



VYSOKOMÝTSKÁ NEMOCNICE
Hradecká 167, 566 23 Vysoké Mýto

Lékaři
Nelékařské profese
Ekonomický úsek
Technický úsek

Verze: 01	SMĚRNICE č. SM/ZDR/03/2014	Platnost od: 20.1.2014
Počet stran: 4		Platnost do: 19.1.2016
Počet příloh: 2		Rozdělovník: A

Název: MONITOROVÁNÍ A VYHODNOCOVÁNÍ NEŽÁDOUCÍCH UDÁLOSTÍ

Obsah:

1. Přijetí nežádoucí události náměstkem pro kvalitu
2. Klasifikace závažnosti nežádoucí události dle „Matice vyhodnocení stupně rizika“
3. Provádění kořenové analýzy
4. Akční plán ke snížení rizika
5. Technické zpracování nežádoucí události
6. Dokumentace vedená náměstkem pro kvalitu

Přílohy:

1. Analýza příčin nežádoucí události
2. Matice pro vyhodnocení stupně rizika

	Jméno	Datum	Podpis
Zpracoval:	Mgr. Eva Havlíková		
Ověřil:	MUDr. Pavel Klouda		
Schválil	Ing. Josef Pejchl		
Garant procesů:	Mgr. Eva Havlíková		
Správce systému:	Alena Pešková		
Určeno pro:	Lékaři, nelékařské profese, ekonomický úsek, technický úsek		

Nahrazuje dokument: PP/M002

Zpracování hlášení nežádoucích událostí (NU)

Na nahlášení nežádoucí události navazuje proces jejího zpracování. Součástí zpracování je kořenová analýza příčiny události a preventivní opatření, která popisují rizika a eliminují vznik nežádoucí události.

1. Přijetí nežádoucí události náměstkem pro kvalitu

Náměstek pro kvalitu přijme hlášení nežádoucí události v elektronické podobě a dále jej zpracovává dle její závažnosti takto:

a) Nežádoucí události, při kterých došlo k závažnému poškození či úmrtí pacienta, jsou ihned po jejich přijetí hlášeny řediteli nemocnice. V jeho nepřítomnosti náměstkovi léčebně preventivní péče. Co nejdříve zahajuje management nemocnice práci na analýze NU, přijímá opatření a komunikuje s rodinou pacienta.

b) Nežádoucí události v prvním kroku vyhodnotí náměstek pro kvalitu podle „Matice vyhodnocení stupně rizika“. Po vyhodnocení je třeba se věnovat analýze „závažných“ nežádoucích událostí, které jsou dle matice vyhodnoceny jako NU se STŘEDNÍM a VYSOKÝM stupněm rizika. U těchto NU je prováděna kořenová analýza, hledána příčina vzniku NU (způsobena selháním lidského faktoru, selháním přístrojové techniky, způsobena chybou prostředí) stanovena preventivní opatření pro eliminaci vzniku další NU, informován management oddělení a přijat Akční plán ke snížení rizika v rámci zdravotnického zařízení.

c) U nežádoucích událostí, které jsou vyhodnoceny náměstkem pro kvalitu podle „Matice vyhodnocení stupně rizika“ jako NU s NÍZKÝM stupněm rizika, se kořenová analýza neprovádí. Tyto NU se zpracovávají pouze statisticky. U těchto nežádoucích událostí bez poškození pacienta se provádí kořenová analýza dle jejich závažnosti a dle vyhodnocení toho, kdo ji přijímá, případně na podnět jiného zaměstnance.

2. Klasifikace závažnosti nežádoucí události dle „Matice vyhodnocení stupně rizika“

U nežádoucí události hodnotí náměstek pro kvalitu již vzniklé nebo potenciální riziko vzniku NU pro možné nejvyšší poškození pacienta. Tzn., že závažnost události nemusí být pouze přímo úměrná skutečnému poškození pacienta, ale může jít také o události, které by mohly mít značně negativní důsledky, ale byly včas odhaleny, či události, které se stávají často nebo je nesnadné je včas odhalit a mohou mít velké riziko pro poškození pacienta.

Vyhodnocení NU dle „Matice vyhodnocení stupně rizika“:

Podle možného nejvyššího poškození pacienta se NU hodnotí ve 2 dimenzích:

- a) pravděpodobnost výskytu (nízká, možná, očekávaná)
- b) důsledky NU (nízké, střední, vážné)

Pro obě proměnné užíváme škálu 1 – 3, čím vyšší číslo, tím vyšší pravděpodobnost nebo důsledek.

Výsledkem „vlození“ NU do „Matice vyhodnocení stupně rizika“ dostaneme vyhodnocení stupně rizika poškození pacienta (ev. personálu), podle kterého klasifikujeme NU takto:

- stupeň 0 = NU bez rizika poškození pacienta
- stupeň 1 = NU s nízkým stupněm rizika poškození pacienta

- stupeň 2 = NU se středním stupněm rizika poškození pacienta
- stupeň 3 = NU s vysokým stupněm rizika poškození pacienta

Jednotné zařazení NU dle druhu.

Stupeň 0 = NU bez rizika poškození pacienta

Incidenty, které nevedou k poškození pacienta

- krádeže, poškození majetku pacienta, porušení domácího řádu, nedodržení léčebného režimu, agresivní chování pacienta bez poškození zdraví druhé osoby, poškození zdravotnického prostředku (přístroje) způsobeného činností zaměstnance, poškození dobrého jména nemocnice, neoprávněná manipulace se zdravotnickou dokumentací, poškození majetku nemocnice, agresivní chování zaměstnance atd.

U těchto nežádoucích událostí se provádí kořenová analýza dle jejich závažnosti a dle vyhodnocení toho, kdo ji přijímá, případně na podnět jiného zaměstnance.

Stupeň 1 = NU s nízkým stupněm rizika poškození pacienta

Nežádoucí události bez poškození zdraví pacienta

- téměř pochybení (skorochyba),
- pády bez zranění,
- nedovolený odchod pacienta, pokud pacientovi nehrozí bezprostřední ohrožení na životě,
- problémy s podáváním stravy,
- problémy s klinickou administrativou netýká-li se její důsledek poškození pacienta,
-

Stupeň 2 = NU se středním stupněm rizika poškození pacienta

- pády s lehkým zraněním (hematom, odřenina a rána bez potřeby šití),
- svévolný odchod pacienta pokud je pacient ohrožen na zdraví a životě (zmatenost, odchod z uzavřeného oddělení psychiatrie, atd.)

Stupeň 3 = NU s vysokým stupněm rizika poškození pacienta

- **pády s těžkým zraněním** (rány s potřebou šití, fraktury, luxace, kraniocerebrální poranění (subdurální či epidurální hematom, mozková kontuze či komoce, jiné)
- **všechna medikační pochybení**
- problémy s přístrojovým vybavením, pokud došlo k poškození pacienta či toto poškození hrozilo (např. popálení, chybění přístroje či jeho příslušenství při výkonu)
- problémy s materiálním vybavením, pokud došlo k poškození pacienta či toto poškození hrozilo (např. vadné lůžko, podlaha)
- záměna pacienta či záměna dokumentace (např. při výkonu, vyšetření)
- záměna laboratorního vzorku, žádanky
- problémy s podáváním transfúze – všechna pochybení týkající se tohoto výkonu ,
- aspirace cizího tělesa
- stranová záměna,
- poškození pacienta při výkonu či ošetření, poškození pacienta s následkem smrti

POZOR!!! U nežádoucí události hodnotí osoba pověřená příjmem a zpracováním NU již vzniklé nebo potenciální riziko vzniku NU, pro možné nejvyšší poškození pacienta. Tzn., že

klasifikuje nežádoucí událost z pohledu pravděpodobnosti jejího opakování a možné úrovně poškození nebo důsledků.

3. Provádění kořenové analýzy:

Náměstek pro kvalitu s týmem spolupracovníků analyzuje všechny závažné nežádoucí události, u kterých byl vyhodnocen STŘEDNÍ a VYSOKÝ stupeň rizika a případně i jiné NU, u kterých předpokládá vysoký potenciál pro zlepšení stávajících procesů poskytování zdravotní péče.

V případě závažných nežádoucích událostí je jejich analýza zahájena bezodkladně, nejdéle však do tří pracovních dnů od nahlášení. V případě ostatních nežádoucích událostí se tyto pouze evidují.

3.1. Postup analýzy

Informace pro analýzu jsou získávány ze zdravotnické dokumentace, z rozhovorů nebo písemných svědectví účastníků. Dalším zdrojem jsou technické a administrativní záznamy, například rozpis služeb a podobně.

Analýza příčin nežádoucích událostí probíhá v následujících krocích:

3.1.1. Z prvotně dostupných informací (například z dostupné dokumentace) jsou identifikovány zjevné problémy při poskytování péče (PPP) a je sestaven hrubý chronologický souhrn souvisejících událostí. Následně osoby provádějící analýzu rozhodnou o tom:

- a. se kterými účastníky bude veden rozhovor o incidentu a v jakém pořadí,
- b. na kterou oblast péče bude kladen při analýze důraz.

3.1.2. Jsou vedeny pohovory se zúčastněnými pracovníky a pacienty o identifikovaných PPP.

3.1.3. Jsou případně opakovány rozhovory s relevantními účastníky, pokud v průběhu rozhovorů nalezen nový PPP nebo je zjištěn nesoulad mezi informacemi zjištěnými z různých zdrojů.

3.1.4. Je vytvořena závěrečná zpráva o analýze obsahující následující:

- a. Chronologii všech událostí, které vedly k incidentu se zaměřením na tu část procesu, kde došlo k pochybení. Tato chronologie bude obvykle začínat okamžikem přijetí pacienta do zdravotnického zařízení, ale je možné že bude obsahovat i některé skutečnosti z doby tomu předcházející (například předcházející poskytnutou péči či chybu v překladové zprávě).
- b. Protokol k vyhodnocení NU se STŘEDNÍM a VYSOKÝM stupněm rizika a případně i jiných NU bude přiložen k dokumentu „Analýza příčin nežádoucích událostí“.

V dokumentu „Analýza příčin nežádoucích událostí“ bude zaznamenána příčina NU, pokud se podaří odhalit a doporučení ke snížení rizika potenciálních NU:

- NU způsobená selháním lidského faktoru
- NU způsobená selháním techniky
- NU způsobená chybou prostředí

4. Akční plán ke snížení rizika

Tým pro řešení nežádoucích událostí podá návrhy ke snížení rizik:

- nalezením vhodného preventivního opatření
- co bude konkrétně provedeno a kdy
- jaké jsou očekávané výsledky
- jak se naplánované konkrétní kroky dostanou k zaměstnancům, jak budou zaměstnanci informováni

5. Technické zpracování nežádoucí události

Zpracování nežádoucích událostí je centralizováno, byť různé druhy NU mohou být směřovány na různá oddělení nebo úseky. Odpovědné osoby pro analýzu NU (NOP, NLP, technický náměstek) jsou informovány při nahlášení nové NU například pomocí emailu. Zpětně informují náměstka pro řízení kvality o realizovaných krocích a výsledku šetření. Veškerá dokumentace týkající se NU je vedena u náměstka pro kvalitu. Ten podává měsíčně informace o analýze NU na poradách vedení TOP managementu a poté středního managementu.

6. Dokumentace vedená náměstkem pro řízení kvality:

- 1/ Hlášení nežádoucí události a její šetření
- 2/ Analýza příčin nežádoucí události
- 3/ Měsíční souhrn nežádoucích událostí

Příloha č. 1 – Analýza příčin nežádoucích událostí

ANALÝZA PŘÍČIN NEŽÁDOUCÍCH UDÁLOSTÍ

Období:	Počet NU:	Komu se přihodila: <input type="checkbox"/> pacient <input type="checkbox"/> zaměstnanec <input type="checkbox"/> student <input type="checkbox"/> návštěva <input type="checkbox"/> ostatní
	Počet hlášení, která nebyla klasifikována jako NU:	

Lokalita NU:

ONLP I					
ONLP II					
ONLP III					

Vyhodnocení stupně rizika (počty):

BEZ RIZIKA POŠKOZENÍ PACIENTA - 0		NÍZKÉ - 1	
STŘEDNÍ - 2			
VYSOKÉ- 3			

Druh nežádoucí události:

Nezvoleno		Chování personálu	
Klinická administrativa		Nehody a neočekávaná zranění/úmrť	
Klinický výkon		Pád – bez zranění	
Dokumentace		Pád – s lehkým zraněním	
Nozokomiální nákazy		Pád – těžkým zraněním	
Medikace/i.v. roztoky		Technické problémy	
Transfúze/krevní produkty		Zdroje (management organizace)	
Dieta/výživa		Krádež	
Medicínální plyny		jiný	
Medicínské přístroje/vybavení			
Chování pacienta- agrese			
Chování pacienta- svévolný odchod			

<p>1. Byla některá NU způsobena selháním lidského faktoru? <input type="checkbox"/> ne <input type="checkbox"/> ano</p> <p>Popis:</p> <p>Doporučení ke snížení rizika potenciálních NU:</p>
<p>2. Bylo selhání přístrojové techniky příčinou NU? <input type="checkbox"/> ne <input type="checkbox"/> ano</p> <p>Popis:</p> <p>Doporučení ke snížení rizika potenciálních NU:</p>
<p>3. Byla některá NU způsobena chybou prostředí? <input type="checkbox"/> ne <input type="checkbox"/> ano</p> <p>Popis:</p> <p>Doporučení ke snížení rizika potenciálních NU: <input type="checkbox"/> hluk <input type="checkbox"/> osvětlení <input type="checkbox"/> vyrušování</p>

Akční plán ke snížení rizika

Akce:	Strategie:	Datum zavedení:	Datum kontroly:

Datum:

Podpisy členů komise pro řešení NU:

MATICE PRO VYHODNOCENÍ STUPNĚ RIZIKA

Pravděpodobnost ↑	Střední 3	Vysoké 6	vysoké 9
	Střední 2	Střední 4	vysoké 6
	Nízké 1	Střední 2	Střední 3
	nízké	střední	vážné
	Důsledky →		

Rozdělovník A: - všichni pracovníci

Pracovní pozice	jméno	datum	podpis
NLPP			
NOP			
Provozně technický náměstek			
Náměstek pro řízení kvality			
Primář ONLP			
Interní ambulance			
Staniční sestra ONLP I			
Staniční sestra ONLP II			
Staniční sestra ONLP III			
Chirurgická ambulance, JPL			
Rehabilitace			
Vedoucí úklidu			
Pracovník administrativního úseku			
RTG			
Gynekologie, Centrum pro matku a dítě			