

OBVLADOVANJE TVEGANJ IN SKRB ZA VARNOST PACIENTOV V ZD LJUBLJANA

MZ- Projekt SenSys

Tea Stegne Ignjatovič, strokovna direktorica ZD Ljubljana
Robertina Benkovič, svetovalka v ZN

Kakovost v slovenskem zdravstvenem sistemu

V Sloveniji management kakovosti in varnosti pacientov še ni vzpostavljen na nacionalni ravni.



Vsaka posamezna inštitucija jo regulira po svoje.

IZBOLJŠEVANJE KAKOVOSTI

- **Upravljanje s tveganji**
- Zadovoljstvo pacientov in zaposlenih
- Izobraževanje
- Simulacijski center
- Mediacijski center
- IRROZ
- Povezovanje in sodelovanje z inštitucijami v Sloveniji in tujini
- Obiski delegacij

TVEGANJA V ZDL

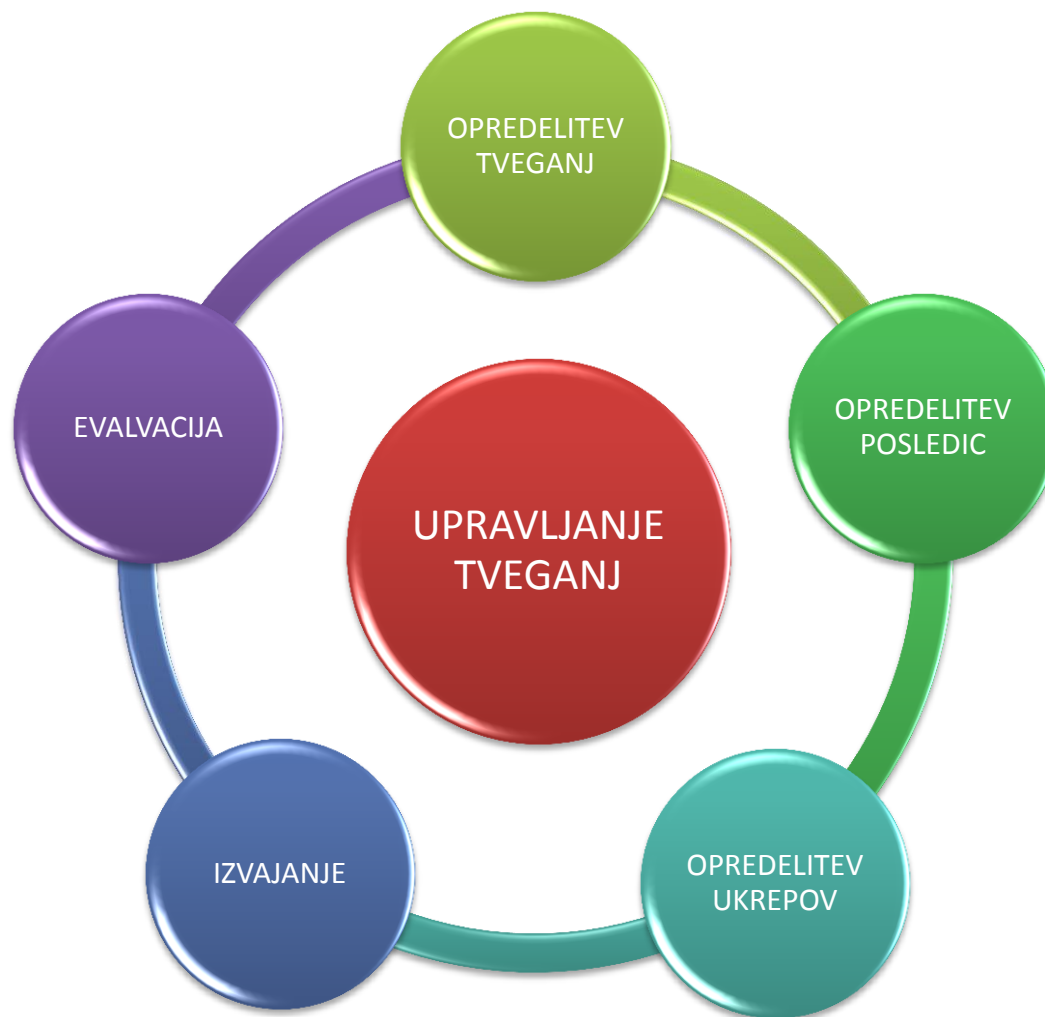
- Varnostna tveganja
- Poslovna tveganja
- Tveganja na področju informacijske varnosti
- Zdravstvena ocena tveganja (zaposleni)
- Načrt integritete



VARNOSTNA TVEGANJA

- Fizično okolje
- Odnos osebja do pacientov / komunikacija
- Obravnava pacientov
- Spremembe v standardnih operativnih postopkih
- Varnost pacientov v primeru gradbenih del
- Okoljski dejavniki

Procesni pristop



Opredelitev tveganj

1. FIZIČNO OKOLJE 2015						
Tveganje / vzroki	Kdo je izpostavljen tveganju	Ocena tveganja	Ukrepi	Nosilec ukrepov	Notranja kontrola / nosilec	Končna ocena tveganja
8. Možnost kontakta očiz nevarnimi snovmi <i>Vzrok: nepredvidnost pri delu s kemikalijami in razkužili</i>	zaposleni	6 zmerno tveganje	- uporaba zaščitne obutve z gumijastim podplatom, uporaba rokavic in peanov, perilnic - zaposleni pozna snovi, ki jih uporablja in ne tvega z dotikanjem, če je nevarno - upoštevanje varnostnih ukrepov in ukrepov prve pomoči navedenih v varnostnih listih	vsak zaposleni	SOBO, notranje presoje kakovosti	2 nizko tveganje
9. Možnost zastrupitve zaposlenih s hrano <i>Vzrok: ne nadzorovanje temperature v hladilnikih za shranjevanje hrane zaposlenih</i>	zaposleni	4 zmerno tveganje	- vsak zaposleni je odgovoren za hrano, ki jo prinese s seboj na delovno mesto - redno čiščenje hladilnika - določitev zaposlenega, ki skrbi za ustrezno vzdrževanje hladilnika	vsak zaposleni, čistilni servis	zaposleni	2 nizko tveganje
10. Prometna nesreča <i>Vzrok: vožnja z reševalnim ali drugim službenim vozilom, ali vozilom namenjenim v službene namene</i>	zaposleni	8 visoko tveganje	ocena psihofizične sposobnosti zaposlenega ob obdobjih zdravstvenih pregledih na MDPS	vsak zaposleni, ki uporablja vozilo v službene namene	MDPS, vodja službe	8 visoko tveganje

OCENA TVEGANJ

- Za oceno tveganj smo uporabili smernice **NPSA** (National patient safety agency).
- Za vsako tveganje smo opredelili **resnost posledice** in **verjetnost nastanka**. Opredelitev in oceno tveganj najmanj 1x letno revidira Komisija za kakovost.
- Za izračun (končne) vrednosti ocene tveganja smo uporabili **matriko tveganj**.

VERJETNOST NASTANKA

Časovno opredeljeni deskriptorji za pogostost

Verjetnost	1	2	3	4	5
Deskriptor	Redko	Malo verjetno	Možno	Verjetno	Skoraj gotovo
Pogostost	Nastanek ni pričakovan več let	Pričakovan nastanek vsaj enkrat letno	Pričakovan nastanek vsaj enkrat mesečno	Pričakovan nastanek vsaj enkrat tedensko	Pričakovan nastanek vsaj enkrat dnevno

RESNOST POSLEDICE

- Za oceno verjetnosti posledice prepoznanega tveganja smo uporabili Oceno resnosti posledice na področju:
 - **vpliv na varnost pacientov, osebja ali javnosti (fizična/psihična škoda),**
 - **človeški viri/organizacijski razvoj/kadrovska struktura/usposobljenost in zakonske dolžnosti**

VREDNOST POSLEDICE (STOPNJE RESNOSTI) IN PRIMERI DESKRIPTORJEV					
	1	2	3	4	5
PODROČJE	ZANEMARLJIVA	MANJŠA	ZMERNNA	HUDA	KATASTROFALNA
Vpliv na varnost pacientov, osebja ali javnosti (fizična/psihična škoda)	Minimalna poškodba, ki ne zahteva obravnave/zdravljenja oz. ki zahteva minimalno obravnavo/zdravljenje Brez odsotnosti z dela	Manjša poškodba ali bolezen, ki zahteva krajšo obravnavo Odsotnost z dela < 3 dni Podaljšana hospitalizacija za 1–3 dni	Srednje huda poškodba, ki zahteva strokovno obravnavo Odsotnost z dela 4–14 dni Podaljšana hospitalizacija za 4–15 dni Dogodek, ki vpliva na manjše število pacientov	Huda poškodba, ki povzroči daljšo nezmožnost za delo/invalidnost Odsotnost z dela > 14 dni Podaljšana hospitalizacija za > 15 dni Slabo izvajana obravnava pacienta z dolgoročnimi učinki	Neželen dogodek, ki povzroči smrt Številne trajne poškodbe ali nepopravljivi učinki na zdravje Dogodek, ki vpliva na veliko število pacientov
Človeški viri/ organizacijski razvoj/ kadrovska struktura/ usposobljenost	Majhno število osebja za kratko obdobje, kar začasno zmanjša kakovost storitev (< 1 dan)	Majhno število osebja, kar zmanjša kakovost storitev	Pozna izpolnitev/zagotovitev ključnih ciljev/storitev zaradi pomanjkanja osebja Premajhno število osebja ali nezadostna usposobljenost (> 1 dan) Nizka morala osebja Slaba prisotnost osebja na obveznih/ključnih usposabljanjih	Negotova izpolnitev/zagotovitev ključnih ciljev/storitev zaradi pomanjkanja osebja Premajhno število osebja ali nezadostna usposobljenost (> 5 dni) Izguba ključnega osebja Zelo nizka morala osebja Neprisotnost osebja na obveznih/ključnih usposabljanjih	Neizpolnitev/nezagotovitev ključnih ciljev/storitev zaradi pomanjkanja osebja Stalno premajhno število osebja ali nezadostna usposobljenost Izguba večjega števila ključnega osebja Dolgotrajna neprisotnost osebja na obveznih/ključnih usposabljanjih
Zakonske dolžnosti/pregledi	Brez vpliva ali kršitve oz. minimalen vpliv ali kršitev navodil/zakonskih dolžnosti	Kršitev zakonodaje V primeru neodprave zmanjšana uspešnost		Izvršilni ukrep Večkratne kršitve zakonskih dolžnosti Obvestila o odpravi kršitev Nizka uspešnost Kritično poročilo	Večkratne kršitve zakonskih dolžnosti Sodni pregon Potrebna sprememba celotnih sistemov Nična uspešnost Izjemno kritično poročilo

MATRIKA TVEGANJ

	Verjetnost				
Posledica	1	2	3	4	5
	Redko	Malo verjetno	Možno	Verjetno	Skoraj gotovo
5 Katastrofalna	5	10	15	20	25
4 Huda	4	8	12	16	20
3 Zmerna	3	6	9	12	15
2 Manjša	2	4	6	8	10
1 Zanemarljiva	1	2	3	4	5



Nizko tveganje
 Zmerno tveganje
 Visoko tveganje
 Izjemno visoko tveganje

IN 067 – Varnostna tveganja in ukrepi v ZDL

OCENA TVEGANJA

Datum: januar 2017

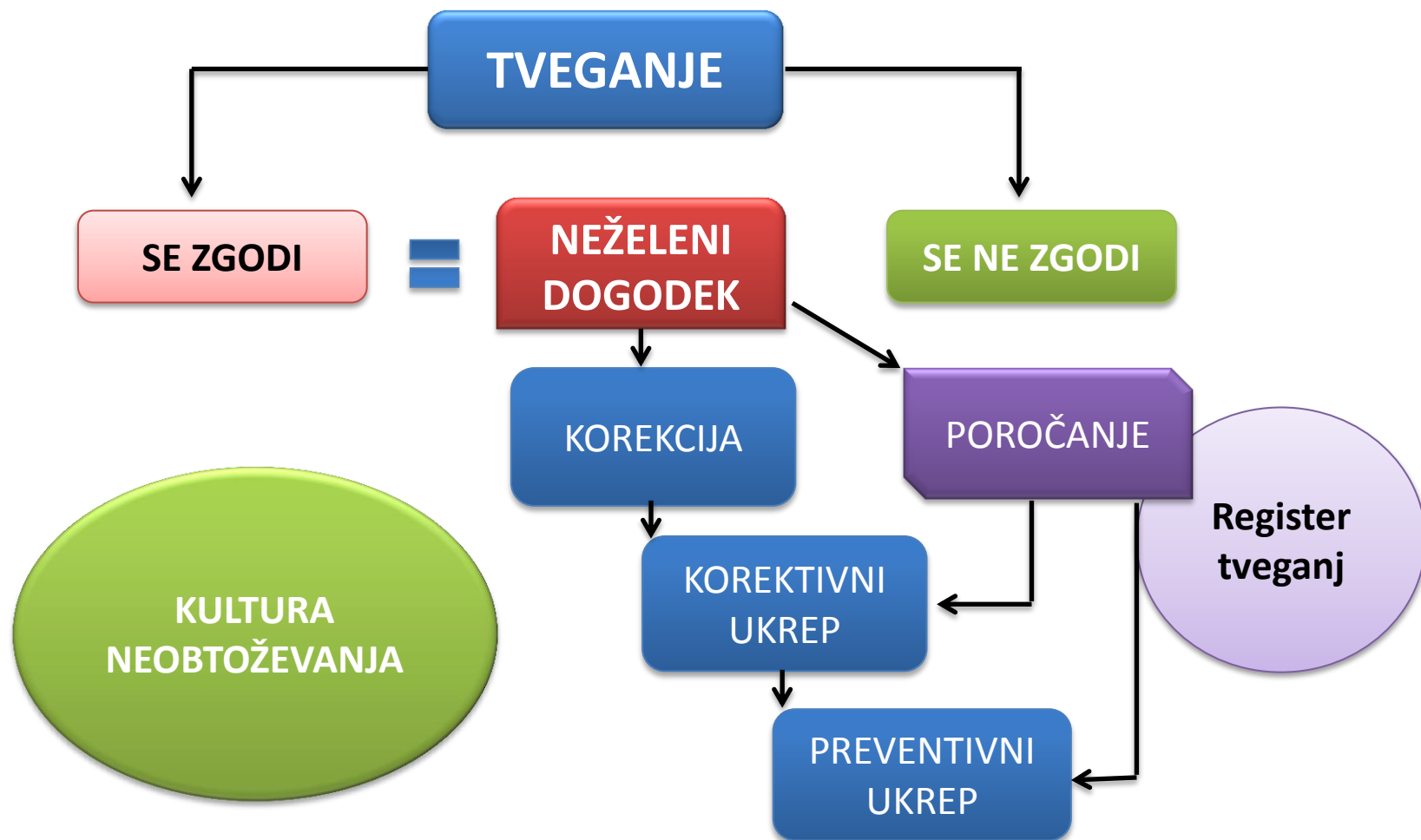
Št.	Tveganje	Ocena posledice	Stopnja	Verjetnost nastanka	Stopnja	Ocena tveganja	Stopnja	Reocena 2016
1	Padec, zdrs v prostorih in okolici ZDL	Srednje huda poškodba, ki zahteva strokovno obravnavo Odsotnost z dela 4–14 dni Podaljšana hospitalizacija za 4–15 dni Neželen dogodek, o katerem je treba poročati dogodek, ki vpliva na manjše število pacientov	zmerna 3	Morda se občasno zgodi ali ponovi	možno 3	visoko tveganje	9	9
2	Zdrs ali padec s stola, s preiskovalne mize, udarec ob predmet, udarec padajočega predmeta	Manjša poškodba ali bolezen, ki zahteva krajšo obravnavo Odsotnost z dela < 3 dni Podaljšana hospitalizacija za 1–3 dni	manjša 2	Ne pričakuje se, da se bo zgodilo/ponovilo, vendar je mogoče, da se bo	malo verjetno 2	zmerno tveganje	4	4
3	<u>Obtičanje</u> v dvigalu	Minimalna poškodba, ki ne zahteva obravnave/zdravljenja oz. ki zahteva minimalno obravnavo/zdravljenje Brez odsotnosti z dela	zanemarljiva 1	Pričakovan nastanek vsaj enkrat letno	malo verjetno 2	nizko tveganje	2	4 (2x2)

UKREPANJE NA OSNOVI OCENE TVEGANJ

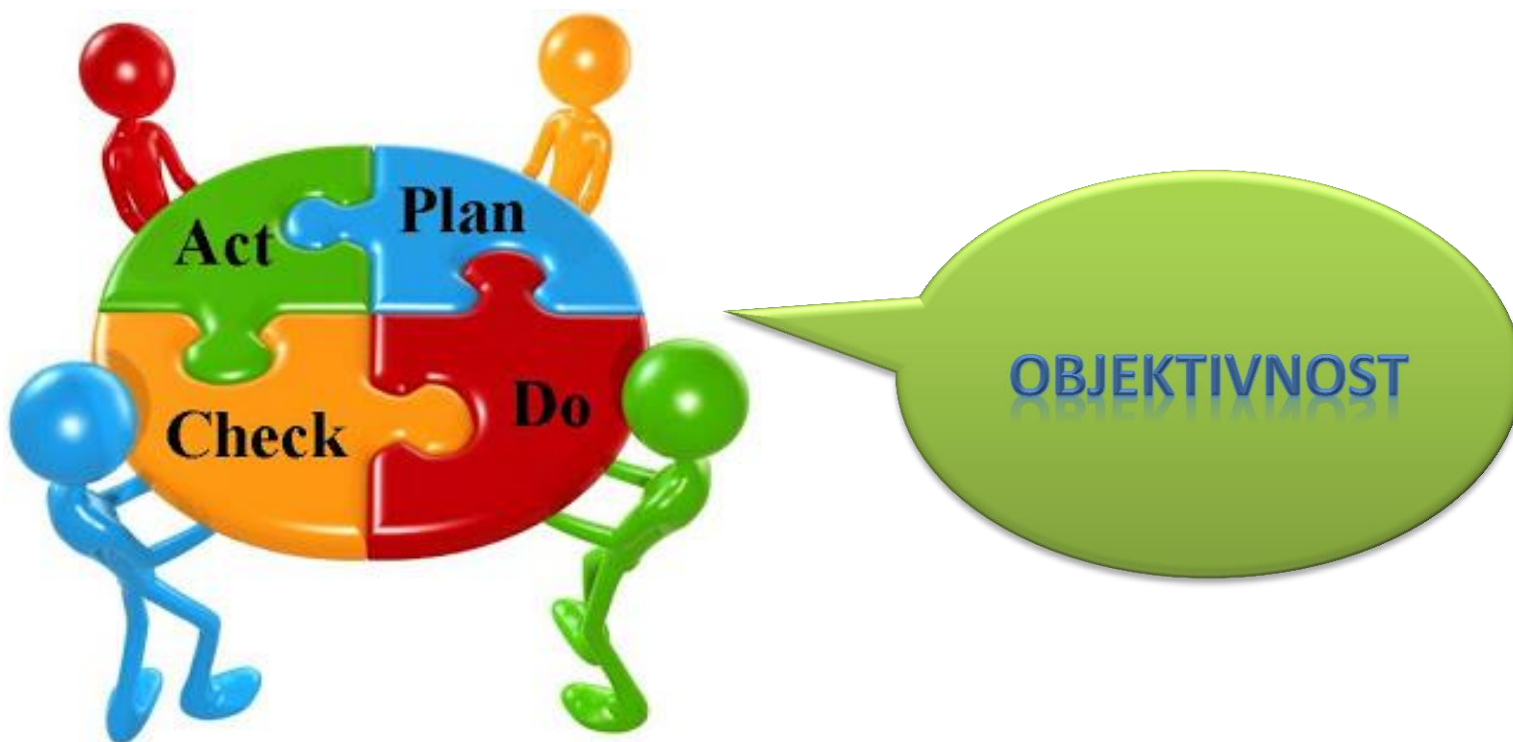
Na osnovi ocene varnostnih tveganj Komisija za kakovost določi **prednostno obravnavo** (korekcije, korektivne in preventivne ukrepe), nosilce in časovne okvire.

Učinkovitost ukrepov **se preverja** ob notranjih presojah kakovosti, po potrebi pa tudi v okviru dela Komisije za kakovost.

Zakaj obravnavati tveganja?



Nenehno izboljševanje



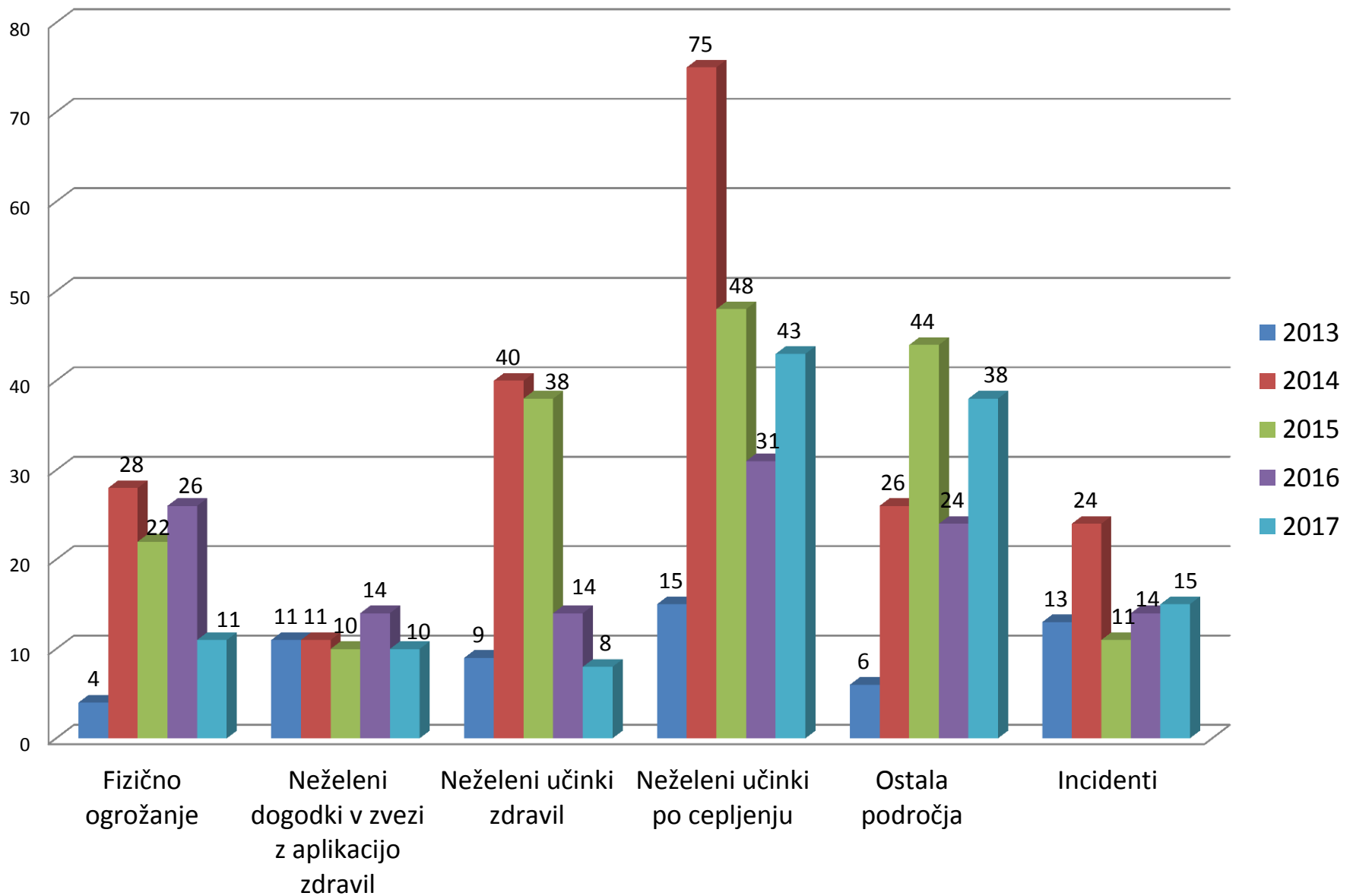
Registri neželenih dogodkov

- **Incidenti** (vbod, ureznina...) - OBR 094 - Vprašalnik za osebe pri katerih je prišlo do incidenta
- **Fizično ogrožanje pacientov in zaposlenih** (zdrs, padec) - OBR 233 - Fizično ogrožanje pacientov in zaposlenih
- **Neželeni dogodki v zvezi z aplikacijo zdravil** - OBR 184 - Neželeni dogodki v zvezi z aplikacijo zdravil
- **Stranski/neželeni učinki zdravil** (poročanje na JAZMP)
- **Nasilno vedenje** - OBR 216 - Prijava nasilnega dogodka
- **Ostala področja** - OBR 236 - Ostala področja tveganj

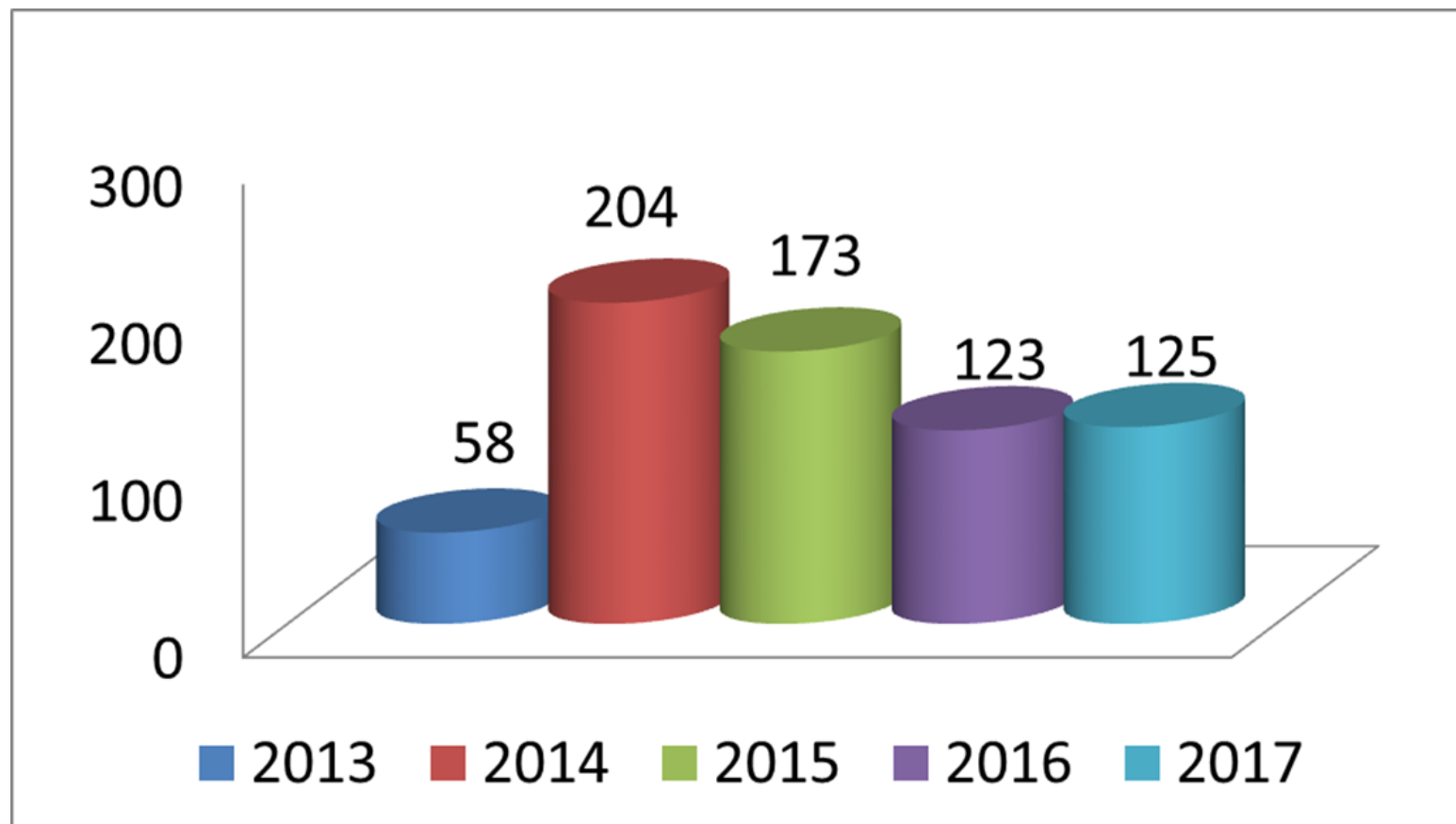
Poročanje

- **kontinuirano**, na Upravo ZDL (**nadzori@zd-lj.si**).
- 2x letno analiza podatkov (sestavni del letnega poročila)
- morebitni korektivni ukrepi ter poročanje vodstvu in predstojnikom ter strokovnim vodjem ZN posameznih enot
- vse pomembne dogodke iz posamezne enote na področju tveganj, **se sproti obravnava na koordinaciji**.

Število sporočenih neželenih dogodkov



Število neželenih dogodkov po letih



Primeri ukrepov

1. Izpad bata iz brizge ob poskusu aspiracije ali aplikacije cepiva

- Dve zaporedni prijavi s strani ene zdravnice (protokol cepljenja)
- Poizvedba po ostalih enotah
- 17 prijav v roku enega tedna

UKREP:

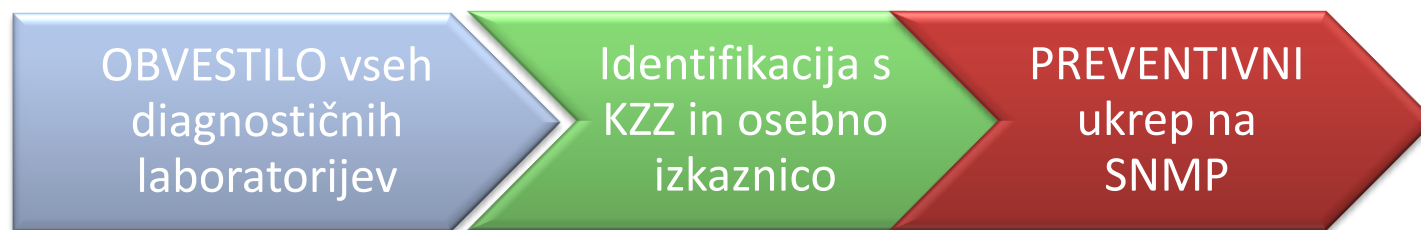


Primeri ukrepov

2. Zamenjava identitete

- Napotitev pacienta na laboratorijske preiskave po opravljenem pregledu na MDPŠ
- Identifikacija s KZZ
- Nekdo drug se je izdajal za pacienta ki je bil pregledan na MDPŠ

UKREP:



Primeri ukrepov

3. Vbod otroka z iglo v otroškem dispanzerju

- Med obravnavo otroka, je le ta segel z roko v kontejner z odpadnimi iglami

UKREP:



Zaključek

**Kontinuirano zbiranje in analiziranje dogodkov,
ki predstavljajo tveganje za varnost pacientov
in zaposlenih,**

**je eden izmed pomembnih načinov za
zmanjševanje tveganj in sprejemanje ustreznih
ukrepov**

**za zagotavljanje kakovostne in varne obravnave
pacientov.**

Zaključek

Tveganja nas spremljajo na vsakem koraku,
nemogoče se jim je
popolnoma izogniti,
Vendar pa lahko s preventivnimi ukrepi
zmanjšamo
možnost njihovega nastanka in pomembno
vplivamo na jakost/vrednost posledice.
Varna obravnava pacientov.