

## اهمیت مشارکت بیماران و خانواده‌ها در ایمنی بیمار: چالش‌ها و فرصت‌ها

دکتر ژاله عبدی<sup>۱\*</sup>

۱- دکترای مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشیار، مؤسسه ملی تحقیقات سلامت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.  
\* نویسنده مسئول: تهران، بلوار کشاورز، خیابان وصال شیرازی، خیابان بزرگمهر شرقی، پلاک ۷۰، مؤسسه ملی تحقیقات سلامت، شماره تماس: ۰۲۱۶۲۹۲۱۲۱۴  
پست الکترونیک: [zh-abdi@sina.tums.ac.ir](mailto:zh-abdi@sina.tums.ac.ir)

### چکیده

ایمنی بیمار یکی از ارکان اساسی کیفیت خدمات سلامت است که در سال‌های اخیر توجه زیادی به آن جلب شده است. با وجود تلاش‌های گسترده برای بهبود کیفیت خدمات درمانی، آسیب‌های قابل پیشگیری به بیماران همچنان یک چالش جهانی هستند. یکی از عوامل کمک کننده در کاهش این آسیب‌ها، مشارکت فعال بیماران و خانواده‌ها در فرآیند مراقبت‌های سلامت است. سازمان جهانی بهداشت و دیگر نهادهای بین‌المللی برنامه‌هایی را برای ترویج مشارکت بیماران و مراقبین آنها در ارتقای ایمنی بیمار ارائه کرده‌اند. این یادداشت به بررسی اهمیت مشارکت بیماران و خانواده‌ها در ایمنی بیمار، استراتژی‌های مؤثر در این زمینه و چالش‌های پیش‌رو پرداخته است.

**واژگان کلیدی:** مشارکت بیمار، ایمنی بیمار، چالش‌ها، فرصت‌ها

### مقدمه

مختلف خدمات دریافت کند؛ مشارکت بیماران جهت حفظ ایمنی بیماران اهمیت دو چندان پیدا می‌کند. بر اساس نتایج مطالعات صورت گرفته، مشارکت بیماران می‌تواند تا ۱۵ درصد از بار آسیب‌های قابل پیشگیری بکاهد و در عین حال هزینه نظام‌های سلامت را کاهش دهد [۲]. این مشارکت می‌تواند به شکل‌های مختلفی نظیر ارائه بازخورد در خصوص کیفیت و ایمنی خدمات دریافتی، به اشتراک‌گذشتن تجربیات بیمار و خانواده‌ها در فرآیند درمان، شناسایی و گزارش ریسک‌ها و مخاطرات احتمالی، تبعیت از پروتکل درمان، مطرح کردن نگرانی‌های خود و پرسش از کارکنان، گزارش عوارض و رویدادهای ناگوار دارویی و در نهایت مشارکت فعال در مداخلات بهبود کیفیت صورت گیرد. در گذشته، نقش بیماران عمدتاً محدود به پذیرش درمان‌های تجویز شده از سوی پزشکان بود؛ اما امروزه این دیدگاه تغییر کرده و مشارکت فعال بیماران در فرآیند درمان و تصمیم‌گیری‌ها، به عنوان ابزاری کلیدی برای افزایش ایمنی بیمار و کیفیت خدمات درمانی شناخته می‌شود. مشارکت بیماران نه تنها از نظر اخلاقی ضروری است، بلکه از نظر عملی نیز در کاهش

ایمنی بیمار یکی از ارکان اساسی کیفیت خدمات سلامت است که در سال‌های اخیر مورد توجه بیشتری قرار گرفته است. علی‌رغم تلاش‌های چشمگیر برای بهبود کیفیت خدمات درمانی، آسیب‌های قابل پیشگیری<sup>۱</sup> به بیماران چه در کشورهای با درآمد بالا و چه در کشورهای با درآمد پایین، همچنان گسترده بوده و به میزان قابل توجهی موجب افزایش بار بیماری‌ها، مرگ‌ومیر و هزینه‌های درمانی در سراسر جهان می‌شود [۱].

یکی از عوامل کلیدی در بهبود ایمنی بیمار، مشارکت فعال بیماران و خانواده‌های آنها در فرآیند مراقبت‌های سلامت است. در حال حاضر، نقش بیماران و مراقبین آنها در ارتقای ایمنی بیمار به عنوان یکی از دینفغان اصلی در مراقبت‌های سلامت بیش از پیش مورد توجه مجامع جهانی قرار گرفته است. از آنجا که بیماران و مراقبین آنها تنها افراد ثابت در تمام روند درمان هستند و بیمار ممکن در طی فرآیند درمان است از مراکز مختلف و چندین ارائه دهنده خدمت از تخصص‌های

1. Avoidable patient harms

هزینه‌ها و افزایش اعتماد عمومی به نظام‌های سلامت نیز کمک می‌کند [۴].

در سال ۲۰۱۹، مجمع جهانی سلامت سازمان جهانی بهداشت خواستار همبستگی جهانی و اقدام هماهنگ از سوی تمامی کشورها و سازمان‌های ذینفع بین‌المللی در خصوص ارتقای ایمنی بیمار در مراکز ارائه‌دهنده خدمات سلامت شد. به منظور افزایش توجه به ایمنی بیمار، این مجمع تصمیم گرفت که یک روز مشخص در سال (۱۷ سپتامبر) را به عنوان روز ایمنی بیمار معرفی نماید. در این روز، ذینفعان مختلف از جمله بیماران، خانواده‌ها و مراقبین آن‌ها، جامعه پژوهشگران، ارائه‌دهندگان خدمات سلامت، مدیران و سیاست‌گذاران نظام سلامت گرد هم می‌آیند تا تعهد خود را به ارتقای ایمنی بیمار اعلام کنند. در سال ۲۰۲۳، سازمان جهانی بهداشت روز جهانی ایمنی بیمار (۱۷ سپتامبر برابر با ۲۶ شهریور ماه سال ۱۴۰۲) را با موضوع «مشارکت بیماران برای ایمنی بیمار» نام‌گذاری کرد. این انتخاب با هدف برجسته‌سازی اهمیت مشارکت بیماران و خانواده‌ها در بهبود ایمنی و کیفیت مراقبت‌های سلامت انجام شد. انتخاب این موضوع به عنوان شعار یا تم سال ۲۰۲۳ برای روز ایمنی بیمار، نمادی از تغییر نگرش جهانی نسبت به اهمیت نقش بیماران در فرآیند درمان است. با توجه به این که بیماران و خانواده‌ها در تمام فرآیند دریافت خدمات درگیر هستند و معمولاً در طول مسیر درمان خود با مشکلات و چالش‌هایی روبه‌رو می‌شوند، صدای آن‌ها می‌تواند نقشی مهم در شناسایی مخاطرات، خطاها و نقاط ضعف سازمان‌ها و ارائه‌دهندگان خدمات سلامت ایفا کند. اهداف روز جهانی ایمنی بیمار در سال ۲۰۲۳ به شرح زیر اعلام شده است: (۱) افزایش آگاهی درباره ضرورت مشارکت فعال بیماران و مراقبین آن‌ها در ارائه خدمات سلامت و تمامی سطوح مراقبت، به‌منظور بهبود ایمنی بیمار؛ (۲) تقویت تعهد و مشارکت سیاست‌گذاران، مدیران، سازمان‌های مردم‌نهاد، جامعه مدنی و سایر ذی‌نفعان در ارتقای نقش بیماران و خانواده‌های آن‌ها در سیاست‌گذاری‌ها و ارائه خدمات سلامت؛ (۳) توانمندسازی بیماران، خانواده‌های آن‌ها و عموم مردم برای مشارکت فعال در مراقبت‌های دریافتی و ارتقای ایمنی بیمار؛ (۴) حمایت از اقدامات مرتبط با جلب مشارکت بیماران و خانواده‌های آن‌ها در فعالیتهای مرتبط با ایمنی بیمار، در راستای اولویت‌های تعیین‌شده در برنامه سازمان جهانی بهداشت.

دفتر منطقه مدیترانه شرقی سازمان جهانی بهداشت نیز همسو با برنامه‌های این سازمان، اقدامات و برنامه‌های مختلفی

خطاهای پزشکی و افزایش رضایت بیماران مؤثر است [۳]. در همین راستا، سازمان جهانی بهداشت طی برنامه‌ها و اقدامات مختلف مشارکت بیماران در فرآیند ارتقای ایمنی بیمار را ترویج کرده است. به عنوان مثال، «برنامه بیماران برای ایمنی بیمار» آیین سازمان در سال ۲۰۰۵ شروع به فعالیت نمود و اکنون در بیش از ۵۱ کشور در سراسر دنیا فعال است. هدف این برنامه تأکید بر حقوق بیماران، شفافیت در ارائه خدمات و همکاری آن‌ها با ارائه‌دهندگان خدمات سلامت است تا نقش بیماران در ارتقای ایمنی بیمار افزایش یابد. در سال ۲۰۲۱، سازمان بهداشت جهانی در هفتاد و چهارمین مجمع جهانی سلامت، برنامه «اقدام جهانی ایمنی بیمار ۲۰۳۰-۲۰۲۱»<sup>۳</sup> را با چشم انداز «دنیایی که در آن هیچ فردی در حین دریافت خدمات سلامت آسیب نبیند و همه بیماران، مراقبت‌های ایمن را در هر زمان و در هر مکان دریافت نمایند»، تصویب کرد. هدف از این برنامه، ارائه راهبردهایی برای همه ذی‌نفعان در جهت حذف آسیب‌های قابل پیشگیری در خدمات سلامت و بهبود ایمنی بیمار در حوزه‌های مختلف، از طریق اقدامات سیاست‌گذاری در زمینه ایمنی و کیفیت خدمات است. در این برنامه مشارکت بیماران و خانواده ایشان به عنوان یکی از هفت هدف اصلی ارتقای ایمنی بیمار در سطح بین‌المللی شناخته شده است. اهداف این برنامه عبارتند از: (۱) تدوین سیاست‌هایی برای حذف آسیب‌های قابل پیشگیری، (۲) ایجاد نظام‌های سلامت با قابلیت اطمینان بالا که از بیماران در برابر آسیب‌های قابل پیشگیری محافظت می‌کنند، (۳) اطمینان از ایمنی فرآیندهای بالینی، (۴) توانمندسازی و مشارکت بیماران و خانواده‌های آن‌ها در فرآیند دریافت مراقبت‌های سلامت، (۵) آموزش کارکنان سلامت و توسعه مهارت‌های آن‌ها در زمینه ایمنی بیمار، (۶) توسعه جریان اطلاعات و پژوهش‌های مرتبط به منظور شناسایی و کاهش مخاطرات، کاهش آسیب‌های قابل پیشگیری و ارتقای ایمنی بیمار (۷) تقویت همکاری‌های بین‌بخشی و بین‌المللی به منظور بهبود ایمنی بیمار و کیفیت مراقبت‌ها. بر اساس این برنامه، سازمان جهانی بهداشت از تمام کشورهای عضو خود خواسته است که به دنبال راهکارهایی برای تقویت مشارکت بیماران در سیاست‌گذاری‌ها، تصمیم‌گیری‌ها و فرآیندهای ارائه خدمات باشند تا با بهره‌گیری از تجربیات بیماران و مراقبین آن‌ها بتوانند خدمات ایمن‌تری ارائه دهند. این اقدام نه تنها باعث بهبود ایمنی بیمار شده، بلکه به کاهش

2. Patient for Patient Safety (PFPS)
3. Global Patient Safety Action plan (2021-2030)

ارائه‌دهندگان خدمات سلامت به مشارکت بیماران و مراقبین آنها در تصمیم‌گیری‌های مرتبط با مراقبت‌های سلامت، روابط پدربسالارانه میان ارائه‌دهندگان، به‌ویژه پزشکان، و بیماران است. این روابط اغلب موجب مقاومت در برابر به چالش کشیده شدن اختیارات آنها و کاهش تمایلشان به مشارکت دادن بیماران در فرآیند تصمیم‌گیری می‌شود. حمایت ناکافی سیاست‌گذاران و مدیران بخش سلامت از این رویکرد، همراه با فقدان سیاست‌ها، قوانین و دستورالعمل‌های مشخص و شفاف در سطوح مختلف سیاست‌گذاری و ارائه خدمات، از مهم‌ترین موانع استقرار و نهادینه‌سازی مشارکت فعال بیماران و خانواده‌ها در فرآیند ارتقای ایمنی بیمار محسوب می‌شود. موضوع مشارکت بیماران و خانواده‌های آنها در فرآیند دریافت خدمات سلامت سال‌هاست که در کشورهای توسعه‌یافته مورد توجه قرار گرفته و امروزه با هدف ارتقای ایمنی بیمار و بهبود کیفیت خدمات، اهمیت بیشتری یافته است. در این راستا، ابزارها و روش‌های متعددی برای جلب مشارکت بیماران و خانواده‌های آنها در سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات سلامت به کار گرفته شده‌اند و بیماران نقش فعال و مؤثری در استراتژی‌ها و مداخلات مختلف ایفا کرده‌اند. با وجود تأکیدات بین‌المللی، مشارکت بیماران و خانواده‌های آنها در نظام سلامت کشورهای در حال توسعه همچنان به‌طور کامل اجرایی و نهادینه نشده است. مشارکت بیماران در مراقبت‌های دریافتی می‌تواند در سه سطح مختلف انجام شود که هر یک نقش مهمی در بهبود کیفیت و ایمنی خدمات سلامت ایفا می‌کنند. در سطح مراقبت از خود، بیماران با دریافت اطلاعات لازم از کارکنان سلامت درباره وضعیت بیماری و مسائل مرتبط، می‌توانند به‌طور مؤثر در فرآیند درمان خود مشارکت کنند. این مشارکت شامل تصمیم‌گیری آگاهانه درباره روش‌های درمانی و پایبندی به دستورالعمل‌های پزشکی است. در سطح سازمانی، بیماران می‌توانند با ارائه‌دهندگان خدمات سلامت همکاری نزدیک‌تری داشته باشند و در بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده در مراکز درمانی نقش مؤثری ایفا کنند. در سطح سیاست‌گذاری، بیماران و شهروندان می‌توانند در فرآیند توسعه، اجرا و ارزیابی سیاست‌های سلامت در سطوح مختلف (محلی، ایالتی یا ملی) مشارکت کرده و بر نتایج درمانی و سلامت عمومی تأثیر بگذارند. لازم به ذکر است که نسخه واحدی برای ارتقای مشارکت بیماران و مراقبین آنها در بهبود کیفیت خدمات و ایمنی بیمار وجود ندارد. لذا هر کشور باید با در نظر گرفتن شرایط و مقتضیات محلی و فرهنگی خود،

را به منظور ترویج ایمنی بیمار در این منطقه اجرا کرده است. یکی از مهم‌ترین استراتژی‌ها، برنامه «بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار»<sup>۴</sup> است که در سال ۲۰۱۱ در این منطقه آغاز شد تا شیوه‌های ایمن مراقبت‌های سلامت را در بیمارستان‌ها و مراکز درمانی ترویج و تشویق کند. مشارکت بیماران و مردم یکی از بخش‌های کلیدی این دستورالعمل به شمار می‌رود که شامل استانداردهایی برای افزایش آگاهی بیماران از حقوق خود، توانمندسازی بیماران و خانواده‌های آنها در تصمیم‌گیری‌های درمانی، تشویق بیماران به ارائه بازخورد و گزارش شکایات، رسیدگی به نگرانی‌ها و شکایات بیماران، اطلاع‌رسانی در مورد خطاهایی که برای بیماران رخ می‌دهد، و مشارکت جامعه در فعالیتهای مختلف ایمنی بیمار است. استانداردهای این دستورالعمل می‌تواند منبع ارزشمندی برای مراکز درمانی باشد که قصد دارند مشارکت بیماران و خانواده‌های آنها را در برنامه‌های بهبود کیفیت و ایمنی بیمار تقویت کنند [۵].

#### چالش‌ها و فرصت‌های مشارکت بیماران در ارتقای ایمنی بیمار

با وجود پتانسیل‌های گسترده‌ای که مشارکت بیماران، خانواده‌ها و همراهان آنها می‌تواند در بهبود ایمنی خدمات ارائه‌شده به بیماران ایفا کند، در بسیاری از کشورها این رویکرد به‌طور کامل پیاده‌سازی نشده است. یکی از دلایل اصلی این امر، عدم وجود ساختارها و فرآیندهای مشخص برای پذیرش، استقرار و نهادینه‌سازی مشارکت بیماران و خانواده‌های آنها در فرآیند دریافت خدمات سلامت است. علاوه بر این، عدم آگاهی کافی در میان افراد جامعه در خصوص ایمنی بیمار و امکان وارد شدن صدمه و آسیب به بیماران در حین فرآیند دریافت خدمات می‌تواند مانعی بزرگ برای تحقق این مشارکت باشد.

کمبود آموزش‌های مناسب برای بیماران و خانواده‌ها از یک سو، و کارکنان بخش سلامت از سوی دیگر در خصوص نحوه مشارکت بیماران و مراقبین ایشان، از جمله مشکلات عمده در این زمینه به‌شمار می‌رود. به منظور ارتقای ایمنی بیمار در وهله نخست، لازم است که ارائه‌دهندگان خدمات سلامت و این حوزه با مفهوم ایمنی بیمار و مخاطرات تهدیدکننده آن آشنا باشند و بر اهمیت نقش بیماران و مراقبین در کاهش این مخاطرات واقف باشند. یکی از دلایل عدم تمایل

4. Patient Safety Friendly Hospital Initiative-PSFHI

آموزش‌های هدفمند و تأمین حمایت‌های قانونی و سازمانی است. مشارکت فعال بیماران نه تنها به ایجاد نظام‌های سلامت ایمن تر و کارآمدتر کمک می‌کند، بلکه از طریق افزایش آگاهی، ارائه اطلاعات و ایجاد فرصت‌های تصمیم‌گیری، نقش مؤثری در بهبود کیفیت خدمات ایفا می‌کند. با توجه به اهمیت ایمنی بیمار و تأثیر مستقیم مشارکت بیماران بر آن، ضروری است که سازوکارهای لازم برای شنیده شدن و مورد توجه قرار گرفتن صدای بیماران و خانواده‌هایشان در فرآیند ارائه خدمات سلامت فراهم شود. این امر نه تنها تجربه بیماران را ارتقا می‌بخشد، بلکه موجب افزایش اعتماد آن‌ها به نظام سلامت خواهد شد.

راهکارهای مناسب را تدوین و اجرا کند تا این مشارکت از اثربخشی لازم برخوردار باشد.

### نتیجه‌گیری

مشارکت بیماران و خانواده‌ها در فرآیندهای ایمنی بیمار نه تنها یک ضرورت اخلاقی و حق انسانی آن‌هاست، بلکه عامل کلیدی در بهبود کیفیت خدمات سلامت محسوب می‌شود. پذیرش و تقویت این مشارکت می‌تواند منجر به کاهش آسیب‌ها و خطاهای پزشکی، بهبود نتایج درمانی و در نهایت ارتقای کیفیت زندگی بیماران شود. تحقق این هدف مستلزم به‌کارگیری استراتژی‌های اجرایی مناسب، ارائه

### References

1. Panagioti M, Khan K, Keers RN, Abuzour A, Phipps D, Kontopantelis E, et al. Prevalence, severity, and nature of preventable patient harm across medical care settings: systematic review and meta-analysis. *Bmj*. 2019; 366:14185.
2. Slawomirski L, Auraen A, Klazinga N. The economics of patient safety. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development; 2017.
3. Davis RE, Jacklin R, Sevdalis N, Vincent CA. Patient involvement in patient safety: what factors influence patient participation and engagement? *Health Expect*. 2007;10(3):259-67.
4. World Health Organization. Global patient safety action plan 2021–2030: towards eliminating avoidable harm in health care. Geneva: WHO; 2021. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.
5. Abdi Z, Ravaghi H, Sarkhosh S, Nafar H, Khani S, Letaief M. Patient and family engagement in patient safety in the Eastern Mediterranean Region: a scoping review. *BMC Health Services Research*. 2024;24(1):765.

# Patient and Family Engagement in Patient Safety: Challenges and Opportunities

Zhaleh Abdi<sup>1\*</sup>

*1- Ph.D. in Healthcare Management, Assistant Professor, National Institute of Health Research, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.*

## Abstract

Patient safety is a fundamental pillar of healthcare quality that has received significant attention in recent years. Despite extensive efforts to improve the quality of healthcare services, preventable harm to patients remains a global challenge. One of the key factors in reducing such harm is the active involvement of patients and their families in the healthcare process. The World Health Organization and other international bodies have implemented programs to promote the participation of patients and their caregivers in enhancing patient safety. This paper explores the importance of patient and family involvement in patient safety, effective strategies in this area, and challenges ahead.

**Keywords:** Patient Participation, Patient Safety, Challenges, Opportunities

---

### Please cite this article as follows:

Abdi Zh. Patient and Family Engagement in Patient Safety: Challenges and Opportunities. *Hakim Health Sys.* 2023; 26(2): 92-96.

---

---

\*Corresponding Author: National Institute of Health Research, No. 70, Bozormehr East Street, Vasal Shirazi St., Keshavarz Blvd., Tehran. Tel: +98 21 62921214 E-mail: [zh-abdi@sina.tums.ac.ir](mailto:zh-abdi@sina.tums.ac.ir)

---

Copyright © 2023 Tehran University of Medical Sciences. Published by National Institute of Health research (NIHR). This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>. Non-commercial uses of the work are permitted, provided the original work is properly cited.