

Sistem zagotavljanja varnosti pacientov kot primer dobre prakse v UKC Ljubljana



Delavnica o vzpostavitvi sistema upravljanja z varnostnimi odkloni in tveganji za varnost v zdravstvu in Evropski dan pacientovih pravic, Ministrstvo za zdravje, 22. in 23.5.2019

Jelka Mlakar, viš.med.ses., prof. ped. in andrag. (UN)
Prim. Dušica Pleterški Rigler, dr. med.
Prof. dr. Radoslav Kyveder, dr. med.
Prof. dr. Andrej Bren, dr. med.

Pooblaščenca za varnost pacientov, zaposlenih in drugih v UKCL

Varna zdravstvena obravnava

- Varna zdravstvena oskrba je temeljna pravica vsakega državljana RS in Evropske unije.
- Kultura varnosti temelji na učenju in ne na iskanju krivde in kaznovanju.
- Razvijati jo je mogoče v okoljih, kjer vlada znanje, zaupanje in odprtost za komunikacijo in učenje.

Kultura varnosti:

Kultura varnosti je prednostna naloga strokovnih in poslovnih vodstev:

- pomembno je **učenje iz izkušenj** pridobljenih ob zapletu
- **sistem sporočanja**: omogočati mora prostovoljnost, anonimnost, zaupnost; nekaznovalen, neodvisen od drugih pravnih postopkov;
- **obravnava** vzrokov in posledic zapletov z namenom njihovega preprečevanja v prihodnosti
- uvajanje **kazalnikov varnosti** za različna okolja zdravstvene oskrbe in ocenjevanje uspešnosti ukrepov
- **sodelovanja pacientov** in svojcev

Mednarodna izmenjava izkušenj.

Kultura varnosti
je zavedanje da je lahko vsako človekovo ravnanje
povezano z neželenimi dogodki



Vemo, da lahko sicer večino procesov
in izidov predvidimo...



...a nas včasih okoliščine presenetijo



Razvoj kulture varnosti



Parker&Hudson, 2002

PROSUNT®

Razvoj kulture varnosti v UKCL

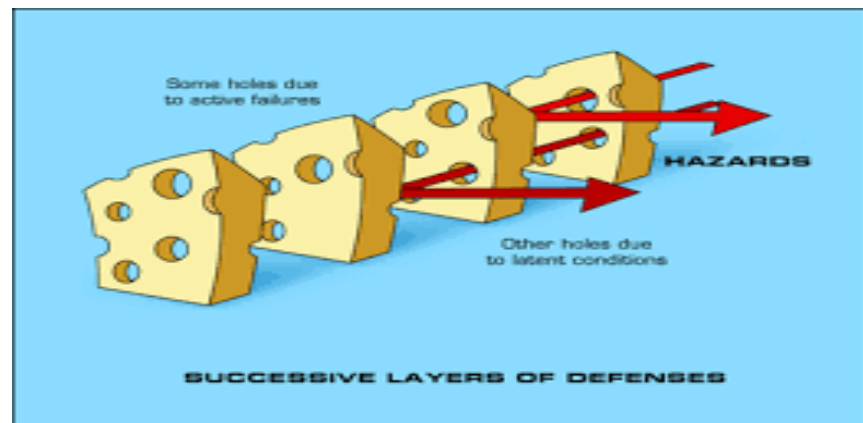
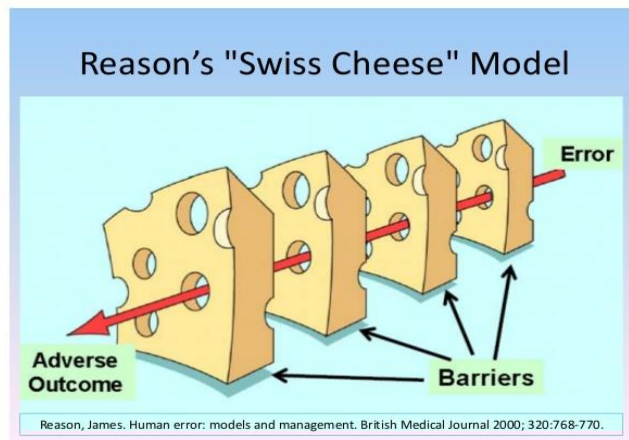
- Sistem upravljanja z odkloni smo zastavili v letu 2004 (multiprofesionalna skupina) in ga v letu 2008 uvedli v prakso.
- Pristop k sistematičnemu prepoznavanju in obvladovanju tveganj – 2012.
- S sistemskim pristopom smo skušali vzpostaviti ozaveščenost zaposlenih o pomembnosti čim višje varnostne kulture (izobraževanje, promocija varnostne kulture, zaznavanje varnostnih zapletov in tveganj, poročanje, obravnava, preventivni in korektivni ukrepi, odzivna poročila, ocena učinkovitosti).

Pravne podlage in organizacijski predpisi

- Pravilnik o sistemu upravljanja z odkloni (marec 2008; intranet; uradni dokumenti)
- OP Komuniciranje v primeru izrednega dogodka
- OP Sistem upravljanja z odkloni
- OP Obravnava varnostnih zapletov pri zdravstveni oskrbi pacienta
- OP Poročanje in obravnava opozorilnih nevarnih dogodkov
- Strategija obvladovanja tveganj v UKCL
- OP Obvladovanje tveganj v UKCL
 - (intranetna spletna stran UKCL)

Cilj sistema je vzpostavitev večje varnosti pacientov in zaposlenih

- baza podatkov o vseh oblikah in številu varnostnih odklonov in tveganj na enem mestu
- sistemski pristopi za izboljševanje



Pogoji za izboljševanje kulture varnosti

- izobraževanje zaposlenih in seznanjanje pacientov in njihovih bližnjih o pomenu kulture varnosti
- vključevanje vseh zaposlenih in uporabnikov v izboljševanje varne zdravstvene obravnave
- timsko delo
- profesionalna komunikacija



Varnostni zapleti pri zdravstveni obravnavi pacientov

Zaplet v vsakem 10. zdravstvenem postopku

- **prizadetih cca 15 milj. ljudi**
- **umre vsak 1000 bolnik v bolnišnični oskrbi**



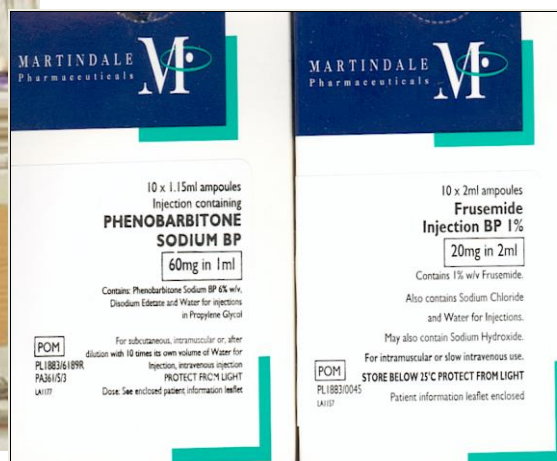
Oblike varnostnih zapletov

- varnostni zapleti pri zdravstveni obravnavi pacientov
- skorajšnji varnostni zapleti
- opozorilni nevarni dogodki
- izredni dogodki
- varnostni zapleti pri zaposlenih in drugih

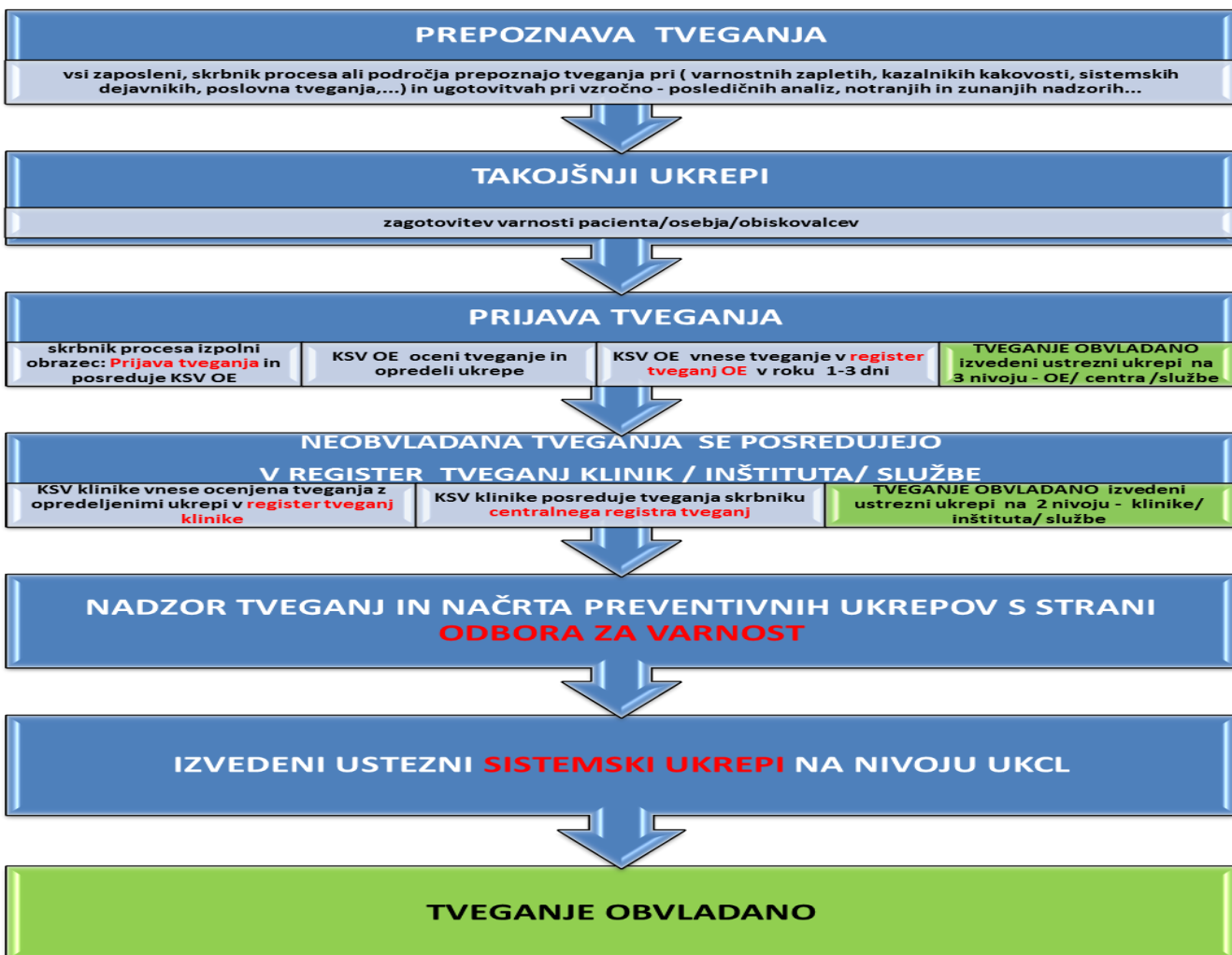
Varnostne zaplete obravnavamo po sodobnih principih varnostne kulture – ne krivdno



(no-blame; no-shame)



Shema procesa obvladovanja tveganj



Način obravnave varnostnih zapletov

- varnostni pogovor (kratek, razširjeni)
- vzročno posledična analiza oz. analiza osnovnih vzrokov ter spremljajočih dejavnikov (VPA)
- konferenca o izidih in zapletih zdravljenja (MM konferenca)
- izredni strokovni nadzor???

Preventivni ukrepi

- varnostne vizite
- “Varna kirurgija rešuje življenja”; kontrolni varnostni sistem v operacijskih sobah
- redni strokovni nadzori
- strokovni standardi, protokoli, delovna navodila, smernice
- redna izobraževanja zaposlenih
- osveščanje pacientov in njihovih bližnjih

Sistem varnosti v OP dvorani

29

Izvedeni sistemski pristopi

- Projektna skupina za padce je pripravila povzetek korektivnih in preventivnih ukrepov, priporočila
- deluje Projektna skupina za varno ravnanje z zdravili
- delujejo številne manjše delovne skupine, ki podrobno obravnavajo tiste procese, v katerih prepoznavamo potencialna tveganja za pacienta

Informacijska podpora

- število in obliko varnostnih zapletov spremljamo preko sklopov
- posamezni varnostni zaplet je možno spremljati po fazah
- vzpostavili smo centralni register tveganj
- učinkovitejše je uvajanje in sledenje izvajanja preventivnih in korektivnih ukrepov
- vsem zaposlenim so dostopna priporočila in primeri dobrih kliničnih praks za zmanjševanje varnostnih zapletov in tveganj ter njihovih posledic (v pripravi)

Informacijska podpora spremljanja

The screenshot shows the INTRANET-Univerzitetni Klinični center Ljubljana website. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Zdravstvena nega', 'Lekarna', 'On-line publikacije', 'Zdravila', 'Interne informacije klinik in KO', 'Smernice in klinične poti', 'Strokovno vodstvo', 'Komisija za strokovno etična vprašanja', 'Izobraževanje', 'Simulacijsko učenje', 'Strokovno izobraževanje', 'Dejavnosti skupnega pomena', 'Sanacija', 'Organi upravljanja, posvetovalna, koordinacijska in delovna telesa, komisije', 'Področje za nabavno dejavnost', 'Služba za varnost', 'Področje za tehnično dejavnost', 'Služba za preprečevanje in obvladovanje bolnišničnih okužb', 'Oskrbovalne službe', 'Služba bolniške prehrane in dietoterapije', 'Služba za kakovost', 'Kadrovsko področje', 'Služba za izobraževanje', 'Služba za raziskave in razvoj', 'Poslovanje', 'Področje za ekonomsko in finančno dejavnost', 'Služba za organizacijo', 'Tehnično-vzdrževalni sektor UKC', and 'Služba za socialne zadeve'.

The main content area is titled 'Sporočanje odklonov' (Reporting deviations). It includes a section 'Povezave za sporočanje' (Links for reporting) with the following items:

- 1. Odklonov - spletna aplikacija** (SHAKESPEARE logo)

V sistem **ODKLONOV** lahko sporočite:

 - padeč pacienta,
 - razjede zaradi pritiska (RZP),
 - incident, ostri predmeti, okužbe,
 - zapleti v povezavi z delom z zdravili,
 - neželene reakcije ob transfuziji krvi,
 - zapleti v zvezi z zdravljenjem pacienta,
 - bolnišnične okužbe,
 - nezgoda pri delu,
 - zapleti v zvezi s fizičnim okoljem,
 - nevarni pojavi,
 - sum na kaznivno dejanje,
 - nasilna dejanja,
 - druge vrste varnostnih zapletov.
- 2. Prepoznanih tveganj - spletna aplikacija** (SHAKESPEARE logo)
- 3. Neželenih stranskih učinkov zdravil - jazmp**
- 4. Neetičnih ali koruptivnih dejanj - intranetna stran**

Below these links, it states: 'Vse dodatne informacije so na voljo na intranetni strani **Službe za kakovost** ali se obrnite na:'

Contacts listed:

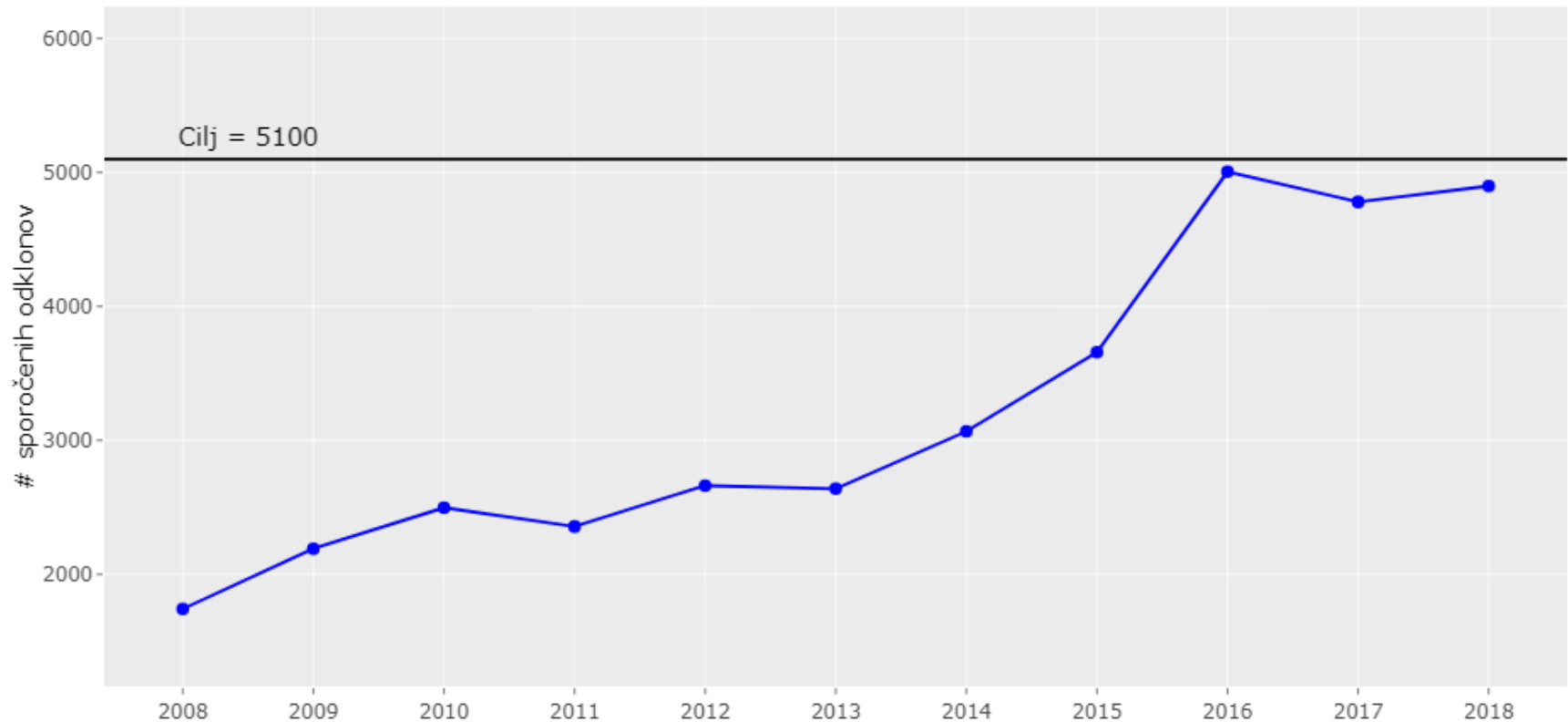
- Jelko Mlakar**, 21-35, jelka.mlakar@kcij.si
- Evo Verstovšek**, 13-36, eva.verstovsek@kcij.si
- prim. Dušico Pleterški Rigler**, 40-90, dusica.pleterški@kcij.si

Below this, it says 'Navodila, priročniki' (Instructions, manuals) with the following items:

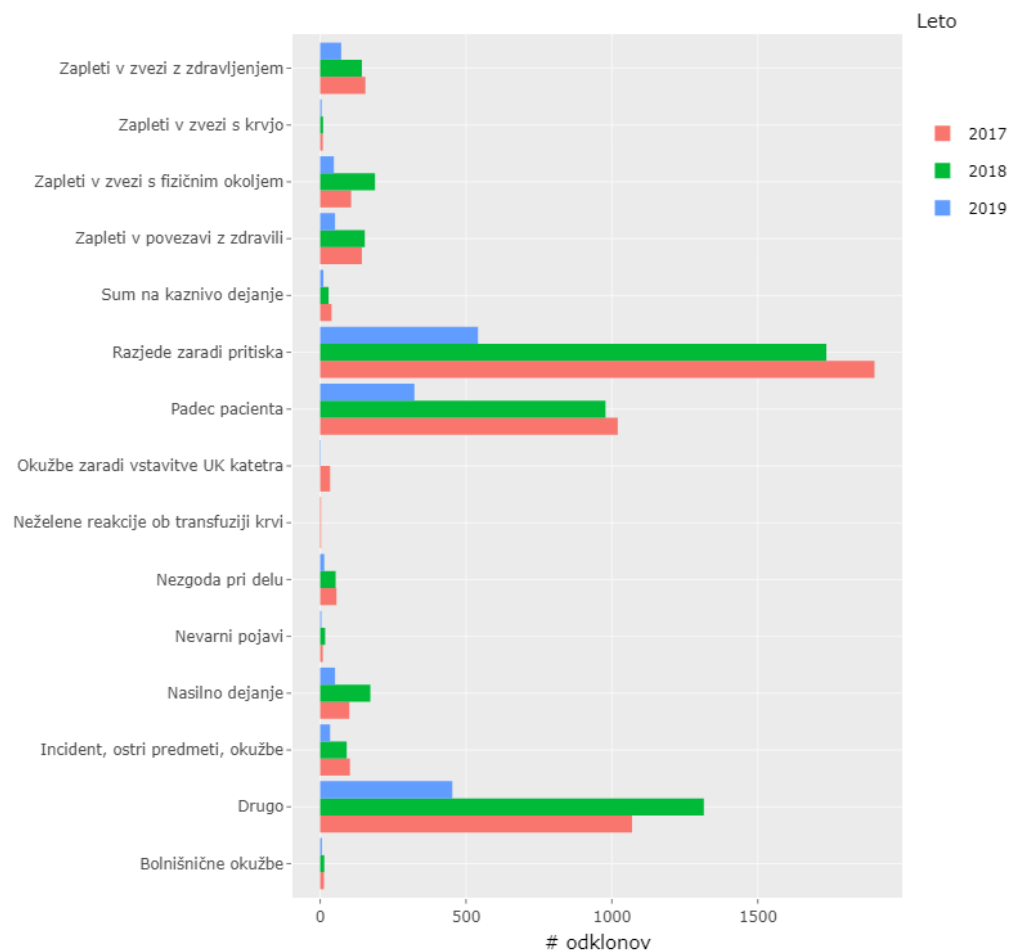
1. Pisna navodila (priročnik) za uporabo spletne aplikacije
2. **NOVO!!!** Navodila za vnos pacientov z RZP v spletni aplikaciji

The right sidebar contains a 'Prijava' (Login) section and a 'Sistem vodenja kakovosti' (Quality management system) section. The 'Sistem vodenja kakovosti' section includes links to 'Sporočanje odklonov in tveganj' (Reporting deviations and risks), 'Prijava neželenega učinka zdravila' (Reporting adverse drug reaction), 'Terciarna dejavnost' (Tertiary activity), 'Laboratorijska dejavnost UKC' (Laboratory activity UKC), 'Konziliarna služba' (Conciliation service), 'Anketi o zadovoljstvu dijakov in študentov z vajami v UKCL' (Surveys on student satisfaction with exercises in UKCL), 'Koledarji prostorov' (Room calendars), 'Načrt integritete' (Integrity plan), 'Priročniki za zaposlene' (Manuals for employees), 'Telefonske številke in e-naslovi' (Phone numbers and email addresses), 'Imenik elektronske pošte' (Email directory), 'Pristonost' (Availability), 'Spletna pošta UKC Ljubljana' (UKC Ljubljana webmail), 'Nujne telefonske številke v UKCL' (Emergency phone numbers in UKCL), 'Malica' (Breakfast), 'Časopis Interno' (Internal magazine), 'Pohvale zaposlenim' (Praises for employees), 'Kako do objave na spletu' (How to get on the website), 'Račun UKC in matični podatki' (UKC account and identification data), 'Upravljanje s posteljami' (Bed management), 'Naročanje na radiološke preiskave' (Ordering radiological examinations), 'Informacije o delovanju zdravstvenega informacijskega sistema' (Information about the operation of the health information system), 'Navodila IMPAX klient' (IMPAX client instructions), 'Slovenščina - Angleščina' (Slovene - English), and 'Obvestilo' (Notice).

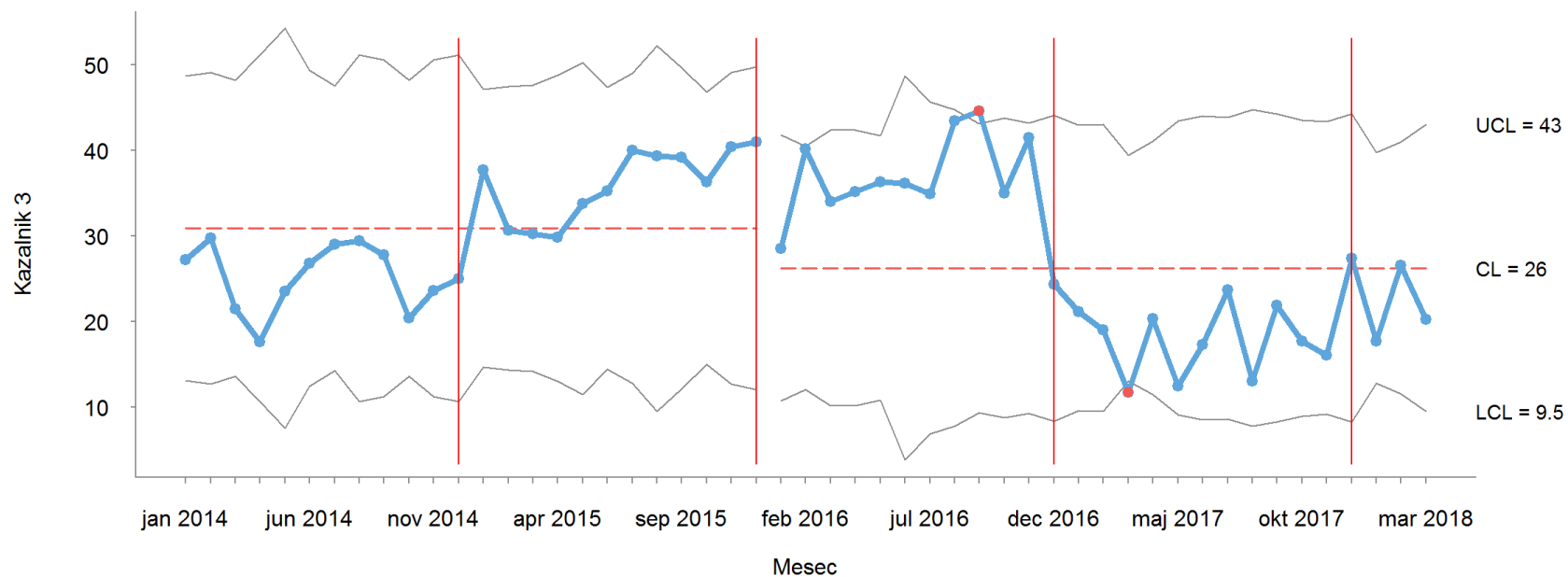
Število sporočenih odklonov



Primerjava sporočenih odklonov po sklopih 2017 - 2019 (do 07.05.2019)



Poškodbe pri padcih



Register tveganj

Procesi

10.3.248.208:8080/ShakeSpearWebClient/process/process_list.xhtml

Najbolj obiskano Prvi koraki INTRANET-Univerzitet... Založba in spletna knji...

SHAKE SPEARE™

EVA VERSTOVŠEK

Od 12.04.2019 Do 26.04.2019 Tip procesa Išči

1561

Id	Tip procesa	Stanje	Zaporedna številka	Datum	Lokacija	Klinični oddelek	Področje tveganja	Šifra tveganja	Klinična tveganja	Opredelitev/opis tveganja	V-verjet
15932	Obvladovanje tveganja	Ocena tveganja	Tveganje-400/2018	26.03.2018	KLINIKA ZA INFEK	UPRAVLJANJE IN	2. Vodstveni proces	2.1 Tveganja v pove		ocena tveganja za i	3="verjetn
15933	Obvladovanje tveganja	Ocena tveganja	Tveganje-401/2018	26.03.2018	KLINIKA ZA INFEK	UPRAVLJANJE IN	1. Klinična tveganja	1.6 Tveganja v pove		- smernice za pare	4="skoraj
15942	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-402/2018	26.03.2018	OČESNA KLINIKA	OČESNA KLINIKA	1. Klinična tveganja	1.1 Tveganja v zvez	1.1.1 Tveganja v po	Napaka pri vbrizgav	2="možno
15943	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-403/2018	26.03.2018	OČESNA KLINIKA	OČESNA KLINIKA	1. Klinična tveganja	1.5 Tveganja v pove		Dolgo časovno obd	1="redko/i
15944	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-404/2018	26.03.2018	OČESNA KLINIKA	OČESNA KLINIKA	1. Klinična tveganja	1.1 Tveganja v zvez	1.1.2 Tveganja v po	Tveganje za nedost	2="možno
15945	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-405/2018	26.03.2018	OČESNA KLINIKA	OČESNA KLINIKA	3. Podporni proces	3.1 Tveganja v pove		Tveganje za obvlad	3="verjetn
15946	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-406/2018	26.03.2018	OČESNA KLINIKA	OČESNA KLINIKA	2. Vodstveni proces	2.1 Tveganja v pove		Kadrovski deficit i	3="verjetn
15947	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-407/2018	26.03.2018	OČESNA KLINIKA	OČESNA KLINIKA	1. Klinična tveganja	1.6 Tveganja v pove		Tveganje za infekci	1="redko/i
15949	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-408/2018	26.03.2018	KIRURŠKA KLINIK	KLINIČNI ODDELE	1. Klinična tveganja	1.2 Tveganja v pove		Čakalna doba nad	3="verjetn
15950	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-409/2018	26.03.2018	KIRURŠKA KLINIK	KLINIČNI ODDELE	1. Klinična tveganja	1.1 Tveganja v zvez	1.1.2 Tveganja v po	Preveliko dnevno št	4="skoraj
15957	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-410/2018	27.03.2018	INTERNA KLINIKA	KLINIČNI ODDELE	2. Vodstveni proces	2.1 Tveganja v pove		Neustrezna/pomne	4="skoraj
15968	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-411/2018	27.03.2018	INTERNA KLINIKA	KLINIČNI ODDELE	1. Klinična tveganja	1.1 Tveganja v zvez	1.1.5 Tveganja v po	- tveganje za poveč	2="možno
15971	Obvladovanje tveganja	Prijava tveganja	Tveganje-412/2018	27.03.2018	INTERNA KLINIKA	KLINIČNI ODDELE	1. Klinična tveganja	1.2 Tveganja v pove			
15977	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-413/2018	27.03.2018	KLINIČNI INŠTITUT	KIR	1. Klinična tveganja	1.1 Tveganja v zvez	1.1.1 Tveganja v po	Razpok vene ob ap	1="redko/i
15978	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-414/2018	27.03.2018	KLINIČNI INŠTITUT	KIR	1. Klinična tveganja	1.6 Tveganja v pove		Zaradi starosti in o	2="možno
15983	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-415/2018	27.03.2018	KLINIČNI INŠTITUT	KIR	1. Klinična tveganja	1.6 Tveganja v pove		Čakalnica pred UZ	3="verjetn
15999	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-416/2018	28.03.2018	KIRURŠKA KLINIK	UPRAVLJANJE IN	2. Vodstveni proces	2.1 Tveganja v pove		intenzivna terapija	2="možno
16000	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-417/2018	28.03.2018	INTERNA KLINIKA	INTERNISTIČNA PI	2. Vodstveni proces	2.1 Tveganja v pove		pomankljiv nadzor	4="skoraj
16020	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-418/2018	28.03.2018	INTERNA KLINIKA	KLINIČNI ODDELE	1. Klinična tveganja	1.1 Tveganja v zvez	1.1.5 Tveganja v po	Nastanek RZP	3="verjetn
16022	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-419/2018	28.03.2018	INTERNA KLINIKA	KLINIČNI ODDELE	1. Klinična tveganja	1.1 Tveganja v zvez	1.1.1 Tveganja v po	možnost nastanka	3="verjetn
16023	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-420/2018	28.03.2018	INTERNA KLINIKA	KLINIČNI ODDELE	1. Klinična tveganja	1.1 Tveganja v zvez	1.1.3 Tveganja v po	možnost nastanka	1="redko/i
16024	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-421/2018	28.03.2018	INTERNA KLINIKA	KLINIČNI ODDELE	1. Klinična tveganja	1.1 Tveganja v zvez	1.1.2 Tveganja v po	možnost nastanka	2="možno
16029	Obvladovanje tveganja	Ocena tveganja	Tveganje-422/2018	28.03.2018	NEVROLOŠKA KL	KLINIČNI INŠTITUT	4. Sistem obvladov			Informacijski progr	3="verjetn
16030	Obvladovanje tveganja	Ocena tveganja	Tveganje-423/2018	28.03.2018	NEVROLOŠKA KL	KLINIČNI INŠTITUT	1. Klinična tveganja	1.6 Tveganja v pove		Na KIKIN imamo 4	2="možno
16036	Obvladovanje tveganja	Ocena tveganja	Tveganje-424/2018	29.03.2018	INTERNA KLINIKA	KLINIČNI ODDELE	1. Klinična tveganja	1.6 Tveganja v pove		Tveganje za okužb	3="verjetn
16037	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-425/2018	29.03.2018	INTERNA KLINIKA	KLINIČNI ODDELE	1. Klinična tveganja	1.1 Tveganja v zvez	1.1.5 Tveganja v po	okužba z legionelo	1="redko/i
16038	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-426/2018	29.03.2018	INTERNA KLINIKA	KLINIČNI ODDELE	1. Klinična tveganja	1.1 Tveganja v zvez	1.1.5 Tveganja v po	nastanek oz. preno	3="verjetn
16039	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-427/2018	29.03.2018	INTERNA KLINIKA	KLINIČNI ODDELE	1. Klinična tveganja	1.1 Tveganja v zvez	1.1.2 Tveganja v po	incident pri zdravst	2="možno
16040	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-428/2018	29.03.2018	INTERNA KLINIKA	KLINIČNI ODDELE	2. Vodstveni proces	2.3 Tveganja v pove		nezadostna oskrba	2="možno
16041	Obvladovanje tveganja	Monitoring ukrepov	Tveganje-429/2018	29.03.2018	INTERNA KLINIKA	KLINIČNI ODDELE	1. Klinična tveganja	1.1 Tveganja v zvez	1.1.1 Tveganja v po	Imamo ustrezen na	4="skoraj

Copyright © Žejn d.o.o. 2001 - 2019; ShakeSpear™ 4_8, b7d96b14789a8200a30fc055743640d6a718bd3 (2017-12-21, 1804)

Preventivni in korektivni ukrepi

- obveščamo odgovorne, vodstvo zavoda in v primeru opozorilnih nevarnih dogodkov tudi Ministrstvo za zdravje, vedno brez identifikacijskih podatkov o vključenih in mestu zapleta
- spremljamo izvedbo aktivnosti izvajanja preventivnih in korektivnih ukrepov
- spremljamo odzivna poročila odgovornih oseb in ocenjujemo učinkovitost ukrepov
- vzpostavili smo centralni register tveganj

Ocena neposrednih stroškov zapletov izražena v milijonih evrov

Vir: European Commission, Costs of unsafe care and costs effectiveness of patient safety programmes, 2015-2016

	0,2% stroškov za zdravstvo	6,0% stroškov za zdravstvo
Slovenija	6,8	205.0
Italija	293,4	8,802.8
Avstrija	72.7	2,180.1
Madžarska	16.8	503.3
Hrvaška	6.3	188.8
Nemčija	658.8	19,763.2
Švedska	83.6	2,509.0
Danska	54.8	1,642.9
Evropa 28	2,820.2	84,605.5

Vprašanja? Pobude?

HVALA ZA POZORNOST

jelka.mlakar@kclj.si

