



دورة إدارة الحالات في المستشفيات ومراجعة الاستخدام الطبي: مدة الإقامة وتخطيط الخروج



دورة إدارة الحالات في المستشفيات ومراجعة الاستخدام الطبي: مدة الإقامة وتخطيط الخروج

مقدمة:

دورة إدارة الحالات في المستشفيات ومراجعة الاستخدام الطبي دورة تدريبية مدتها خمسة أيام لفرق إدارة الحالات ومراجعة الاستخدام وإدارة الأسرة ودورة الإيرادات، تتناول مدة الإقامة وتخطيط الخروج، وتنتهي بإعداد تصميم برنامج إدارة الحالات ولوحة مؤشرات أدائه لمستشفى دراسة الحالة. تخسر المستشفيات طاقتها السريرية وإيراداتها حين يجري التنويم دون دليل على مستوى الرعاية المناسب، وتتأخر مراجعات استمرار الإقامة، ويتعطل الخروج لأسباب غير سريرية، وترفض جهات الدفع أيما يتعذر الدفاع عنها. يراجع المرشدون إقامات المنومين أو ينسقون الخروج أو يتابعون الموافقات المسبقة، وتعتمد الدورة دراسات حالة مبنية على بيانات الإشغال والمطالبات المرفوضة. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في إدارة الحالات بالمستشفيات.

أهداف الدورة:

- تنظيم خدمة إدارة الحالات في المستشفى باختيار نموذج التوظيف وحدود الأدوار وطريقة توزيع الحالات على مديري الحالات
- تطبيق معايير الفرز المبنية على الدليل للتنويم واستمرار الإقامة، وإجراء مراجعة الاستخدام المسبقة وأثناء الإقامة واللاحقة
- إعداد طلبات الموافقة المسبقة لجهات الدفع وملاحظات مراجعة الاستخدام التي توثق قرارات مستوى الرعاية والتعديد
- رصد الأيام غير المبررة حسب السبب والمسؤول، وتحديد تواريخ الخروج المتوقعة بما يقلص مدة الإقامة
- منع رفض مستوى الرعاية والتظلم منه، والحد من إعادة التنويم عبر انتقال منظم للرعاية
- عرض أداء إدارة الحالات على لوحة مؤشرات أداء، وتصميم برنامج لإدارة الحالات مع مسار المراجعة الخاص به

الفئة المستهدفة:

- العاملون الذين يقيمون إقامات المنومين وفق معايير التنويم واستمرار الإقامة ويوثقون قرارات المراجعة
- العاملون الذين ينسقون خطط الخروج وإحالات الرعاية اللاحقة للحالة الحادة واجتماعات الأسر للمرضى المنومين
- العاملون الذين يخصصون الأسرة ويتابعون الإشغال اليومي ويصعدون حالات تأخر الخروج
- العاملون الذين يحصلون على موافقات جهات الدفع ويردون على طلبات المراجعة ويعالجون رفض مستوى الرعاية
- العاملون الذين يعدون تقارير مدة الإقامة والأيام غير المبررة وإعادة التنويم لإدارة المستشفى

محاوَر الدورة:

اليوم 1: أسس إدارة الحالات في المستشفيات وخط الأساس للخدمة

- وظائف إدارة الحالات في المستشفى بين المناصرة والتنسيق وانتقال الرعاية
- نماذج التوظيف في إدارة الحالات: النموذج المتكامل والثنائي والثلثي
- حدود أدوار مدير الحالة والأخصائي الاجتماعي والطبيب المستشار
- طرق توزيع الحالات حسب الوحدة مقابل خط الخدمة
- تدقيق خط الأساس لإدارة الحالات: الإشغال والمراجعات وحالات الخروج

اليوم 2: معايير مستوى الرعاية وأساليب مراجعة الاستخدام

- معايير فرز التنويم المبنية على الدليل لمستوى الرعاية الداخلية
- مسار تحديد حالة الملاحظة مقابل التنويم الداخلي
- دورات مراجعة الاستخدام المسبقة وأثناء الإقامة واللاحقة
- وتيرة مراجعة استمرار الإقامة وقواعد التصعيد إلى المراجعة الثانوية
- مسار الإحالة إلى الطبيب المستشار في حالات مستوى الرعاية غير المحسومة

اليوم 3: الموافقات المسبقة لجهات الدفع والأيام غير المبررة وتخطيط الخروج

- طلبات الموافقة المسبقة ومعايير تقديم الملخص السريري لجهات الدفع
- قالب ملاحظة مراجعة الاستخدام وسجل قرارات المراجعة
- ترميز الأيام غير المبررة حسب السبب والمسؤول وفئة التأخير
- تحديد تاريخ الخروج المتوقع في الجولات متعددة التخصصات
- تقييم تخطيط الخروج وإحالات الرعاية اللاحقة للحالة الحادة

اليوم 4: منع الرفض والتظلمات وإعادة التنويم ومقاييس إدارة الحالات

- منع الرفض أثناء الإقامة عبر طلبات المراجعة بين الأطباء النظراء
- خطاب التظلم من رفض مستوى الرعاية مع أدلة المراجعة الداعمة
- فحص مخاطر إعادة التنويم وبروتوكول الاتصال للمتابعة بعد الخروج
- تسليم انتقال الرعاية بقوائم تحقق للأدوية والمواعيد
- مجموعة مؤشرات أداء إدارة الحالات للإقامة والرفض وإعادة التنويم

اليوم 5: دراسة حالة: تصميم برنامج إدارة الحالات لمستشفى الحالة الدراسية

- مراجعة بيانات الإشغال والأيام غير المبررة والرفض في مستشفى الحالة
- تصميم مسار المراجعة من فرز التنويم حتى الخروج
- إجراءات خفض الأيام غير المبررة بمسؤولين محددين ومواعيد نهائية
- لوحة مؤشرات أداء إدارة الحالات بالمستهدفات وتعريفات البيانات
- استكمال تصميم برنامج إدارة الحالات والدفاع عنه أمام المشاركين

المهارات التي ستكتسبها:

- تصميم نماذج توزيع الحالات
- فرز مستوى الرعاية
- مراجعة الإقامة الجارية
- إدارة موافقات جهات الدفع
- تحليل الأيام غير المبررة
- معالجة عوائق الخروج
- صياغة خطابات التظلم
- فحص مخاطر إعادة التنويم

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم تصميم برنامج إدارة الحالات مع مسار المراجعة ولوحة المؤشرات إلى مدير إدارة الحالات ولجنة العمليات في المستشفى
- تقرير متى تستوفي الإقامة معايير الاستمرار، ومتى تحتاج مراجعة ثانوية أو إحالة إلى الطبيب المستشار
- تفادي الأيام المرفوضة وإعادة التنويم غير المخطط وانسداد الأسرة الناتجة عن تأخر المراجعات وتعثر خطط الخروج
- نقل قوالب المراجعة ورموز الأيام غير المبررة وهيكل خطابات التظلم إلى مديري الحالات في الأقسام وموظفي الموافقات

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون مدير إدارة الحالات ولجنة العمليات في المستشفى تصميم برنامج إدارة الحالات، وهو يحدد نموذج التوظيف ووتيرة المراجعة وقواعد التصعيد ورموز الأيام غير المبررة وخطوات تخطيط الخروج ومسارات التظلم من الرفض. وتعتمد عليه الإدارة في إقرار توزيع الحالات وتغطية الطبيب المستشار وإجراءات مكتب الموافقات، بينما يتابع مديرو الحالات في الوحدات لوحة المؤشرات في اجتماعات الأسرة اليومية. وبعد الربع الأول تقارن اللجنة مدة الإقامة والأيام غير المبررة والأيام المرفوضة وإعادة التنويم بخط الأساس، وتعديل الخطوات التي لم تحرك هذه الأرقام.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشاركون إلى معرفته قبل دورة إدارة الحالات في المستشفيات ومراجعة الاستخدام الطبي؟

يكفي أن يراجع المشاركون إقامات المنومين أو يخطط للخروج أو يدير الأسرة أو يتابع الموافقات والرفض، ولا تتناول الدورة أي علاج سريري. ويساعد إحضار تقارير إشغال أو سجلات أيام غير مبررة أو خطابات رفض مجهولة الهوية على تطبيق دراسات الحالة على مستشفاه.

بم تختلف دورة إدارة الحالات في المستشفيات ومراجعة الاستخدام الطبي عن دورات إدارة العمليات العامة في المستشفيات؟

تركز الدورة على إقامة كل مريض منوم: معايير مستوى الرعاية ودورات المراجعة والموافقات والأيام غير المبررة وتخطيط الخروج والرفض وإعادة التنويم. أما دورات العمليات العامة فتغطي الحوكمة وغرف العمليات والجودة والمالية على مستوى المستشفى، وتتناول الخروج موضوعاً واحداً بين موضوعات كثيرة.

لماذا تهتم الأيام غير المبررة في إدارة الحالات في المستشفيات ومراجعة الاستخدام الطبي؟

الأيام غير المبررة أيام إقامة بلا سبب سريري، تنتج غالباً عن تأخر الفحوص أو أماكن الرعاية اللاحقة أو القرارات. ويكشف ترميزها حسب السبب والمسؤول أي التأخيرات تعالج أولاً، فيحرر الأسرة ويقلل الأيام التي قد ترفض جهة الدفع تغطيتها.

ماذا يعود به المشاركون من دورة إدارة الحالات في المستشفيات ومراجعة الاستخدام الطبي؟

يعود المشاركون بتصميم برنامج إدارة الحالات يضم مسار المراجعة وقواعد التصعيد ورموز الأيام غير المبررة وهيكل خطاب التظلم ولوحة مؤشرات لمدة الإقامة والأيام المرفوضة وإعادة التنويم، قابلاً للتكيف مع مستشفاه.