

## چالش‌های فرهنگ ایمنی در بیمارستان‌های آموزشی درمانی:

### یک مطالعه کیفی در تهران

مهدی حسنی<sup>۱</sup>، حسن ابوالقاسم‌گرگی<sup>۲</sup>، اسعد رعنائی<sup>۳\*</sup>، سروه رضائی<sup>۴</sup>، نورالدین نیک‌نام<sup>۵</sup>

<sup>۱</sup> دکتری مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات علوم شناختی و رفتاری در پلیس، معاونت بهداشت، امداد و درمان نیروی انتظامی، تهران، ایران  
<sup>۲</sup> دانشیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت بیمارستانی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، تهران، ایران  
<sup>۳</sup> دکتری مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی سلامت، پژوهشکده توسعه سلامت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کردستان، سنندج، ایران  
<sup>۴</sup> دانشجوی دکتری تخصصی پرستاری، مرکز تحقیقات مراقبت بالینی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کردستان، سنندج، ایران  
<sup>۵</sup> استادیار، گروه بهداشت عمومی، دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تربت‌جام، تربت‌جام، ایران

\* نویسنده مسؤول: اسعد رعنائی

ranaei.a@iums.ac.ir

### چکیده

**زمینه و هدف:** فرهنگ ایمنی پایه و قسمت غالب ایمنی بیمار بوده و به‌عنوان محور اصلی برنامه‌های ارتقای ایمنی و کیفیت خدمات در نظر گرفته می‌شود؛ هدف این مطالعه تبیین چالش‌های فرهنگ ایمنی در مراکز آموزشی درمانی ایران با رویکرد کیفی بود.

**روش پژوهش:** این پژوهش از نوع رویکرد تحلیل محتوای کیفی قراردادی در سال ۱۴۰۰ انجام گرفت. جامعه مورد مطالعه افرادی بودند که سابقه ۵ سال مراقبت از بیماران یا کار در واحد ایمنی بیمار و کنترل کیفیت در مراکز آموزشی درمانی وابسته به یکی از دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران را داشتند. با نمونه‌گیری گلوله برفی و هدفمند و انجام مصاحبه عمیق و نیمه‌ساختارمند با ۲۵ مشارکت‌کننده، داده‌های مطالعه به اشباع رسید. برای تحلیل داده‌ها از رویکرد گرانپیم و لاندمن و جهت استحکام پژوهش از معیارهای گوبا و لینکلن استفاده شد. فرایند کدگذاری و تحلیل داده‌های پژوهش هم‌زمان انجام گرفت؛ در پایان، مقولات و زیرمقولات استخراج شده، توسط مصاحبه‌شوندگان تأیید گردید. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار MaxQDA 10 انجام گرفت.

**یافته‌ها:** با تحلیل مصاحبه‌ها ۳۳۱ کد، ۷ مقوله و ۲۰ زیرمقوله استخراج شد. کم‌گزارش‌دهی خطاها، ضعف فرهنگ عدم سرزنش، مسائل مربوط به کارکنان، درک پایین از ایمنی بیمار، ضعف حمایت مدیریت از ایمنی بیمار، ضعف کار تیمی بین واحدها و فقدان ارتباطات باز سازمانی، مقولات اصلی یافت شده و مهم‌ترین چالش‌های فرهنگ ایمنی در مراکز آموزشی درمانی بودند.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به یافته‌های پژوهش، تدوین برنامه‌های مدون و مستمر آموزشی، تقویت کار تیمی و ارتباطات و اتخاذ رویکردی جامع جهت افزایش حضور همه اعضای تیم درمان در فرایند گزارش‌دهی، تحلیل و اجرای برنامه‌های پیشگیری از خطا، از الزامات بهبود و ارتقای فرهنگ ایمنی و کیفیت خدمت‌رسانی به بیماران هستند.

**واژه‌های کلیدی:** ایمنی، فرهنگ ایمنی، بیمارستان آموزشی، مطالعه کیفی

ارجاع: حسنی مهدی، ابوالقاسم‌گرگی حسن، رعنائی اسعد، رضائی سروه، نیک‌نام نورالدین. چالش‌های فرهنگ ایمنی در بیمارستان‌های آموزشی درمانی: یک مطالعه کیفی در تهران. راهبردهای مدیریت در نظام سلامت ۱۴۰۱؛ ۷(۴): ۳۳-۳۲۲.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۸/۰۲

تاریخ اصلاح نهایی: ۱۴۰۱/۱۱/۲۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۲/۰۸

## مقدمه

ایمنی بیمار به‌عنوان یکی از اصول اساسی مراقبت سلامت و از مؤلفه‌های اصلی کیفیت خدمات سلامت، به معنای پرهیز از وارد شدن هرگونه صدمه و آسیب به بیمار در حین ارائه مراقبت‌های بهداشتی است که این آسیب‌ها شامل مواردی نظیر خطاهای جراحی، تشخیصی، درمانی، مراقبتی، عفونت‌های بیمارستانی، سقوط از تخت و زخم بستر است (۳-۱). درواقع ایمنی بیمار چارچوبی از فعالیت‌های سازمان‌یافته است که فرهنگ‌ها، فرآیندها، رویه‌ها، رفتارها، فناوری‌ها و محیط‌هایی را در مراقبت‌های بهداشتی ایجاد می‌کند که به‌طور مداوم و پایدار خطرات را کاهش می‌دهد، وقوع آسیب‌های قابل‌اجتناب را کاهش می‌دهد، احتمال خطا را کمتر می‌کند و تأثیر آن را در صورت وقوع کاهش می‌دهد (۴).

توسعه دائمی در کیفیت خدمات بهداشتی درمانی و دستیابی به اهداف نظام‌های سلامت بدون توجه به ایمنی گیرندگان خدمات امکان‌پذیر نیست؛ ارائه مراقبت‌های باکیفیت همواره از مهم‌ترین چالش‌های مراکز درمانی و از دغدغه‌های اساسی بیمارستان و جامعه بوده است. ایمنی بیمار به‌عنوان یکی از اجزای ضروری ارائه خدمات باکیفیت است و با ایجاد تغییرات مهم در فرایندها و مراحل ارائه خدمات بالینی پیگیری می‌شود (۷-۵).

خطا به‌عنوان نقص یا شکست در تکمیل یک اقدام برنامه‌ریزی‌شده یا استفاده از یک طرح اشتباه برای رسیدن به هدف تعریف می‌شود. خطاها نشانه نقص در اقدامات مربوط به ایمنی بیمار و نشانه بارز عدم کیفیت در ارائه مراقبت‌ها هستند؛ چراکه تعریف حداقلی از کیفیت مراقبت سلامت، رخ ندادن خطاهاست (۹-۸).

ریشه جنبش ایمنی بیمار به اواسط دهه ۱۹۷۰ بازمی‌گردد. سازمان جهانی بهداشت تخمین زده است ارائه خدمات غیر ایمن تا ۱۶/۶ درصد از پذیرش‌های بیمارستانی را شامل می‌شود (۱۱، ۱۰)؛ و خطاهای پزشکی به‌عنوان یکی از ۵ علت عمده مرگ در جهان اعلام‌شده است (۱۲). برآورد شده از هر ۱۰ نفری که در بیمارستان‌ها پذیرش می‌شوند، یک نفر رویداد ناگواری را تجربه می‌کند که حدود نیمی از آن‌ها قابل‌پیشگیری هستند. همچنین حدود یک‌سوم از این رویدادها به بیمار، زیان‌های مختلفی (از بالا بردن مدت بستری تا وقوع مرگ)

می‌رسانند (۱۴، ۱۳).

یکی از جنبه‌های اساسی ایمنی بیمار، فرهنگ ایمنی بیمار می‌باشد. فرهنگ، مجموعه‌ای از هنجارها، عقاید، نگرش‌ها و اقدامات کلی است که بین افراد در یک محل معین و زمان مشخص مشترک می‌باشد. فرهنگ ایمنی بیمار یعنی هنجارها، نگرش‌ها و ادراک کارکنان مراکز بهداشتی درمانی به ایمنی بیمار که در رفتار آن‌ها منعکس می‌شود. درواقع فرهنگ ایمنی بیمار نشان‌دهنده این است که از نظر کارکنان، ایمنی بیمار چقدر مهم و دارای اولویت می‌باشد؛ بنابراین به‌منظور کمک به کاهش کلی حوادث مراقبت‌های بهداشتی، ایمنی بیمار از دیدگاه‌های مختلف مورد مطالعه قرار گرفته است (۱۵).

در مطالعه مروری تقوی و قانع (۲۰۱۸) بر روی جایگاه واقعی مفهوم فرهنگ ایمنی بیمار در نظام سلامت ایران، نشان‌داد که میانگین کلی فرهنگ ایمنی دارای نمره متوسطی بود؛ و پژوهش اسدی و همکاران (۲۰۲۰) در میان کارکنان بیمارستان امام خمینی اردبیل، میانگین کلی درصد پاسخ‌های مثبت به ابعاد فرهنگ ایمنی بیمار با ۵۷/۷۱ درصد، در محدوده متوسط بود (۴، ۱۶)؛ در پژوهش رحیمی و همکاران (۱۳۹۷) در ۴ بیمارستان اردبیل که با استفاده از ابزار مشترک بررسی فرهنگ ایمنی بیمار در بیمارستان (Hospital Survey on Patient Safety Culture: HSOPSC) به بررسی فرهنگ ایمنی در داخل کشور پرداختند، میانگین کلی ابعاد فرهنگ ایمنی دارای نمره متوسطی بود (۱۷).

بیشتر مطالعات در حوزه فرهنگ ایمنی در ایران به‌صورت کمی انجام‌شده و تاکنون پژوهش کیفی برجسته‌ای در این زمینه توسط تیم پژوهش مشاهده نشده است. از آنجاکه وضعیت ایمنی بیمار و کیفیت خدمات با چالش‌های اساسی روبرو است و نیاز به بهبود دارد (۱۸، ۱۹) و از آنجاکه رویکرد کیفی برای شناسایی چالش‌های فرهنگ ایمنی در ایران مناسب‌تر به نظر می‌رسد، این پژوهش باهدف تبیین چالش‌های فرهنگ ایمنی در بیمارستان‌های آموزشی درمانی ایران و بررسی نقاط قابل‌بهبود در زمینه‌ی فرهنگ ایمنی از دیدگاه مشارکت‌کنندگان در مطالعه انجام‌شد؛ تا با ایجاد سیاست‌های صحیح، شاهد بهبود وضعیت ایمنی و فرهنگ ایمنی بیمار در آینده نزدیک باشیم.

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع رویکرد تحلیل محتوای کیفی قراردادی در سال ۱۴۰۰ انجام شد. مشارکت‌کنندگان در پژوهش شامل ۲۵ نفر از کارکنان، مدیران ایمنی و کنترل کیفیت بیمارستان‌های یکی از دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران بودند که به صورت مستقیم یا غیرمستقیم مشغول ارائه خدمات درمانی به بیماران بودند. معیار ورود به مطالعه داشتن حداقل ۵ سال سابقه فعالیت درمانی یا در حوزه ایمنی بیمار بود. برای دسترسی به نمونه‌ها از روش نمونه‌گیری مبتنی بر هدف و در بخش‌هایی نیز از روش گلوله برفی استفاده شد. تلاش شد که نمونه‌ها از بخش‌های ستادی و مدیریتی دانشگاه و بیمارستان‌ها و همچنین شاغلان رشته‌های درمانی مختلف باشند تا بیشترین تنوع در داده‌ها و درک از موضوع مورد پژوهش حاصل گردد. برای گردآوری داده‌ها به دلیل حساسیت و محرمانگی موضوع، از مصاحبه عمیق نیمه ساختاریافته به روش رودررو انفرادی استفاده شد.

پس از مراجعه به معاونت درمان دانشگاه و مصاحبه با مسئول ایمنی، بیمارستان‌هایی که بر اساس نمرات کسب‌شده در آخرین ارزیابی سنج‌های اعتباربخشی ملی (نسخه سال ۱۳۹۸)، وضعیت‌های مختلف ایمنی (ضعیف، متوسط، قوی) داشتند؛ شناسایی و با مشورت مسئول ایمنی بیمار در معاونت درمان، برای هر سطح فرهنگ ایمنی ۱ یا ۲ بیمارستان جهت مطالعه انتخاب شدند. در ادامه و پس از مراجعه به بیمارستان‌ها و انجام مصاحبه، از این نمونه‌ها خواسته شد که فرد دیگری که شرایط حضور در مطالعه را دارد، به تیم پژوهش معرفی کنند. در نهایت تعداد نمونه‌ها به ۲۵ نفر رسید.

مصاحبه‌ها در محیطی آرام و با هماهنگی قبلی و بدون حضور سایرین انجام گرفت. پس از معرفی کامل پژوهشگر و اهداف تحقیق با تأکید بر محرمانه بودن اطلاعات دریافتی، برای ضبط جلسه مصاحبه، فرم رضایت آگاهانه از مشارکت‌کنندگان اخذ شد. در ۴ مورد به دلیل عدم رضایت از ضبط مصاحبه، فقط رونوشت‌برداری انجام گرفت. مصاحبه با سؤالات دموگرافیک و سؤالی کلی که وضعیت ایمنی در بیمارستان شما چگونه است؟ آغاز شد. در ادامه سؤالات کاوشی دیگری مانند چه چالش‌هایی در ارتباط با فرهنگ ایمنی در بیمارستان شما وجود دارد؟ بیشتر چه نوع خطاهایی گزارش می‌شوند؟ آیا همه

کارکنان در جلسات گزارش‌دهی خطاها، تحلیل ریشه‌ای خطا (Root Cause Analysis: RCA) و پیشگیری از خطا (Failure Mode and Effects Analysis: FEMA) مشارکت می‌کنند؟ پرسیده شد؛ و میانگین زمان مصاحبه‌ها ۴۲ دقیقه بود. مصاحبه‌شوندگان می‌توانستند در صورت عدم تمایل، به سؤالات پاسخ ندهند و یا در هر زمانی، از ادامه مصاحبه انصراف دهند.

پس از هر مصاحبه فرایند رونوشت‌برداری، کدگذاری و تحلیل داده‌ها بلافاصله انجام شد. پس از تحلیل هر مصاحبه سؤالات برای مصاحبه‌های بعدی آماده شد و این فرایند تا رسیدن به اشباع نظری یعنی جایی که دیگر اطلاعات جدیدی به یافته‌ها اضافه نشود، ادامه پیدا کرد.

تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار MaxQDA<sup>10</sup> انجام گرفت. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش پیشنهادی گرانهیم و لاندمن استفاده شد (۱۲). بدین صورت که در مرحله اول، مصاحبه‌های انجام‌شده با استفاده از تطبیق صدای ضبط‌شده و یادداشت‌های حین مصاحبه، پیاده‌سازی شدند تا یک درک کلی از صحبت‌ها به دست آید. در مرحله دوم واحدهای معنایی استخراج و تحت عنوان واحدهای فشرده دسته‌بندی شدند؛ در مرحله سوم واحدهای فشرده، خلاصه و دسته‌بندی شدند و برچسب مناسبی برای آن‌ها تعیین شد؛ در مرحله چهارم زیردسته‌ها بر اساس مقایسه شباهت‌ها و تفاوت‌ها مرتب شدند و در مرحله پنجم عنوان مناسبی که قابلیت پوشش دسته‌های حاصل‌شده را داشته‌باشد، به‌عنوان کد برای مفاهیم انتخاب شد.

جهت استحکام بیشتر پژوهش نیز از معیارهای گوبا و لینکلن (اعتبارپذیری، انتقال‌پذیری، قابلیت وابستگی و تاییدپذیری) استفاده شد (۲۰، ۲۱). جهت افزایش اعتبار پژوهش (credibility)، محققین اصل تنوع در نمونه‌گیری را رعایت کردند و مشارکت‌کنندگانی انتخاب شدند که از لحاظ ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مانند تحصیلات، شغل و غیره متفاوت باشند. همچنین در انتهای مصاحبه درک کلی محقق از سخنان مشارکت‌کنندگان، به‌طور مختصر بیان شد و مورد تأیید آن‌ها قرار گرفت. در پایان فرایند کدگذاری و تحلیل داده‌ها نیز، جدول مقولات، زیرمقولات و کدها همراه نقل‌قول‌ها در اختیار ۶ نفر از شرکت‌کنندگان قرار گرفت تا مشخص شود که آیا

داده‌ها را مورد بررسی، نقد و اصلاح قرار دادند. در نهایت، مقولات و زیرمقولات جهت تأیید داده‌های کدگذاری و تحلیل، برای مصاحبه‌شوندگان فرستاده شد تا مشخص شود که آیا مطابق نظرات و شرایط مدنظر آن‌ها هستند یا نه.

این پژوهش دارای کد اخلاق به شماره IR.IUMS.RREC.1396.9321532005 است. در تمامی مراحل پژوهش بر محرمانه بودن اطلاعات مشارکت‌کنندگان تأکید شد به این صورت که داده‌ها بدون ذکر اسامی مشارکت‌کنندگان و صرفاً جهت اهداف تحقیق به کار گرفته شد.

#### یافته‌ها

در پژوهش حاضر با ۲۵ نفر مصاحبه انفرادی انجام گرفت که ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آن‌ها در جدول ۱ ذکر شده است. همچنین با تحلیل مصاحبه‌ها ۳۳۱ کد، ۷ مقوله و ۲۰ زیرمقوله به دست آمد (جدول ۲) که در ادامه همراه نقل‌قول‌ها و توضیحات دیگر ذکر شده است.

محققین، تجربیات و گفته‌های مشارکت‌کنندگان را به‌درستی گزارش کرده‌اند که به تأیید همه آن‌ها رسید. برای افزایش قابلیت اعتماد (dependability) در نهایت تمامی مقولات و زیرمقولات با تأیید تمامی نویسندگان نهایی شد. برای کسب قابلیت تأیید (confirmability) محققین، تحلیل داده‌ها و یافته‌های به‌دست آمده را برای ۴ نفر محقق برجسته در زمینه‌ی تحقیق کیفی و همچنین ۵ کارمند بیمارستان فرستادند و مطابق نظرات آن‌ها، اصلاحات لازم انجام گرفت. برای افزایش قابلیت انتقال پژوهش (transferability) توصیف کاملی از کل روند پژوهش ارائه گردید. نقل‌قول‌های شرکت‌کنندگان به‌صورت مستقیم و با تعداد زیاد آورده شد.

پژوهشگران خود دارای سابقه طولانی کار و پژوهش در بیمارستان‌های مورد مطالعه بودند و با فرهنگ حاکم بر بیمارستان‌ها آشنایی داشتند. فرایند کدگذاری و تحلیل داده‌ها هم‌زمان انجام گرفت و در جلسه نهایی، تیم پژوهش، کدگذاری

جدول ۱: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در تحقیق

متغیر	رده	تعداد	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۱۵	۶۰
	زن	۱۰	۴۰
	کل	۲۵	۱۰۰
سن	۲۰-۲۵	۸	۳۲
	۳۵-۵۰	۱۴	۵۶
	>۵۰	۳	۱۲
سطح تحصیلات	کارشناسی	۱۳	۵۲
	کارشناسی ارشد یا پزشک عمومی	۸	۳۲
	دکتری یا تخصص	۴	۱۶
شغل یا پست سازمانی	کارشناس بالینی ایمنی	۴	۱۶
	مسئول ستادی ایمنی	۳	۱۲
	رابط ایمنی	۲	۸
	مترون	۳	۱۲
	سوپروایزر	۶	۲۴
	پرستار	۵	۲۰
	مدیران ستادی دانشگاه	۲	۸

جدول ۲: مقولات و زیرمقولات به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها

مقولات	زیرمقولات
درک پایین از ایمنی بیمار	ضعف کارآمدی رویه‌های موجود عدم تبعیت از موازین ایمنی عدم درک اهمیت گزارش‌دهی خطا
ضعف فرهنگ عدم سرزنش	تنبیه پرسنل به دلیل خطا عدم تحمل سرپرستان و مدیران در مواجهه با خطا ترس از عواقب گزارش‌دهی و افشای خطا ضعف کارایی رویه‌های تشویقی
ضعف حمایت مدیریت از ایمنی بیمار	ارجحیت کسب درآمد بر ایمنی در اولویت نبودن ایمنی برای مدیران عدم شرکت مدیران و رؤسا در بازدیدها استفاده زیاد از دانشجویان و طرحی‌ها
مسائل مربوط به کارکنان	حجم بالای کار کمبود نیرو
کم گزارش‌دهی خطاها	فقط خطاهای آشکار گزارش می‌شود پرستاران تنها گروه گزارش‌دهنده لاپوشانی خطاهای رخ داده
ضعف کار تیمی بین واحدها	ضعف کار تیمی متخصصین ضعف کار تیمی بین پزشکان و پرستاران
نبود ارتباطات باز سازمانی	نبود ارتباطات باز بین پزشک و پرستار نبود ارتباطات باز بین پرسنل

### درک پایین از ایمنی بیمار

مصاحبه‌شوندگان بیان داشتند که بخش بزرگی از چالش‌های مربوط به ادراک فرهنگ ایمنی، وجود مسائل مرتبط با ایمنی و وجود نظام‌ها و رویه‌های غیر ایمن، به اشکال گوناگون و در بخش‌های مختلف مراکز آموزشی درمانی است:

«عده‌ای عقیده دارند ۵ درصد خطا طبیعی است و ایرادی نیست؛ دنبالش را هم نگیرید، اتفاقی هست که افتاده» (مصاحبه‌شونده ۱).

«الان به جای پزشک‌ها، پرستارها نسخه دارویی را وارد HIS (Hospital Information System) می‌کنند، این خود یک نوع خطاست» (مصاحبه‌شونده ۱۲).

«باید دستورالعمل‌ها و رویه‌ها ادغام شود به‌نحوی که کادر بالینی ارشد هم از موازین ایمنی تبعیت کنند» (مصاحبه‌شونده ۷).

کارکنان مورد مصاحبه اعتقاد داشتند که سیستم‌ها و فرآیندهای موجود در بیمارستان برای پیشگیری از خطا یا گزارش‌دهی صحیح و جلوگیری از وقوع مجدد خطا کافی و کارا

نیستند:

«رویه بیمارستان‌های دولتی و خصوصی خیلی متفاوت هستند، در خیلی از بیمارستان‌های خصوصی به نفعی که خطا را گزارش می‌کند، یک تشویقی می‌دهند و همین عامل، انگیزشی میشه برای پرسنل که هر خطایی را گزارش کنند» (مصاحبه‌شونده ۳).

### ضعف حمایت مدیریت از ایمنی بیمار

بر اساس نظرات مشارکت‌کنندگان، ایمنی بیمار و فرهنگ ایمنی هنوز یک اولویت و مسئله استراتژیک در مراکز آموزشی درمانی نیست؛ رؤسا و مدیران به‌ندرت در بازدیدهای مدیریتی بخش‌ها شرکت می‌کنند، اغلب فرایندهای مراقبتی را از نزدیک مشاهده نمی‌کنند و در جلسات تخصصی مرتبط حضور ندارند. این رویکردها باعث نارضایتی و عدم تمایل کارکنان به رعایت موارد ایمنی شده‌است:

«بحث ایمنی بیمار برای مدیران اولویت نیست، ایمنی بیمار باید در اولویت استراتژیک بیمارستانی قرار بگیرد»

خوشایند نباشه که خطاهایشان افشا شود، بنابراین خیلی این کار را نمی‌کنند» (مصاحبه‌شونده ۵).

### ضعف فرهنگ عدم سرزنش

تحلیل مصاحبه‌ها نشان می‌دهد که در بیمارستان‌ها، رویکرد نظام‌مند در برخورد با خطاها وجود ندارد و مسئول ایمنی نیز نمی‌تواند مانع از تنبیه فرد توسط مدیران ارشد شود؛ کارکنان نیز این سرزنش‌ها و توبیخ‌ها را دلیلی برای عدم گزارش‌دهی خطاها می‌بینند:

«پرستاران طرحی از لغو طرح یا عوض شدن بخش می‌ترسند، خیلی‌ها از ترس تنبیه و این چیزها خطاها را مخفی می‌کنند» (مصاحبه‌شونده ۲).

«دبوار پرستاری همیشه کوتاه است، می‌گویند ربطی نداره که کارهایت زیاد و نیرو هم کم باشد، در هر حالی باید بهترین کار را ارائه بدهید و اصلاً نباید اشتباه کنید» (مصاحبه‌شونده ۹).

«تشویقی‌ها را من می‌توانم انجام بدهم ولی نمی‌توانم مانع از تنبیه بشوم، به خاطر همین اصلاً گزارش نمی‌دهم تا کسی تنبیه نشود» (مصاحبه‌شونده ۲۰).

### مسائل مربوط به کارکنان

بر اساس نظرات حاضرین در پژوهش، یک چالش اصلی در حوزه مسائل مربوط به کارکنان، حجم زیاد کاری کارکنان است. پرستاران به دلیل حقوق دریافتی پایین، مجبور هستند شیفتهای کاری زیادی را قبول کنند. همچنین بهره‌گیری زیاد از نیروهای طرحی و دانشجویان به‌عنوان نیروی کار با کشیک‌های طولانی نیز از کدهایی بود که مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره می‌کردند:

«مشکلات اولیه جامعه پرستاری شیفتهای زیاد، حقوق فوق‌العاده کم، تعداد ناکافی پرستار به مریض و حجم بالای کار است؛ که اصلاً رضایت‌بخش نیست» (مصاحبه‌شونده ۱۰).

«بعضی از خطاها ناشی از کمبود و خستگی نیروها بوده است» (مصاحبه‌شونده ۱۷).

«مدام رزیدنت‌ها، اینترن‌ها و پرستارهای طرحی عوض می‌شوند؛ و ما باید به نیروهای جدید آموزش بدهیم» (مصاحبه‌شونده ۱۱).

چالش دیگر مورداشاره، کمبود کارشناسان ایمنی، سوپروایزرهای کنترل عفونت و داروسازهای بالینی نسبت به تعداد زیاد تخت‌های بیمارستان بود:

(مصاحبه‌شونده ۲۱).

«فرهنگ ایمنی بر این تأکید دارد که ایمنی باید در اولویت اول باشد، یعنی اینکه اولویت یک مدیر، تأمین و امن کردن تخت‌ها باشد تا راه‌اندازی یک بخش درآمدزا» (مصاحبه‌شونده ۱۵).

«مهم‌ترین چالش این هست که بیشتر سنجه‌های ایمنی، مستلزم یک سری سرمایه‌گذاری و هزینه است که باید مدیریت به آن ورود کند» (مصاحبه‌شونده ۱۶).

«بازدیدهای مدیریتی باید تقویت شود؛ در بیمارستان ما میزان حضور رئیس و مدیران در این بازدیدها کم است» (مصاحبه‌شونده ۱۴).

«پرسنل از این قضیه شاک می‌خورند که مسئولانی که خودشان پزشک هستند، خیلی به ایمنی بیمار توجه و اعتقادی ندارند؛ و برای امورات ایمنی بودجه نمی‌گذارند» (مصاحبه‌شونده ۲).

### کم گزارش‌دهی خطا

بر اساس دیدگاه مشارکت‌کنندگان در پژوهش یکی از علل اصلی ضعف فرهنگ ایمنی که موجب تکرار خطاها می‌شود، جو ارتباطی و فضای کلی محیط کاری کارکنان در حین ارائه مراقبت‌های بهداشتی درمانی بود:

«کلاً فرهنگ ایمنی تازه داره جا میفته، هنوز باید کار بشه تا بتوانیم شاهد ارتقای بیشتر آن باشیم» (مصاحبه‌شونده ۱).

«خطاهای مشهود را پزشک‌ها نمی‌توانند مخفی کنند، ولی در جلسات RCA معمولاً پزشک حضور ندارد!» (مصاحبه‌شونده ۱۶).

«بیشترین چالش را من در پزشک‌ها دیدم. متأسفانه هنوز قدرت اجرایی که پزشک‌ها را مجاب کند، وجود ندارد؛ و دوم اینکه آموزش کافی نمی‌بینند» (مصاحبه‌شونده ۹).

ترس از دست دادن موقعیت کاری و اعتبار به‌عنوان یک فرد حرفه‌ای و حاذق، نیز از علل عدم گزارش‌دهی خطاها بیان می‌شد:

«چون بحث مالی و اعتباری و حیثیتی داره، به دلیل اینکه زیر سؤال میرن و حتی ممکنه دادگاهی شوند، پزشک‌ها خیلی دوست ندارند که خطاهایشان گزارش و افشا شود» (مصاحبه‌شونده ۷).

«اساتید پزشک شاید جلوی گروه فراگیرهاشون خیلی

«پزشک با پرستار هماهنگی و ارتباط مؤثر ندارد؛ هرکدام جداگانه می‌روند بالای سر بیمار که می‌تواند باعث شود یک سری مسائلی که به ایمنی بیمار مربوط می‌شود، از دید یکی از آن‌ها دور بماند» (مصاحبه‌شونده ۷)

همچنین موضوع عدم هماهنگی میان جراحان و متخصصین غیرجراح می‌تواند باعث کاهش دقت در تشخیص و درمان بیماران و افزایش احتمال خطا شود:

«بیماری که علاوه بر مریضی اصلی، مریضی‌های دیگری هم دارد، به‌جای مشاوره پشت سرهم که باعث اشغال تخت و اقامت طولانی بیمار شود، می‌توانند با تشکیل یک کمیته یا تیم، تصمیم‌گیری کنند» (مصاحبه‌شونده ۱۱)

وسعت فیزیکی و حجم زیاد فعالیت بیمارستان‌های آموزشی، در هماهنگی بین واحدها و گروه‌های مختلف تاثیرگذارده و ایجاد یک فرهنگ ایمنی واحد در بیمارستان‌ها سخت‌تر می‌شود:

«بزرگ‌ترین ضعف اینجا که به مسئله ارتباطات باز برمی‌گردد، بزرگی این بیمارستان هست؛ مدیریت این بیمارستان فقط در صورتی ایده‌آل می‌شود که تجزیه و کوچک‌تر شود» (مصاحبه‌شونده ۲۴)

#### بحث

بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر ۷ مقوله‌ی کم‌گزارش‌دهی خطاها، ضعف فرهنگ عدم سرزنش، مسائل مربوط به کارکنان، درک پایین از ایمنی بیمار، ضعف حمایت مدیریت از ایمنی بیمار، ضعف کار تیمی بین واحدها و فقدان ارتباطات باز سازمانی، به‌عنوان مقولات اصلی در خصوص موضوع چالش‌های فرهنگ ایمنی در بیمارستان‌های آموزشی درمانی شناسایی شدند. بر اساس نتایج مطالعه کنونی، فرهنگ ایمنی بیمار در تمامی رده‌های کارکنان درمانی و به‌صورت خاص در گروه پزشکان، ضعیف و مؤلفه‌ها و ابعاد مختلف آن با چالش مواجه است. هم‌راستا با این یافته‌ها مطالعات شریفی و همکاران (۲۰۱۴) در پرستاران بیمارستان‌های مازندران و فقیه‌زاده و همکاران (۲۰۱۵) در بین پرستاران بیمارستان‌های شهر آمل نشان می‌دهد که مفاهیم ایمنی بیمار در نظام مراقبت سلامت ایران نهادینه نشده و کارکنان و مدیران با این مفاهیم آشنا نیستند (۱۴،۲۲). همچنین نتایج مطالعه حاضر؛ با نتایج مطالعه مروری تقوی و قانع (۲۰۱۸) که به بررسی ۹ مطالعه منتخب از سال‌های ۲۰۰۸ تا ۲۰۱۸ پرداخته‌است و پژوهش‌های کاواناقه و

«تعداد داروساز و داروسازان بالینی در بیمارستان خیلی کم هست؛ درحالی‌که حداقل باید هر ۲-۳ تا بخش یک داروساز داشته باشند» (مصاحبه‌شونده ۲۴)

«اینجا ۵۰۰ تخت داریم و فقط ۱ کارشناس هماهنگ‌کننده ایمنی» (مصاحبه‌شونده ۱۲)

به علت فشار همه‌جانبه بر پرستاران، انتظارات نابجا، کامل کردن کارهای ناقص سایر بخش‌ها و گروه‌ها که در نهایت به داخل بخش‌های بالینی منتقل می‌شود، نارضایتی در این گروه بسیار بالاتر از سایر گروه‌های درمانی بود؛ همچنین مسائلی چون عدم تعرفه‌گذاری خدمات بالینی، نارضایتی را در این گروه عمیق‌تر کرده است:

«مشکل دیگر انتظارات زیاد بیمار، پزشک، سرپرستار، سوپروایزر و غیره از پرستارها است» (مصاحبه‌شونده ۱)

«یک‌سری از کارهای پزشک، محول شده به پرستاران؛ ولی هیچ‌کدام تعرفه‌گذاری نشده، خیلی از کارهایی که ما انجام می‌دهیم هنوز از جهت مادی جزء تعرفه‌گذاری پزشک‌ها است و فقط مسئولیت‌های آن متوجه ما می‌شود» (مصاحبه‌شونده ۴).

#### نبود ارتباطات باز سازمانی

بر اساس نظرات بیان‌شده در مصاحبه‌ها، کارکنان، کانال‌های ارتباطی مناسبی با یکدیگر و با گروه پزشکان ندارند؛ و در صورت مشاهده اعمال غیرایمن یا خطا، نمی‌توانند آن‌ها را به‌طور صریح بیان کرده و یا دلیل آن رفتار را بپرسند:

«اینجا همه‌ی پزشکان اساتید بزرگی هستند و اغلب ایشان هم سوابق مدیریتی کلانی در وزارت بهداشت دارند؛ ولی در مورد برنامه درمانی مریض ارتباط خوبی با پرستار برقرار نمی‌کنند» (مصاحبه‌شونده ۲)

«یکی از مسائل مهم آموزش است؛ درواقع بعضی وقت‌ها خطا از طرف پزشک است که من پرستار نمی‌توانم مستقیماً به ایشان بگویم شما دارید مرتکب خطا می‌شوید، شاید هم بروز خطا را بپذیرد، ولی باز هم کار خودش را ادامه بدهد و باعث آسیب دائمی یا مرگ بیمار شود» (مصاحبه‌شونده ۱۵)

#### ضعف کار تیمی بین واحدها

بر اساس نظرات نمونه‌های پژوهش، ضعف کار تیمی بین واحدها، عدم هماهنگی در بین رده‌های مختلف پزشکی و پرستاری به‌عنوان یک چالش اصلی در پیشگیری، مدیریت و گزارش‌دهی خطاهاست:



وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، غالب پرستاران و ماماها از لحاظ فردی، افشاگر بوده و تمایل به افشای خطاها داشتند (۱۱) که مجموع نتایج فوق می‌تواند نشان‌دهنده وجود موانع مشهود و نامشهود سیستمی و سازمانی برای گزارش‌دهی و افشای خطاها باشد.

در مصاحبه‌ها، مؤلفه‌ی پاسخ غیرتنبیهی، به‌عنوان یک مانع گزارش‌دهی ذکر شد. در چند مطالعه از جمله پژوهش مصطفایی و همکاران (۱۳۹۷) در میان پرسنل بالینی و پاراکلینیکی ۴ مرکز آموزشی درمانی در ۲ دانشگاه علوم پزشکی شهر تهران، مطالعه صابر و همکاران (۱۳۹۲) بر روی تعدادی از کارکنان بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمان، پژوهش کیایی و همکاران (۱۳۹۵) در میان پزشکان، پرستاران و کارکنان پاراکلینیک در بیمارستان‌های آموزشی در استان‌های تهران، البرز و قزوین و مطالعه محمدی خشویی و همکاران (۱۳۹۷) بر روی کارکنان صف و ستادی ارائه‌دهنده خدمات سلامت در مراکز آموزشی درمانی نشان‌دادند؛ پاسخ غیرتنبیهی به خطا کمترین امتیاز را به خود اختصاص داده و به‌عنوان یکی از ضعف‌های بیمارستان‌ها عنوان شده است (۳۳-۳۰)؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که در بیمارستان‌هایی که کمترین میزان گزارش‌دهی خطا را دارند، مؤلفه برخورد غیرتنبیهی در پایین‌ترین سطح است؛ و رویکرد پاسخ‌دهی به خطا، به‌جای رویکردی نظام‌مند، سرزنش کردن فرد خاطی است (۳۴،۳۵).

از دیدگاه مصاحبه‌شوندگان نیروی کار کم، حقوق و مزایای دریافتی پایین و شیفت‌های کاری زیاد، خستگی تدریجی، عدم توجه به نظرات کارکنان، نرخ بالای جابجایی نیروها و افزایش مستندسازی‌های اعتباربخشی سالیانه به‌عنوان مسائل مربوط به کارکنان، در ایجاد خطا و کم گزارش‌دهی آن مؤثر است که این مسئله در تحقیقات مختلف به‌عنوان چالش‌های اساسی در ارتقای فرهنگ ایمنی ذکر شده‌اند (۳۶،۳۷). نتایج مطالعات مصطفایی و همکاران (۱۳۹۷) در میان پرسنل مراکز آموزشی درمانی در ۲ دانشگاه علوم پزشکی شهر تهران، دهقانی و همکاران (۱۳۹۴) بر روی پرستاران بیمارستان‌های آموزشی درمانی استان هرمزگان و رضائیان و همکاران (۱۳۹۳) بر روی کارکنان درمانی بیمارستان‌های شهر یاسوج، نشان‌دادند؛ کمترین میانگین نمره فرهنگ ایمنی بیمار متعلق به امور کارکنان و پاسخ غیرتنبیهی به خطاها بود (۳۰،۳۸،۳۹).

همکاران (۲۰۱۷) در جامعه مطالعاتی بیمارستان‌های ایالات متحده آمریکا، هم‌راستا می‌باشد که سطح و تناوب گزارش‌دهی خطا را پایین ارزیابی کرده‌اند (۴۰،۱۳).

یکی دیگر از چالش‌های فرهنگ ایمنی بیمار، مشارکت کم پزشکان در گزارش‌دهی و جلسات تحلیل و پیشگیری از خطا بود که می‌تواند بر میزان گزارش‌دهی خطا در سایر گروه‌های مراقبت سلامت نیز تأثیر منفی بگذارد. نتایج پژوهش کنونی هم‌راستا با نتایج مطالعه نظام‌مند و متاآنالیز وزیری و همکاران (۲۰۱۹) در ایران بیانگر این است که در کنار میزان بالای خطاهای پزشکی، میزان گزارش‌دهی خطا کم و محدود به موارد فاحشی همچون سقوط از تخت و زخم بستر مربوط است (۲۳). در مطالعه جولایی و همکاران (۱۳۸۸) که در بین پرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی ایران انجام شد، اختلاف زیاد بین میزان رخداد خطا و گزارش‌دهی آن وجود دارد (۱۲). همچنین میزان خطاهای دارویی در ایران در حدود ۵۳ درصد کل خطاها، ولی میزان گزارش‌دهی آن‌ها پایین و نزدیک به ۳۶ درصد بود. این مطالعات توسط شعرافچی‌زاده (۲۰۱۹) در ۳۵ بخش بیمارستانی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و توسط زابلی و همکاران (۲۰۱۶) در میان پرستاران و بهیاران بیمارستان‌های شهر انجام شده است (۲۴،۲۵).

با توجه به اینکه در مطالعات داخل کشور بین امتیاز کلی فرهنگ خطاپذیری و تعداد خطاهای گزارش‌شده ارتباط معنی‌دار وجود داشت، می‌توان استدلال کرد که تا زمانی که سایر اجزای فرهنگ ایمنی (به‌ویژه جو غیرتنبیهی و عدم ترس از گزارش‌دهی) بهبود نیابد، میزان گزارش‌دهی خطا نیز افزایش نمی‌یابد (۱۷،۲۶،۲۷).

هم‌راستا با نتایج پژوهش، یافته‌های مطالعه الصافی و همکاران (۲۰۱۵) در میان ۱۰۷ نفر از کارکنان درمانی بیمارستان تخصصی در کشور عربستان که به بررسی گزارش‌دهی خطاهای پزشکی پرداختند و نتایج مطالعه یعقوبی و همکاران (۲۰۱۵) در میان دانشجویان ترم آخر پرستاری دانشکده پرستاری شهر زاهدان نشان‌دادند، کارکنان از اقدامات تنبیهی بعد از گزارش‌دهی هراس داشته و فقط نیمی از پاسخ‌دهندگان اعتقاد داشتند که گزارش‌دهی خطاها باعث ایجاد نتایج بهتری در خدمات مراقبتی می‌شود (۲۸،۲۹). با توجه به مطالعه انجام‌شده توسط خراسانی و بیگی (۱۳۹۴) در ۴ بیمارستان آموزشی

فرهنگ ایمنی در بین کارکنان شود. ترس از گزارش‌دهی، وجود جو تنبیه و سرزنش، مسائل مرتبط با کارکنان، عدم حمایت مدیریت از ایمنی بیمار و ضعف ارتباطات بین گروهی چالش‌های اساسی موجود در فرهنگ ایمنی بیمارمی‌باشد که نیاز به برگزاری کلاس‌های آموزشی و ایجاد دیدگاه علمی دارد. پیشنهاد می‌شود در سطوح وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و معاونت درمان دانشگاه‌های علوم پزشکی، برنامه‌ریزی عملی در این زمینه صورت گیرد. تدوین برنامه‌های مدون و مستمر آموزشی، تقویت کار تیمی و ارتباطات و اتخاذ رویکردی جامع جهت افزایش حضور همه اعضای تیم درمان در فرایند گزارش‌دهی، تحلیل و اجرای برنامه‌های پیشگیری از خطا، از الزامات بهبود و ارتقای فرهنگ ایمنی و کیفیت خدمت‌رسانی به بیماران هستند.

### سیاسگزاری

از اساتید، مدیران و کارکنان ستادی و بیمارستان‌های مورد پژوهش، صمیمانه قدردانی می‌کنیم.

### مشارکت نویسندگان

طراحی پژوهش: م. ح. ا. گ. ا. ر

جمع‌آوری داده‌ها: ا. ر. س. ر. ن. ن

تحلیل داده‌ها: م. ح. ا. گ. ا. ر. ن. ن

نگارش و اصلاح مقاله: م. ح. ا. گ. ا. ر. س. ر. ن. ن

### سازمان حمایت‌کننده

این مطالعه از سوی هیچ سازمانی مورد حمایت مالی قرار نگرفته است؛ و تأمین مالی این پژوهش توسط نویسندگان مقاله انجام شده است.

### تعارض منافع

هیچ‌گونه تعارض منافی از سوی نویسندگان گزارش نشده است.

بر اساس نتایج مصاحبه‌ها، عدم حمایت مدیریت از ایمنی بیمار در تصمیم‌گیری‌های مدیریت و در نحوه تخصیص منابع، نمود می‌یابد. نتایج پژوهش حبیبی و همکاران (۱۳۹۵) در ۲ بیمارستان آموزشی دولتی شهر تهران نشان‌داد؛ بُعد عدم حمایت مدیریت از ایمنی بیمار، کمترین امتیاز را به خود اختصاص داده است (۴۰)؛ که می‌تواند منجر به کاهش تلاش‌های ارتقای فرهنگ ایمنی در میان کارکنان شود.

همچنین مسئله ارتباط میان پزشکان و پرستاران به‌عنوان یک بعد پُرچالش مطرح است. پرستاران نمی‌توانند در مورد مسائلی که امنیت بیمار را تحت تأثیر قرار می‌دهد با پزشکان و دانشجویان پزشکی به‌طور آزادانه صحبت کنند. همسو با این نتایج، کیایی و همکاران (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای در میان کارکنان بیمارستان‌های آموزشی در ۳ استان تهران، البرز و قزوین نشان‌دادند؛ کمترین امتیاز به موضوع نبود ارتباطات صریح و روشن اختصاص دارد که این وضعیت زمینه‌ساز بروز خطاهای بیشتر بوده و از تأثیرگذاری فرایندهای گزارش‌دهی، ثبت، RCA و FMEA می‌کاهد (۳۲).

نقطه قوت مطالعه حاضر بررسی دیدگاه و ادراک افرادی بود که به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم در برنامه‌ها و اقدامات مربوط به ایمنی بیمار نقش داشتند. به دلیل کیفی بودن مطالعه امکان بررسی کمی میزان فرهنگ ایمنی امکان‌پذیر نبود. همچنین امکان مخفی کردن بعضی مسائل در ارتباط با خطاهای پزشکی وجود داشت که با تأکید بر محرمانه بودن اطلاعات تحقیقی و جلب اعتماد مشارکت‌کنندگان، این مشکل کم‌رنگ شد.

### نتیجه‌گیری

ایمنی بیمار و فرهنگ ایمنی بیمار جزء اساسی ارائه خدمات درمانی است و عوامل انسانی، مهم‌ترین فاکتورها در ایجاد و بهبود این فرهنگ هستند. حمایت سطوح ارشد مدیریت از ایمنی بیمار، می‌تواند منجر به افزایش انگیزه و تلاش‌های ایجاد

### References

- 1) Alex Kim RJ, Chin ZH, Sharlyn P, Priscilla B, Josephine S. Hospital survey on patient safety culture in Sarawak general hospital: a cross sectional study. *The Medical Journal of Malaysia* 2019; 74(5): 385-8. PMID: 31649213.
- 2) Rafiee Vardanjani L. The relationship between professional commitment and patient safety culture in educational hospitals of Shahrekord university of medical sciences. *Journal of Health and Care* 2019; 21(4): 344-52. doi: 10.29252/jhc.21.4.344. [Persian]
- 3) Donaldson LJ, Kelley ET, Dhingra-Kumar N, Kieny MP, Sheikh A. Medication without harm: WHO's third global patient safety challenge. *Lancet* 2017; 389(10080): 1680-1. doi: 10.1016/S0140-6736(17)






- 31047-4.
- 4) Taghavi Larijani T, Ghane G. Actual position of patient safety culture in the health system: a review study. *Scientific Journal of Nursing, Midwifery and Paramedical Faculty* 2018; 4(2): 1-16. [Persian]
- 5) Zaboli R, Hasani M, Khalagi K, Bahadori MK, Shirzad H. The relationship between patient's safety culture and patients' perception of healthcare quality in military hospitals in 2013. *Journal of Police Medicine* 2014; 3(1): 19-30. doi: 10.30505/3.1.19. [Persian]
- 6) Tourani S, Hassani M, Ayoubian A, Habibi M, Zaboli R. Analyzing and prioritizing the dimensions of patient safety culture in emergency wards using the TOPSIS technique. *Global Journal of Health Science* 2015; 7(4): 143-50. doi: 10.5539/gjhs.v7n4p143.
- 7) Bodur S, Filiz E. Validity and reliability of Turkish version of "hospital survey on patient safety culture" and perception of patient safety in public hospitals in Turkey. *BMC Health Services Research* 2010; 10(28): 1-9. doi: 10.1186/1472-6963-10-28.
- 8) Ali H, Ibrahim SZ, Al Mudaf B, Al Fadalh T, Jamal D, El-Jardali F. Baseline assessment of patient safety culture in public hospitals in Kuwait. *BMC Health Services Research* 2018; 18(158): 1-12. doi: 10.1186/s12913-018-2960-x.
- 9) Raeissi P, Reisi N, Nasiripour AA. Assessment of patient safety culture in Iranian academic hospitals: strengths and weaknesses. *Journal of Patient Safety* 2018; 14(4): 213-26 doi: 10.1097/PTS.000000000000199.
- 10) Matin BK, Hajizadeh M, Nouri B, Rezaeian S, Mohammadi M, Rezaei S. Period prevalence and reporting rate of medication errors among nurses in Iran: a systematic review and meta-analysis. *Journal of Nursing Management* 2018; 26(5): 498-508. doi: 10.1111/jonm.12579.
- 11) Khorasani F, Beigi M. Evaluating the effective factors for reporting medical errors among midwives working at teaching hospitals affiliated to Isfahan university of medical sciences. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research* 2017; 22(6): 455-59. doi: 10.4103/ijnmr.IJNMR\_249\_15.
- 12) Jolaei S, Hajibabae F, Peyravi H, Haghani H. Nursing medication errors and its relationship with work condition in Iran university of medical sciences. *Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine* 2009; 3(1): 65-76. [Persian]
- 13) Kavanagh KT, Saman DM, Bartel R, Westerman K. Estimating hospital-related deaths due to medical error: a perspective from patient advocates. *Journal of Patient Safety* 2017; 13(1): 1-5. doi: 10.1097/PTS.0000000000000364.
- 14) Sharifi S, Izadi-Tame A, Hatamipour K, Sadeghigooghary N, Safabakhsh L. Patient safety culture from Mazandaran clinical nurses' perspective. *Iran Journal of Nursing* 2014; 27(88): 77-87. doi: 10.29252/ijn.27.88.77. [Persian]
- 15) Vierendeels G, Reniers G, Van Nunen K, Ponnet K. An integrative conceptual framework for safety culture: the egg aggregated model (TEAM) of safety culture. *Safety Science* 2018; 103: 323-39. doi: 10.1016/j.ssci.2017.12.021.
- 16) Asadi H, Habibi Soola A, Davari M, Ershadifard S. The status of patient safety culture in nurses of Imam Khomeini hospital in Ardabil, Iran during the outbreak of COVID-19, in 2020. *Journal of Military Medicine* 2020; 22(11): 1162-70. doi: 10.30491/JMM.22.11.1162. [Persian]
- 17) Rahimi E, Alizadeh SH, Safaeian AR, Abbasgholizadeh N. An investigation of patient safety culture: the beginning for quality and safety improvement plans in patient care services. *Journal of Health* 2020; 11(2): 235-47. doi: 10.29252/j.health.11.2.235. [Persian]
- 18) Nasiripour AA, Jafari S. The relationship of quality improvement and patient safety with performance indicators in Shahid Beheshti university of medical science teaching hospitals. *Journal of Payavard Salamat* 2016; 10(4): 311-9. [Persian]
- 19) Rezaie T, Ghahramanian A, Abdollahzadeh F, Asghari-jafarabadi M, sheykhaliipoor Z, fadaei Z. Patient safety culture and the factors influencing from the perspective of nurses of Medical Center of Imam Reza (AS) Tabriz. *Nursing and Midwifery Journal* 2018; 15(10):767-76. [Persian]
- 20) Hesari B, Ghodsi H, Hoseinabadi M, Chenarani H, Ghodsi A. A survey of nurses' perceptions of the causes of medication errors and barriers to reporting in hospitals affiliated to Neyshabur university of medical sciences, Iran. *Journal of Kerman University of Medical Sciences* 2014; 21(1): 105-11. [Persian]
- 21) Hasani M, Gorji HA, Panahi S. Recognition of factors affecting the use of volunteer clinical forces in hospitals in Tehran: a qualitative study. *Journal of Education and Health Promotion* 2021; 10(16): 10-16. doi: 10.4103/jehp.jehp\_635\_20.
- 22) Phaghizadeh S, Motamed N, Shoghli A, Asoori M, Safaeian M. Assessment of nurses viewpoints on patient safety culture in Amol hospitals in Iran, 2012. *Preventive Care in Nursing and Midwifery Journal* 2015; 4(2): 45-55. [Persian]
- 23) Vaziri S, Fakouri F, Mirzaei M, Afsharian M, Azizi M, Arab-Zozani M. Prevalence of medical errors in Iran: a systematic review and meta-analysis. *BMC Health Services Research* 2019; 19(1): 622. doi: 10.1186/s12913-019-4464-8.
- 24) Sharbaafchi zadeh N, Soori S, Rostami Z, Aghilidehkordi G. Occurrence and reporting of



- nurses' medication errors in a teaching hospital in Isfahan. *Journal of Health Administration* 2019; 21(74): 75-86. doi: 10.29252/jha.21.74.75. [Persian]
- 25) Zaboli R, Abbaszade A, Shahabinejad M. Assessing the barriers of error reporting from perspective of nurses in Kerman hospitals. *Journal of Medical Ethics* 2016; 9(34): 31-53. doi: 10.22037/mej.v9i34.11052. [Persian]
- 26) Shirinzadeh I, Rasoulzadeh Y, Hazrati S, Asgari Jafarabadi M. Psychometric evaluation of persian version of the just culture questionnaire (JCQ). *Iran Occupational Health Journal* 2017; 14(1): 114-22. [Persian]
- 27) Salamat A, Mohammad Aliha J, Mardani Hamooleh M, Mohammadnejad E, Haghani S. Patient safety culture in intensive care units in the viewpoint of nurses in Tehran, Iran. *Iran Journal of Nursing* 2019; 32(119): 48-58. doi: 10.29252/ijn.32.119.48. [Persian]
- 28) Alsafi E, Baharoon S, Ahmed A, Al- Jhdali HH, Al Zahrani S, Al Sayyari A. Physicians' knowledge and practice towards medical error reporting: a cross-sectional hospital-based study in Saudi Arabia. *Eastern Mediterranean Health Journal* 2015; 21(9): 655-64.
- 29) Yaghoobi M, Navidian A, Charkhat-Gorgich E, Chackerzahi F, Salehiniya H. Survey of medication errors in nursing student and reasons for not reporting it from their perspective. *Journal of Nurse and Physician Within War* 2015; 3(6): 5-11. [Persian]
- 30) Mostafaei D, Aryankhesal A, Dastoorpoor M, Rahimikhalifekandi Z, Estebarsari F. Patient safety culture assessment of clinical and paraclinical staff perspective in selected university of medical sciences hospitals in Tehran. *Iranian Journal of Health Education and Health Promotion* 2018; 6(3): 293-301. doi: 10.30699/acadpub.ijhehp.6.3.293. [Persian]
- 31) Saber M, Tehrani H, Hasani Kabootarkhani M, Ghorban Sabagh M, Bagheri M. Acquaintance of Kerman hospitals' staff about patient safety culture. *Health and Development Journal* 2015; 4(2): 124-32. [Persian]
- 32) Kiaei MZ, Ziaee A, Mohebbifar R, Khoshtarkib H, Ghanati E, Ahmadzadeh A, et al. Patient safety culture in teaching hospitals in Iran: assessment by the hospital survey on patient safety culture (HSOPSC). *Journal of Health Management & Information Science* 2016; 3(2): 51-56.
- 33) Mohammadi Khoshooei R, Salehi Sh, Saeidian N. The experiences of health care staff from the organizational culture of patient safety and error management in educational centers. *Quarterly Journal of Nursing Management* 2018; 7(2): 60-72. [Persian]
- 34) Nourmoradi H, Kazemi M, Pirmoradi F, Mirzaei A, Mirzaei M, Moghadam FM, et al. Hospital patient safety culture in developing countries: a comparative study in Ilam city, Iran. *Journal of Medicine and Medical Research* 2015; 10(5): 1-8. doi: 10.9734/BJMMR/2015/19499.
- 35) Sabouri M, Najafipour F, Jariani M, Hamedanchi A, Karimi P. Patient safety culture as viewed by medical and diagnostic staff of selected Tehran hospitals, Iran. *Hospital Practices and Research* 2017; 2(1): 15-20. doi: 10.15171/HPR.2017.04.
- 36) Zareh Moayedi M, Hesam S. Effective components on promoting patient safety culture at Fayazbakhsh hospital. *Journal of Healthcare Management Research* 2018; 9(3): 55-64. [Persian]
- 37) Davati A, Vatankhah S, Sharifi K. Assessment of patient safety culture at Shahid Mostafa Khomeini hospital: nurses' perspective. *Journal of Health Administration* 2018; 20(70): 10-21. [Persian]
- 38) Dehghani M, Hayavie Haghghi MH, Salimi J, Khorami F. Culture of patient safety from nurses' perspective. *Iran Journal of Nursing* 2015; 28(93& 94): 42-54. doi: 10.29252/ijn.28.93.94.42. [Persian]
- 39) Rezaean M, Aqaie Borz Abad P, Yazdanpanah A, Zinat Motlagh SF. Patient safety culture status from the perspective medical staff of Yasuj hospitals in 2015. *Armaghane Danesh Journal* 2016; 20(10): 935-46. [Persian]
- 40) Habibi M, Gholami Fesharaki M, Samadinia H, Mohamadian M, Anvari S. Patient safety culture and factors that impact that culture in Tehran hospitals in 2013. *Iranian Red Crescent Medical Journal* 2017; 19(1): 1-5. doi: 10.5812/ircmj.30874.

## Research Article

## Challenges of Safety Culture in Educational and Medical Hospitals: A Qualitative Study in Tehran

Mahdi Hasani<sup>1</sup> , Hasan Abolghasem Gorji<sup>2</sup> , Asaad Ranaei<sup>3\*</sup> ,  
Srva Rezaee<sup>4</sup> , Nouredin Niknam<sup>5</sup> 

<sup>1</sup> Ph.D. of Health Services Management, Research Center for Cognitive & Behavioral Sciences in Police, Directorate of Health, Rescue & Treatment, Police Force, Tehran, Iran

<sup>2</sup> Associate Professor, Department of Health Services Management, Hospital Management Research Center, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>3</sup> Ph.D. of Health Services Management, Social Determinants of Health Research Center, Research Institute for Health Development, Kurdistan University of Medical Sciences, Sanandaj, Iran

<sup>4</sup> Ph.D. student of Nursing, Clinical Care Research Center, Kurdistan University of Medical Sciences, Sanandaj, Iran

<sup>5</sup> Assistant Professor, Department of Public Health, Torbat Jam Faculty of Medical Sciences, Torbat Jam, Iran

\* **Corresponding Author:** Asaad Ranaei  
[ranaei.a@iums.ac.ir](mailto:ranaei.a@iums.ac.ir)

### ABSTRACT

**Citation:** Hasani M, Abolghasem Gorji H, Ranaei A, Rezaee S, Niknam N. Challenges of Safety Culture in Educational and Medical Hospitals: A Qualitative Study in Tehran. *Manage Strat Health Syst* 2023; 7(4): 322-33.

**Received:** October 24, 2022

**Revised:** February 13, 2023

**Accepted:** February 27, 2023

**Funding:** The authors have no support or funding to report.

**Competing Interests:** The authors have declared that no competing interest exist.

**Background:** Safety culture is the basis and dominant part of patient's safety, and is considered as the main axis of safety promotion programs and service quality. The purpose of this study was to explain the challenges of safety culture in Iranian educational centers with a qualitative approach.

**Methods:** This study was a contractual qualitative content analysis which conducted in 1400. The study population consisted of people who had 5 years of experience in taking care patient or working in the patient's safety and quality control unit in teaching and medical centers affiliated to Tehran University of Medical Sciences. Study data were saturated by purposeful snowball sampling and in-depth and semi-structured interviews with 25 participants. "Granheim and Landman approaches" and "Goba and Lincoln criteria" were used to analyze the data and solidify the research. The process of coding and analyzing research data was performed simultaneously; Finally, the extracted categories and subcategories were confirmed by the interviewees. MaxQDA<sub>10</sub> was used to analyze data.

**Results:** By analyzing the interviews, 331 codes, 7 categories and 20 subcategories were extracted. Lack of reporting errors, poor culture regarding no-blame, staffing issues, low understanding of patient safety, poor management support for patient safety, poor teamwork between units, and lack of open organizational communication were the main categories found and the most important challenges of safety culture in teaching and medical hospitals.

**Conclusion:** According to the findings of the research, developing codified and continuous educational programs, strengthening teamwork and communication, adopting a comprehensive approach to increase the presence of all members of the treatment team in the process of reporting, and analyzing and implementing error prevention programs are among the requirements for improving and promoting the safety culture and quality of service to patients.

**Keywords:** Safety, Safety culture, Teaching hospital, Qualitative study