری به حمایت، نه بازجویی

از «چه کسی مقصر است؟» به «چه چیزی سیستم را نایمن کرد؟»

فرهنگ عادلانه، میان بی‌احتیاطی و خطای انسانی فرق می‌گذارد.

فرهنگ سرزنش

- پنهان کاری
- ترس از گزارش
- دفاعی شدن کارکنان

فرهنگ عادلانه

- گزارش امن
- یادگیری از رخداد
- پاسخ متناسب با رفتار

فرهنگ یادگیری

- بازخورد به تیم
- اصلاح فرایند
- حمایت از مراقب

در هوانوردی «جعبه سیاه» برای یادگیری است؛ نه برای پیدا کردن قربانی بعدی.

از کابین خلبان تا ایستگاه پرستاری

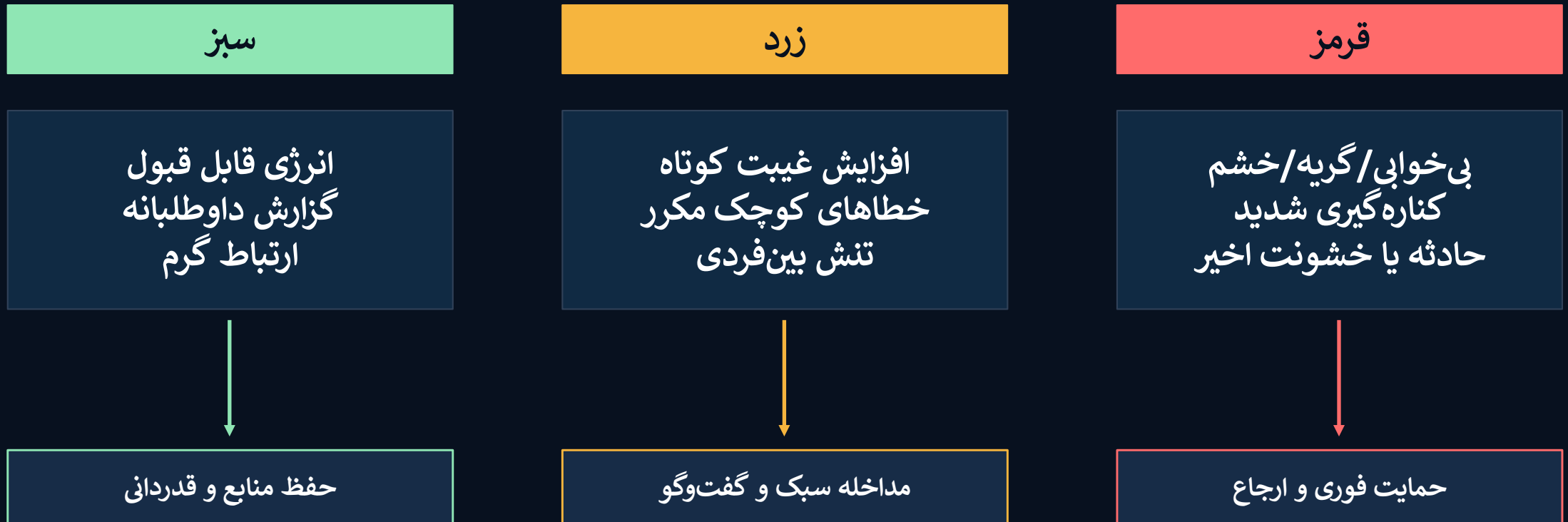
چک لیست «قبل از برخاستن» برای هر شیفت

چک لیست خوب جای قضاوت بالینی را نمی گیرد؛ ذهن خسته را حمایت می کند.

۱	حجم کار و شدت بیماران پرخطر مشخص است؟
۲	نقش ها، نفر پشتیبان و مسیر فراخوان روشن است؟
۳	محیط از نظر اشیای خطرناک و نقاط کور بررسی شده؟
۴	کلمه/علامت ایمنی برای درخواست کمک تعیین شده؟
۵	برای آخر شیفت، دی بریف کوتاه زمان بندی شده؟

داشبورد هشدار زودهنگام سلامت روان تیم

قبل از حادثه باید نشانگرهای فرسودگی را دید.



پروتکل اکسیژن روانی برای مراقبان

یک مسیر ساده برای بازیابی، حمایت همتا و ارجاع تخصصی.

۱ توقف کوتاه و خروج از صحنه پرتنش

۱

۲ تماس همتای آموزش دیده در همان شیفت

۲

۳ دی بریف حمایتی؛ نه بازجویی

۳

۴ پیگیری ۲۴-۷۲ ساعته توسط سرپرست

۴

۵ ارجاع محرمانه در صورت علائم شدید

۵

حمایت باید زود، نزدیک، محرمانه و غیرتنبیهی باشد.

کاکپیت مدیران: پنج رفتار رهبری ایمنی ساز

مدیر بخش و سرپرستار، فقط برنامه ریز شیف نیستند؛ نگهبان ظرفیت روانی تیم اند.

گوش دادن فعال
سیگنال های زرد را جدی بگیر

استراحت واقعی
استراحت واقعی را طراحی کن

دی بریف بدون سرزنش
بعد از هر رخداد، یادگیری + حمایت

حفاظت از کارکنان
خشونت را عادی سازی نکن

پیگیری انسانی
یک پیام، یک تماس، یک ارجاع

نقشه اقدام ۳۰-۶۰-۹۰ روزه

از سمینار به یک پروژه کوچک اما پایدار در بیمارستان.

روز ۹۰

- پروتکل قربانی دوم
- داشبورد مدیریتی سلامت تیم
- گزارش یادگیری به کمیته ایمنی

روز ۶۰

- آموزش CRM و دی بریف
- پایش شاخص‌های هشدار زودهنگام
- جلسه بازخورد ماهانه

روز ۳۰

- چک لیست ابتدای شیفت
- ثبت محرمانه رخداد‌های فشارزا
- انتخاب هم‌تایان حمایتی

اصل طلایی: چیزی را شروع کنیم که در شیفت شلوغ هم قابل انجام باشد.

A medical professional, a woman wearing a dark blue hijab and scrubs, is holding a yellow bell in her right hand. She is looking upwards with a focused expression. In the background, another medical professional in a hijab is smiling and looking down at a patient. The setting appears to be a hospital or clinic with modern lighting and equipment.

مراقبِ ناایمن،
مراقبتِ ایمن نمی‌سازد.

ایمنی بیمار از مراقبت از مراقبان آغاز می‌شود: سیاست، سنجش، حمایت، یادگیری.