



دورة إدارة مراكز السموم والمعلومات الدوائية: استقبال المكالمات واليقظة السمية



دورة إدارة مراكز السموم والمعلومات الدوائية: استقبال المكالمات واليقظة السمية

مقدمة:

دورة إدارة مراكز السموم والمعلومات الدوائية مع التركيز على استقبال المكالمات واليقظة السمية دورة تمتد أسبوع للقائمين على خطوط معلومات السموم وخدمات المعلومات الدوائية، وتنتهي بإعداد خطة تشغيل مركز السموم والمعلومات الدوائية لجهة الحالة. فالمراكز تفقد ثقة المستشفيات والجمهور حين تعمل خطوط الاستفسار على مدار الساعة بقواعد فرز غير مكتوبة وجدول مناوبات ضعيفة ومراجع قديمة وسجلات حالات لا تكشف المخاطر الناشئة. ويشرف المشاركون على استقبال الاستفسارات أو المناوبات أو بيانات الحالات، ويتدربون عبر دراسات حالة على سجلات المكالمات والجداول والحالات المرمزة. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- تقييم نطاق خدمة مركز السموم أو مركز المعلومات الدوائية ومزيج الاستفسارات ونموذج ساعات العمل وشبكة الشركاء مقابل خط أساس للوضع الراهن
- حوكمة بروتوكولات استقبال المكالمات والفرز، بما فيها نصوص استقبال الاستفسار وقواعد التدبير المنزلي مقابل الإحالة وروتين معاودة الاتصال ودورات مراجعة البروتوكول
- تخطيط ملاك أخطائي معلومات السموم وجدول المناوبات وإشراف أطباء السموم السريريين واعتماد كفاءة مستقبلي الاستفسارات
- إدارة مراجع علم السموم وقواعد بيانات تركيبات المنتجات وأنظمة تسجيل الحالات بحيث يوثق كل استفسار ويمكن استرجاعه
- تشغيل اليقظة السمية انطلاقاً من بيانات الحالات المرمزة، ورصد الإشارات مثل المنتجات المعاد تركيبها والمواد الجديدة وإبلاغ شركاء الصحة العامة بها
- تنسيق تخطيط مخزون الترياق عبر شبكات المستشفيات وتحديد دور المركز في الاستجابة للحوادث الكيميائية والتوعية الوقائية للجمهور

الفئة المستهدفة:

- المديرون المسؤولون عن تشغيل مراكز معلومات السموم وخطوط الاستفسار العاملة على مدار الساعة
- المديرون المسؤولون عن خدمات المعلومات الدوائية في المستشفيات أو الشبكات الصحية التي تجيب عن استفسارات المهنيين
- المشرفون المسؤولون عن جداول مناوبات أخصائي معلومات السموم وتسليم المناوبة ومراجعة جودة الاستفسارات
- القياديون المسؤولون عن بيانات حالات التسمم وجودة الترميز وتقارير اليقظة السمية لشركاء الصحة العامة
- المنسقون المسؤولون عن توفر الترياق بين المستشفيات وعن دور المركز في الجاهزية للحوادث الكيميائية

محاور الدورة:

اليوم 1: أدوار مراكز السموم والمعلومات الدوائية ومراجعة خط الأساس

- وظائف مركز معلومات السموم من خط الاستفسار إلى الترميد
- نطاق خدمة مركز المعلومات الدوائية لاستفسارات المهنيين الصحيين
- تحليل مزيج الاستفسارات حسب فئة المتصل وبيئة التعرض
- خريطة أصحاب المصلحة من المستشفيات والإسعاف والصحة العامة
- تقييم خط الأساس للمركز بحجم المكالمات وبيانات سرعة الاستجابة

اليوم 2: بروتوكولات استقبال المكالمات وحوكمة الفرز وموارد المعلومات

- نص استقبال الاستفسار المنظم وحقول البيانات الأساسية
- حوكمة قواعد الفرز بين التدبير المنزلي والإحالة إلى المستشفى
- روتين معاودة الاتصال والمتابعة لحالات التعرض المدارة منزلياً
- البحث في قواعد بيانات تركيبات المنتجات برموز معرف التركيبية UFI
- اختيار مكتبة مراجع علم السموم وترخيصها وجدول تحديثها

اليوم 3: الملاك الوظيفي والمناوبات وسجلات الحالات ومعالجة الاستفسارات المهنية

- إطار كفاءة أخصائي معلومات السموم واعتماد الجاهزية للعمل
- نموذج جدول المناوبات على مدار الساعة مع تغطية التصعيد إلى طبيب السموم
- مراجعة جودة الاستفسارات الهاتفية بعينات من المكالمات المسجلة
- تصميم نظام سجل الحالات بقوائم ترميز موحدة للتعرض
- مسار استفسار المعلومات الدوائية من تصنيف السؤال إلى الرد الموثق

اليوم 4: اليقظة السمية وشبكات الترياق والحوادث الكيميائية والتوعية

- رصد إشارات اليقظة السمية من اتجاهات الحالات المرمزة
- تنبيهات المخاطر الناشئة عن المنتجات المعاد تركيبها والمواد الجديدة
- رسم خريطة مخزون الترياق واتفاقيات تبادله بين صيدليات المستشفيات
- دور المركز عند تفعيل الاستجابة للحوادث الكيميائية وترتيبات خلية المعلومات
- خطة التوعية الوقائية للجمهور وتدريب فرق الاستجابة للطوارئ

اليوم 5: دراسات حالة لإعداد خطة تشغيل المركز

- دراسة حالة لمراجعة سجل مكالمات المركز وتعديل قواعد الفرز
- دراسة حالة لإعادة تصميم المناوبات للغطى الليلية وفترات ذروة الاستفسارات
- دراسة حالة لإعداد تقرير يقظة سمية من بيانات ستة أشهر مرمزة
- دراسة حالة لخريطة تبادل الترياق وقائمة تحقق تفعيل الحوادث
- استكمال خطة تشغيل مركز السموم والمعلومات الدوائية

المهارات التي ستكتسبها:

- حوكمة فرز الاستفسارات
- تخطيط مناوبات معلومات السموم
- تقييم كفاءة مستقبلي الاستفسارات
- إدارة مراجع علم السموم
- ترميز حالات التعرض
- مراجعة إشارات اليقظة السمية
- تنسيق شبكات الترياق
- التنسيق في الحوادث الكيميائية

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تقديم خطة تشغيل مركز السموم والمعلومات الدوائية إلى مدير المركز والجهة الصحية أو المستشفى الممول للخدمة
- اختيار قواعد الفرز والمراجع ونماذج المناوبات التي يعتمد عليها المركز استنادا إلى بيانات المكالمات والحالات
- تفادي المكالمات الليلية غير المجابة وتضارب إرشادات التدبير المنزلي ونقص الترياق أثناء حادثة في مستشفى أو حادثة كيميائية
- توجيه مستقبلي الاستفسارات ومرمزي البيانات بنص الاستقبال وورقة مراجعة الجودة وقائمة الترميز ونموذج تقرير اليقظة السمية

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون خطة تشغيل مركز السموم والمعلومات الدوائية إلى مدير المركز والجهة الممولة والمستشفيات الشريكة، ويعتمد المدير عليها في إقرار بروتوكولات الفرز ونماذج المناوبات ومشتريات المراجع، وتستخدم المستشفيات الشريكة خريطة الترياق للاتفاق على ترتيبات التبادل، ويتلقى شركاء الصحة العامة مسار تقارير اليقظة السمية. وبعد الربع الأول أو بعد أول تفعيل لحادثة كيميائية، يراجع المركز أزمته الاستجابة وحالات الخروج عن البروتوكول واكتمال الترميز وتوفر الترياق مقارنة بخط الأساس.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشاركون قبل دورة إدارة مراكز السموم والمعلومات الدوائية؟

يحتاج المشاركون إلى خبرة في الإشراف على استقبال الاستفسارات أو المناوبات أو بيانات الحالات أو ترتيبات الترياق في خدمة سموم أو معلومات دوائية. ويساعده إحضار سجلات مكالمات أو جدول مناوبات أو عينة من الحالات المرمزة بعد إخفاء الهوية على تطبيق دراسات الحالة على مركزه.

بم تختلف دورة إدارة مراكز السموم والمعلومات الدوائية عن دورات صيدلية المستشفى أو سلامة الأدوية؟

تتناول هذه الدورة تشغيل مركز استفسار وترصد: فرز المكالمات ومناوبات الأخصائيين وقواعد المراجع واليقظة السمية وشبكات الترياق. أما دورات صيدلية المستشفى فتدير قسم الصرف، ودورات سلامة الأدوية تمنع الأخطاء في الأجنحة، ولا تدير أي منهما خط استفسار أو ترصدًا مجتمعيًا للتسمم.

لماذا تهتم اليقظة السمية في إدارة مراكز السموم والمعلومات الدوائية؟

لأن الاستفسارات المرمزة تكشف مخاطر تسمم لا يراها مستشفى منفرد. فاليقظة السمية تتيح للمركز رصد المنتجات المعاد تركيبها وتغيير العبوات والمواد الجديدة مبكرًا وتنبيه شركاء الصحة العامة، فتبنى التدابير الوقائية على الأدلة لا على بلاغات متفرقة.

ماذا يعود به المشاركون من دورة إدارة مراكز السموم والمعلومات الدوائية؟

يعود المشاركون بخطة تشغيل مركز السموم والمعلومات الدوائية لجهة الحالة، مع قواعد فرز معدلة ونموذج مناوبات وقائمة ترميز ونموذج تقرير يقظة سمية وخريطة تبادل الترياق وقائمة تحقق لتفعيل الحوادث.