



المركز السعودي لسلامة المرضى
SAUDI PATIENT SAFETY CENTER

الإطار الوطني لتقييم جودة الإبلاغ عن أحداث سلامة المرضى





الفهرس

3	المقدمة.....
4	الهدف العام.....
5	معايير الالتزام بتطبيق إطار تقييم جودة الإبلاغ.....
5	النتائج المتوقعة والأثر.....
6	هيكل الإطار الوطني لتقييم جودة الإبلاغ.....
7	معايير التقييم و منهجية الأوزان.....
9	مصفوفة القياس لتقييم جودة الإبلاغ عن الأحداث.....
11	بطاقة مؤشر جودة البلاغات.....
13	الملحقات.....
15	المرجع.....

المقدمة

الغرض

يهدف هذا الإطار الوطني إلى وضع منهجية موحدة لتقييم جودة الإبلاغ عن أحداث سلامة المرضى، وبشكل خاص الأحداث الجسيمة، بما يضمن رفع فعالية الإبلاغ، وتحسين جودة البيانات، وتعزيز التعلم المؤسسي، وتوجيه التدخلات الاستباقية للحد من الضرر وتكرار الأحداث.

الخلفية والمبررات

يُعد الإبلاغ عن أحداث سلامة المرضى عنصراً محورياً لتحسين جودة الرعاية الصحية، حيث يتيح رصد المخاطر مبكراً والحد من الأضرار. إلا أن جودة البلاغات قد تتفاوت بين الجهات، مما قد يؤدي إلى:

- ضعف أو نقص المعلومات الأساسية.
 - عدم اكتمال أو عدم وضوح سرد الحدث.
 - التأخر في الإبلاغ مقارنة بالنطاق الزمني المحدد في السياسة الوطنية.
 - قصور في تحليل السبب الجذري من حيث العمق أو الارتباط أو اكتمال العناصر.
 - ضعف في خطط الإجراءات التصحيحية من حيث المتانة أو القابلية للتنفيذ أو قياس الأثر.
- تُعد هذه التحديات عائقاً أمام التعلم والتحسين المستمر، وتحد من القدرة على التدخل الوقائي وتقليل الأضرار المستقبلية. وعليه، تم إعداد هذا الإطار بوصفه أداة وطنية لتحويل القياسات إلى تقييم موضوعي، يرسخ خط أساس موحد، ويمكن المقارنة والمتابعة والتحسين المستمر.

نطاق التطبيق

يُطبق هذا الإطار على:

- كافة القطاعات الصحية.
- كافة بلاغات الأحداث الجسيمة على المنصة الوطنية لسلامة المرضى، مع التوسع تدريجياً ليشمل كافة تصنيفات سلامة المرضى (الأحداث العارضة، الأخطاء الطبية، أحداث السلامة الدوائية، الأحداث الوشيكة).

الهدف العام

تعزيز فعالية بلاغات أحداث سلامة المرضى لدعم منظومة التعلم والتحسين على المستوى الوطني.

الأهداف التفصيلية

1. تحديد الثغرات في ممارسات الإبلاغ التي تؤثر على جودة البيانات ودقة التوثيق والالتزام بالوقت المحدد.
2. تطبيق تقييم معياري موحد لقياس جودة البلاغات عبر المجالات الأربعة المعتمدة ضمن الإطار.
3. استخلاص مخرجات تحسين قابلة للتنفيذ على مستوى المنشأة والقطاع، وتحديد أولويات التدخل بناء على النتائج.
4. قياس التحسن بشكل دوري وإصدار تغذية راجعة داعمة للالتزام المستمر بالسياسة الوطنية ومعايير سلامة المرضى.

المصطلحات والتعريفات

- الأحداث الجسيمة: أي حدث عارض أدى إلى وفاة المريض أو تسبب في ضرر شديد أو دائم، سواء كان جسدياً أو نفسياً.
- تحليل السبب الجذري: منهجية تحليل شاملة ومنظمة تستخدم أدوات تركز على الأنظمة والعمليات، بهدف تحديد الأسباب المباشرة والعوامل المساهمة التي أدت إلى وقوع الحدث.
- خطة الإجراءات التصحيحية: خطة عمل تفصيلية يتم تطويرها خطوة بخطوة لتحقيق نتائج مستهدفة لمعالجة الأخطاء المحددة، بهدف تحديد أكثر الإجراءات فعالية من حيث التكلفة وقابلية للتطبيق لتصحيح أسباب الخطأ. وتشمل إعداد وتنفيذ خطة لتحسين العمليات أو الأساليب بما يضمن أن تصبح النتائج أكثر فاعلية وكفاءة، وتحقيق تحسن قابل للقياس في المجالات ذات الأولوية الأعلى، ومنع تكرار الممارسات غير المطابقة أو أوجه القصور.

معايير الالتزام بتطبيق إطار تقييم جودة الإبلاغ

تلتزم الجهات الصحية بما يلي:

1. تقديم البلاغات ضمن النطاق الزمني المحدد في السياسة الوطنية (1).
2. ضمان اكتمال ووضوح وصف الحدث بما يكفي للفهم والتحليل.
3. إجراء تحليل سبب جذري يغطي كافة العوامل ذات الصلة.
4. إعداد خطط إجراءات تصحيحية قابلة للتنفيذ، ومحددة المسؤوليات، وقابلة للقياس، والمتابعة.
5. الاستجابة لنتائج التقييم الدوري لجودة البلاغات الصادر من المركز عبر تنفيذ خطة تحسين محددة المدة، وقياس أثرها في التقييم اللاحق.

الفئة المستهدفة

مدراء الجودة وسلامة المرضى في كافة القطاعات الصحية.

النتائج المتوقعة والأثر

تسهم جودة البلاغات في رفع دقة التقارير التي تدعم رصد المشكلات المتكررة والمخاطر الأساسية، وتحويل نتائج البلاغات إلى قرارات وتدخلات استراتيجية مبنية على بيانات موثوقة. ويوفر الإطار منهجية موحدة ومقاييس موضوعية قابلة للمقارنة والمتابعة، بما يعزز الشفافية ويمكن التحسين المستمر على مستوى الجهات الصحية والقطاعات والذي بدوره يسهم في تقليل الضرر عن المريض خلال الرعاية الصحية.

هيكل الإطار الوطني لتقييم جودة الإبلاغ

يتضمن إطار جودة البلاغات على تقييم أربع مجالات رئيسية: الالتزام بالوقت الزمني للإبلاغ، اكتمال الوصف، تحليل السبب الجذري، وخطة الإجراءات التصحيحية، ويتم تقييم كل مجال بوزن مختلف على حسب تأثيره على البلاغ ومنظومة التعلم على مستوى وطني.

المجال الأول: الالتزام بالنطاق الزمني للإبلاغ

- يقيس مدى الالتزام بالإبلاغ عبر المنصة الوطنية لسلامة المرضى ضمن الإطار الزمني المحدد في السياسة الوطنية للإبلاغ والتعامل مع الأحداث الجسيمة (1).

المجال الثاني: اكتمال ووضوح وصف الحدث

- يقيس مدى اكتمال المعلومات ودقتها ويتضمن الآتي:
- وضوح تسلسل الحدث (قبل، اثناء، بعد الحدث).
 - دقة تحديد مستوى الضرر وبيانات المتضرر والتاريخ المرضي.
 - ذكر التفاصيل المساهمة في الضرر كما ظهرت وقت الحدث.

المجال الثالث: جودة وعمق تحليل السبب الجذري

- يقيس عمق التحليل وارتباطه بالحدث وشموليته ويتضمن الآتي:
- ارتباط الأسباب المساهمة بالحدث.
 - شمول العوامل النظامية (إجراءات، موارد، تدريب، التواصل والمعلومات، تصميم بيئة العمل، قوى عاملة).
 - تمييز السبب الجذري عن السبب المباشر.
 - الوصول الى بيان سببي واضح ومرتبط بالسبب المساهم.
 - اكتمال مخرجات التحليل الأساسية وفق المنهج المعتمد.

المجال الرابع: فعالية خطط الإجراءات التصحيحية

- يقيس جودة الإجراءات التصحيحية وقدرتها على منع التكرار ويتضمن الآتي:
- مواءمة الإجراءات مع الأسباب الجذرية المحددة.
 - تحديد المسؤوليات والجدول الزمني للتنفيذ.
 - وجود مؤشرات متابعة لقياس الالتزام والأثر.
 - قابلية التنفيذ واستدامة الإجراء.

معايير التقييم ومنهجية الأوزان

يحتوي الإطار على أربع مجالات رئيسية تم تعريفها سابقاً (هيكل الإطار) حيث يساهم كل مجال في درجة الجودة النهائية التي تعكس فعالية البلاغات. كل مجال تم تقييمه استناداً إلى أهميته بالنسبة لسلامة المرضى وتأثيره على التعلم المؤسسي والتحسين المستمر.

وقد تم تحديد وزن كل مجال بناء على مدى تأثيره في فهم الحدث واستخلاص الدروس وتحويل نتائج الإبلاغ إلى تحسينات قابلة للتطبيق على المستوى الوطني. وقد استند ذلك إلى مراجعة البلاغات السابقة على المنصة الوطنية لرصد جوانب الضعف الأكثر تكراراً وأثرها على جودة التعلم وفعالية التدخلات، إضافة إلى تقدير الخبراء لأهمية كل مجال.

1.1. معايير احتساب أوزان المجالات:

1.1.1. الالتزام بالوقت الزمني للإبلاغ الوزن: 15 درجة

المبرر: يقيس هذا المجال مدى التزام الجهة الصحية بالإبلاغ عن الحدث عبر المنصة الوطنية لسلامة المرضى ضمن المدة الزمنية المحددة في سياسة الإبلاغ والتعامل مع الأحداث الجسيمة خلال 48 ساعة من اكتشاف الحدث، وإكمال إغلاق الحدث في 30 يوم عمل (1). ويُعد الإبلاغ في الوقت المحدد عنصراً أساسياً لتمكين الاستجابة الفورية، وبدء التحليل، وتقليل المخاطر. كما أن التأخر في الإبلاغ قد يزيد احتمالية الضرر، ويضعف دقة تحديد الأسباب، ويؤخر تنفيذ الإجراءات التصحيحية. ويسهم هذا المجال في دعم سرعة التعلم والتحسين من خلال تسريع دورة التحليل واتخاذ القرار.

1.1.2. اكتمال الوصف الوزن: 30 درجة

المبرر: يعد اكتمال وصف الحدث ووضوح تسلسله الزمني حجر الأساس لجودة البلاغ، لأنه يمكن من فهم ما حدث بدقة وتحديد نقاط الخلل والعوامل المساهمة دون افتراضات. كما أن تضمين التاريخ المرضي ذي الصلة يوضح عوامل الخطورة والسياق السريري المؤثر على الحدث. وتوثيق ما بعد الحدث (الإجراءات المتخذة ونتائجها) يبين شدة الحدث واستجابة الفريق ويعزز دقة التحليل وإمكانات التعلم. وعند نقص هذه العناصر تقل جودة البلاغ وتضعف القدرة على رصد الأنماط والتحديات النظامية وتوجيه تدخلات تحسين فعالة.

1.1.3. تحليل السبب الجذري الوزن: 35 درجة

المبرر: يعد تحليل السبب الجذري مكوناً أساسياً في سلامة المرضى لأنه يركز على تحديد مواطن الخلل في النظام. كما يدعم التعلم والتحسين كاستجابة منهجية للحوادث من خلال فهم ما حدث ولماذا. إضافة إلى ذلك، يحول تحليل البيانات من سرد وصفي إلى معرفة قابلة للتنفيذ، ويضمن أن خطط الإجراءات التصحيحية مبنية على أسباب محددة وليست حلولاً سطحية.

1.1.4. خطة الإجراءات التصحيحية الوزن: 20 درجة

المبرر: تمثل خطة الإجراءات التصحيحية المرحلة التنفيذية التي تحول نتائج التحليل إلى إجراءات محددة قابلة للتطبيق والقياس والمتابعة، بما يؤدي إلى تحسين الممارسات والحد من تكرار الحدث. وتعتمد هذه الخطة على جودة المجالات السابقة (التوقيت، اكتمال الوصف، والتحليل)، إذ لا يمكن صياغة إجراءات فعالة دون تحليل دقيق ووصف مكتمل. كما تسهم الخطط الواضحة والمحددة زمنياً، والمدعومة بآليات متابعة ومؤشرات قياس، في تعزيز المساءلة ورفع قدرة المنشأة على الاستجابة والتحسين المستمر.

1.2. آلية الحساب

- الالتزام بالوقت الزمني للإبلاغ: 15 درجة
- اكتمال الوصف: 30 درجة
- تحليل السبب الجذري: 35 درجة
- خطة الإجراءات التصحيحية: 20 درجة

هذا التوزيع يعطي الأولوية للعناصر التأسيسية (الوصف و التحليل العميق)، يليها التركيز على الإجراءات التصحيحية و من ثم التوقيت حيث يختلف الوزن مقارنة بين البلاغ على مستوى المنشأة، حيث السرعة مهمة للاستجابة الفورية. أما على المستوى الوطني. فالتحليل العميق هو العنصر الأكثر تأثيراً لأنه يكشف الأسباب النظامية ويغذي السياسات والتحسين على نطاق واسع.

مصفوفة القياس لتقييم جودة الإبلاغ عن الأحداث

1- الالتزام بالوقت الزمني للإبلاغ

الدرجة	مستوى الأداء	الوصف
1	ضمن الوقت المحدد	تم الإبلاغ عن الحدث خلال 48 ساعة من اكتشافه وفق سياسة الإبلاغ والتعامل مع الأحداث الجسيمة (1)، وتم استكمال تحليل السبب الجذري وخطة الإجراءات التصحيحية خلال 30 يوم عمل.
0.5	الالتزام جزئي بالوقت	تم الالتزام بأحد المتطلبات الزمنية (إما الإبلاغ خلال 48 ساعة أو استكمال التحليل والخطة خلال 30 يوم عمل).
0	غير ملتزم بالوقت	لم يتم الالتزام بالإبلاغ خلال المدة الزمنية، ولم تُستكمل المتطلبات ضمن المدد المحددة.

2- اكتمال الوصف

الدرجة	مستوى الأداء	الوصف
1	مكتمل	وصف شامل ودقيق يوضح التسلسل الزمني للحدث، والتاريخ المرضي ذي الصلة، وتفاصيل ما حدث بالكامل، والإجراءات الإكلينيكية المتخذة بعد الحدث بما يكفي للفهم والتحليل مع اختيار التصنيف الصحيح للحدث.
0.5	مكتمل جزئياً	وصف مرتبط بتصنيف الحدث لكنه غير مكتمل أو يفتقد عناصر/تفاصيل أساسية أو تصنيف غير صحيح.
0	غير مكتمل	وصف غير واضح أو غير مرتبط بتصنيف الحدث ما يكفي للتحليل.

3- تحليل السبب الجذري

الدرجة	مستوى الأداء	الوصف
1	مكتمل	تحليل مكتمل العناصر يتضمن على التالي: • بياناً سببياً واضحاً لكل عامل مساهم • تحديد جميع العوامل المساهمة ذات الصلة (عند تعددها)
0.5	مكتمل جزئياً	يتضمن بياناً سببياً، ويحدد عاملاً مساهماً واحداً فقط، أو أكثر دون تغطية جميع العوامل ذات الصلة عند تعددها.
0	غير مكتمل	لا يتضمن بياناً سببياً، ولا يحدد عاملاً مساهماً ذا صلة بالحدث، أو يقتصر على عبارات عامة غير داعمة للتحليل.

4- خطة الإجراءات التصحيحية

الدرجة	مستوى الأداء	الوصف
1	فعالة	خطة مكتملة العناصر، تتضمن التالي • إجراء تصحيحي واحد على الأقل لكل سبب • تكون الإجراءات المقترحة قوية أو متوسطة حسب تصنيف قوة الإجراء المعتمد في سياسة الإبلاغ والتعامل مع الأحداث الجسيمة (1) • تتضمن الخطة تحديد مسؤول للتنفيذ لكل إجراء وتاريخا مستهدفا للإنجاز • آلية متابعة لقياس التنفيذ والأثر
0.5	مكتمل جزئيا	تتضمن إجراءات لبعض الأسباب فقط، أو تتضمن إجراءات ضعيفة مقارنة بتصنيف قوة الإجراء المعتمد، و/أو ينقصها أحد العناصر الأساسية مثل تحديد المسؤول أو التاريخ المستهدف أو آلية المتابعة.
0	غير مكتمل	لا ترتبط الإجراءات بالأسباب والعوامل المساهمة، أو تكون عامة وغير قابلة للقياس، ولا تتضمن متطلبات أساسية مثل تغطية الأسباب، تحديد المسؤول، أو التاريخ المستهدف للإنجاز.

معادلة حساب درجة الجودة:

$$\text{درجة الجودة} = (\text{درجة الالتزام بالوقت} \times 15) + (\text{درجة اكتمال الوصف} \times 30) + (\text{درجة تحليل السبب الجذري} \times 35) + (\text{درجة خطة الإجراءات التصحيحية} \times 20)$$

مثال تطبيقي:

إذا كانت الدرجات كالتالي:

المعطيات:

- الالتزام بالوقت = 1 (ضمن الوقت المحدد)
- اكتمال الوصف = 0.5 (مكتمل جزئيا)
- تحليل السبب الجذري = 1 (مكتمل)
- خطة الإجراءات التصحيحية = 0.5 (مكتمل جزئيا)

$$\text{فإن درجة الجودة} = (20 \times 0.5) + (35 \times 1) + (30 \times 0.5) + (15 \times 1)$$

$$75 = 10 + 35 + 15 + 15$$

بطاقة مؤشر جودة البلاغات

النوع	تفصيل العملية
التعريف	يقيس المؤشر جودة بلاغات الأحداث الجسيمة عبر أربع مجالات رئيسية: • الالتزام بالنطاق الزمني للإبلاغ (15 درجة) • اكتمال الوصف (30 درجة) • تحليل السبب الجذري (35 درجة) • خطة الإجراءات التصحيحية (20 درجة)
منهجية القياس وطريقة الاحتساب	درجات المجالات لكل بلاغ: (0، 0.5، 1) معادلة حساب الجودة للحدث الواحد = (درجة التوقيت) × 0.15 + (0.30 × درجة الوصف) + (0.35 × درجة التحليل) + (0.20 × درجة الخطة) درجة جودة بلاغات المنشأة = متوسط درجة جودة البلاغات $\left(\frac{\text{مجموع درجات جودة الأحداث للمنشأة خلال فترة القياس}}{\text{عدد الأحداث المبلّغة من المنشأة خلال فترة القياس}} \right)$ درجة جودة بلاغات على مستوى وطني مجموع متوسط جودة البلاغات للمنشآت المبلّغة / مجموع المنشآت المبلّغة
المصدر	بلاغات الاحداث الجسيمة على المنصة الوطنية لسلامة المرضى
تكرار القياس	ربع سنوي
وحدة القياس	درجة
فترة القياس	من تاريخ الإبلاغ الى نهاية 30 يوم عمل
المستهدف	100 درجة
خط الاساس الوطني	لا يوجد



معايير الإدراج/الاستبعاد	معايير الإدراج: جميع بلاغات الأحداث الجسيمة المرفوعة خلال فترة القياس والتي اكتملت مدة الإغلاق النظامية لها (30 يوم عمل). معايير الاستبعاد: ▪ البلاغات التي لا تنطبق عليها تعريف الحدث الجسيم.
القطبية	إيجابية
مستويات الأداء والتفسير	▪ 90-100 درجة: مستوى ممتاز (إبلاغ عالي الجودة) ▪ 80-89 درجة: مستوى جيد جدًا ▪ 70-79 درجة: مستوى جيد ▪ 60-69 درجة: يحتاج إلى تحسين ▪ أقل من 60 درجة: مستوى منخفض

Type	Process Details
Definition	The indicator measures the quality of sentinel event reports across four main domains: • Compliance with the reporting timeframe (15 points) • Completeness of the description (30 points) • Root cause analysis (35 points) • Corrective action plan (20 points)
Measurement Methodology and Calculation Method	Domain scores for each report: (0, 0.5, 1) Quality score for one event = $(0.15 \times \text{Timing Score}) + (0.30 \times \text{Description Score}) + (0.35 \times \text{Analysis Score}) + (0.20 \times \text{Plan Score})$ Facility report quality score = Average quality score of the reports Total quality scores of the facility / Number of events reported by the facility National-level report quality score Sum of the average quality scores of reporting facilities / Total number of reporting facilities
Source	Sentinel event reports on the National Patient Safety Platform
Measurement Frequency	Quarterly
Unit of Measurement	Score
Measurement Period	From the reporting date until the end of 30 working days
Target	100 points



National Baseline	Not available
Inclusion/Exclusion Criteria	Inclusion criteria: All sentinel event reports submitted during the measurement period for which the official closure period has been completed (30 working days). Exclusion criteria: • Reports that do not meet the definition of a sentinel event.
Polarity	Positive
Performance Levels and Interpretation	• 90–100 points: Excellent level (high-quality reporting) • 80–89 points: Very good level • 70–79 points: Good level • 60–69 points: Needs improvement • Less than 60 points: Low level

المرجع

1- المركز السعودي لسلامة المرضى - سياسة الإبلاغ والتعامل مع الأحداث الجسيمة

<https://www.spsc.gov.sa/Arabic/pages/resources.aspx>



المركز السعودي لسلامة المرضى
SAUDI PATIENT SAFETY CENTER

