

Belső jelentési rendszerek bevezetésének nemzetközi tapasztalatai

2010. 03.05.

Dr. Lám Judit

Vázlat

1. A sikeres jelentési rendszer ismérvei
2. A belső jelentési folyamat lépései
3. A belső jelentési rendszer kialakítása (lépések, szervezeti bevezethetőség, eszközök, jelentéshez szükséges kompetenciák)
4. A jelentési hajlandóságot befolyásoló tényezők
5. A belső jelentési rendszer hosszú távú fenntarthatóságát elősegítő faktorok
6. A bevezetés során tapasztalt nehézségek

A sikeres jelentési rendszer jellemzői I.

Szankciómentesség

- A munkatársak nem kerülhetnek a rendszerhibák miatt felelősségre vonásra. DE: Súlyos inkompetencia, a szakmai szabályok megszegése, az előírásoktól való eltérés, illegális tevékenység nem kerülhet figyelmen kívül hagyásra.

Anonimitás

- A jelentésekben nem lehet rákérdezni személyes adatokra, illetve azok nem tárolhatóak el azonosításra alkalmas adatokkal. Azokat a jelentéseket, amelyek ilyen adattartalommal bírnak anonimé kell tenni, feldolgozásuk ill. továbbításuk előtt.

Bizalom

- A jelentőre illetve a betegek azonosítására alkalmas adat nem kerül harmadik fél számára kiadásra, még abban az esetben sem, ha az eredeti jelentés tartalmazott ilyen jellegű adatot

A sikeres jelentési rendszer jellemzői II.

Önkéntesség

- A jelentések önkéntes alapon készülnek. Bármilyen kötelezettség esetén a jelentési hajlandóság romlik, a motivációra negatív hatással van.

Függetlenség

- A jelentési rendszer minden olyan hatóságtól/ vezetéstől függetlenül működik, amely a jelentőket illetve a rizikómenedzsmentet szankcionálni tudja.

Szakértői elemzés

- A jelentéseket kijelölt, a kórház szervezetét jól ismerő felelősök elemzik, akik az esemény háttérében álló a rendszerhibákat tárják fel.

Visszajelzés

- Valamennyi munkatárs számára visszajelzés történik a beérkező jelentésekről, a elemzésükről, és a javasolt illetve bevezetett intézkedésekről (szokásos megbeszélések, hibakonferenciák, esetismertetések keretében)

A sikeres jelentési rendszer jellemzői

III.

Világos felépítés, és folyamat

- A jelentési rendszerrel összefüggő valamennyi feladat, struktúra és folyamat standardizált, bárki számára hozzáférhető, és valamennyi munkatárs számára ismertetésre került.

Egyszerű jelentésekkel kapcsolatos eljárások

- A jelentéseknek egyszerűeknek kell lenniük, és a jelentő esemény megtörténte után rövid időn belül leadásra kell kerülniük.

A jelentés tartalma jól definiált

- A jelentendő események definícióját pontosan meg kell határozni, ezt valamennyi munkatársnak ismerni kell. Meg kell határozni a definíciónak nem megfelelő jelentések esetében folytatandó eljárásrendet.

Rendszerorientáltság

- A megoldási javaslatoknak a rendszerre, folyamatokra, ezek kölcsönhatásaira illetve termékekre kell fókuszálniuk.

A belső jelentési folyamat

Bevezetés és motiválás

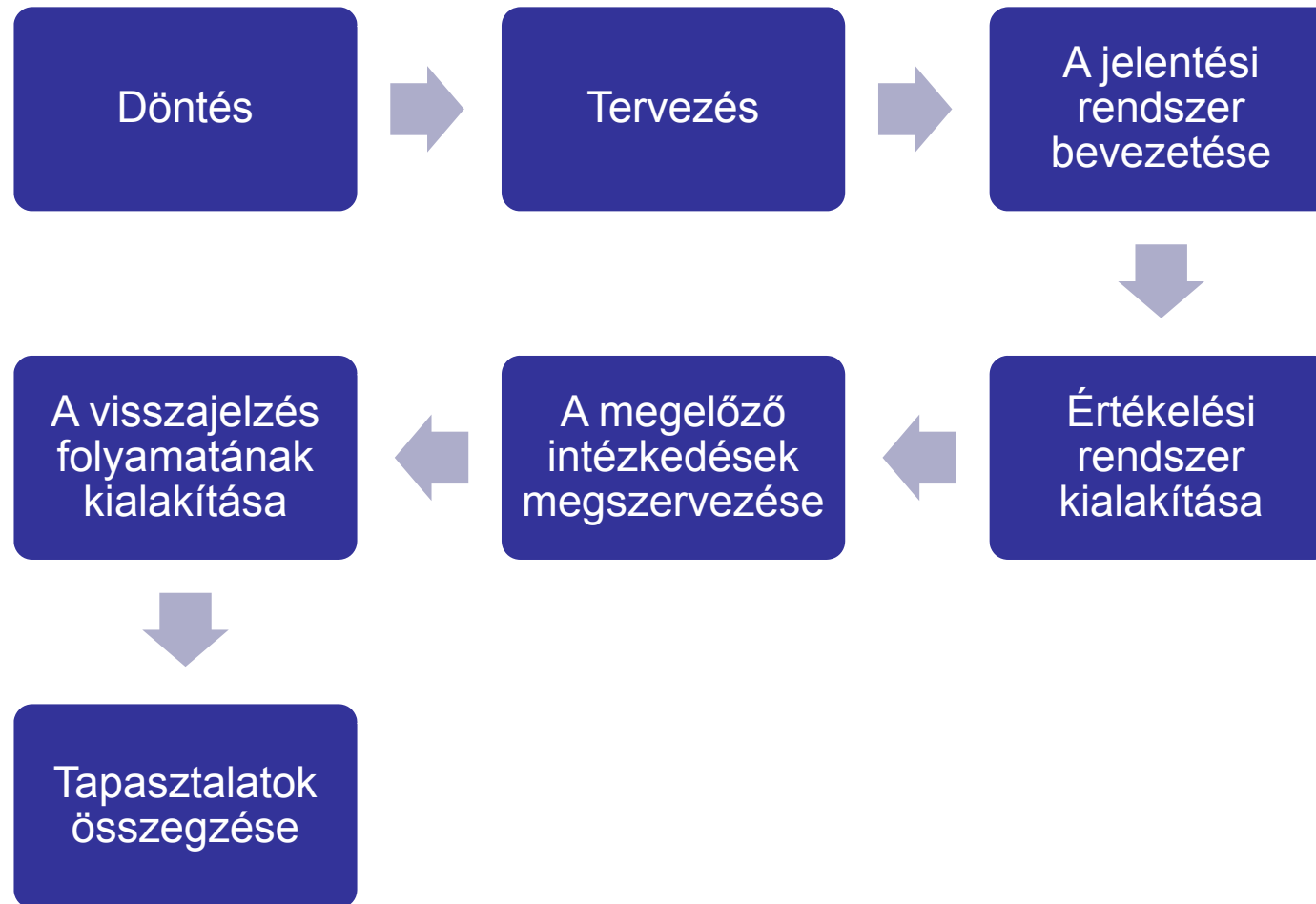
Jelentés

A jelentett esetek elemzése

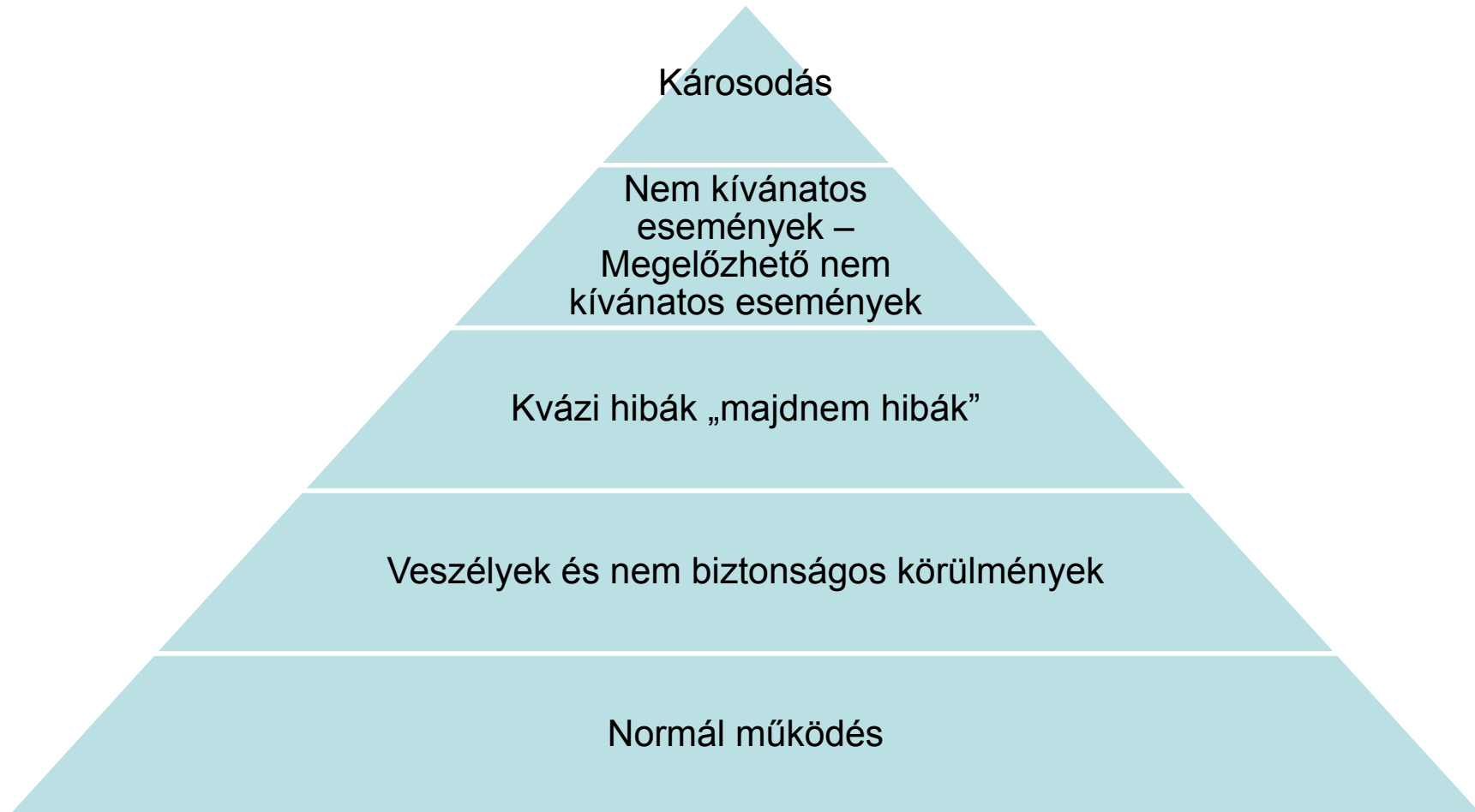
Javasolt megoldások megvalósítása

Eredmények visszajelzése,
hatásvizsgálat

A belső jelentési rendszer kialakításának lépései



Milyen eseményeket kell jelenteni?



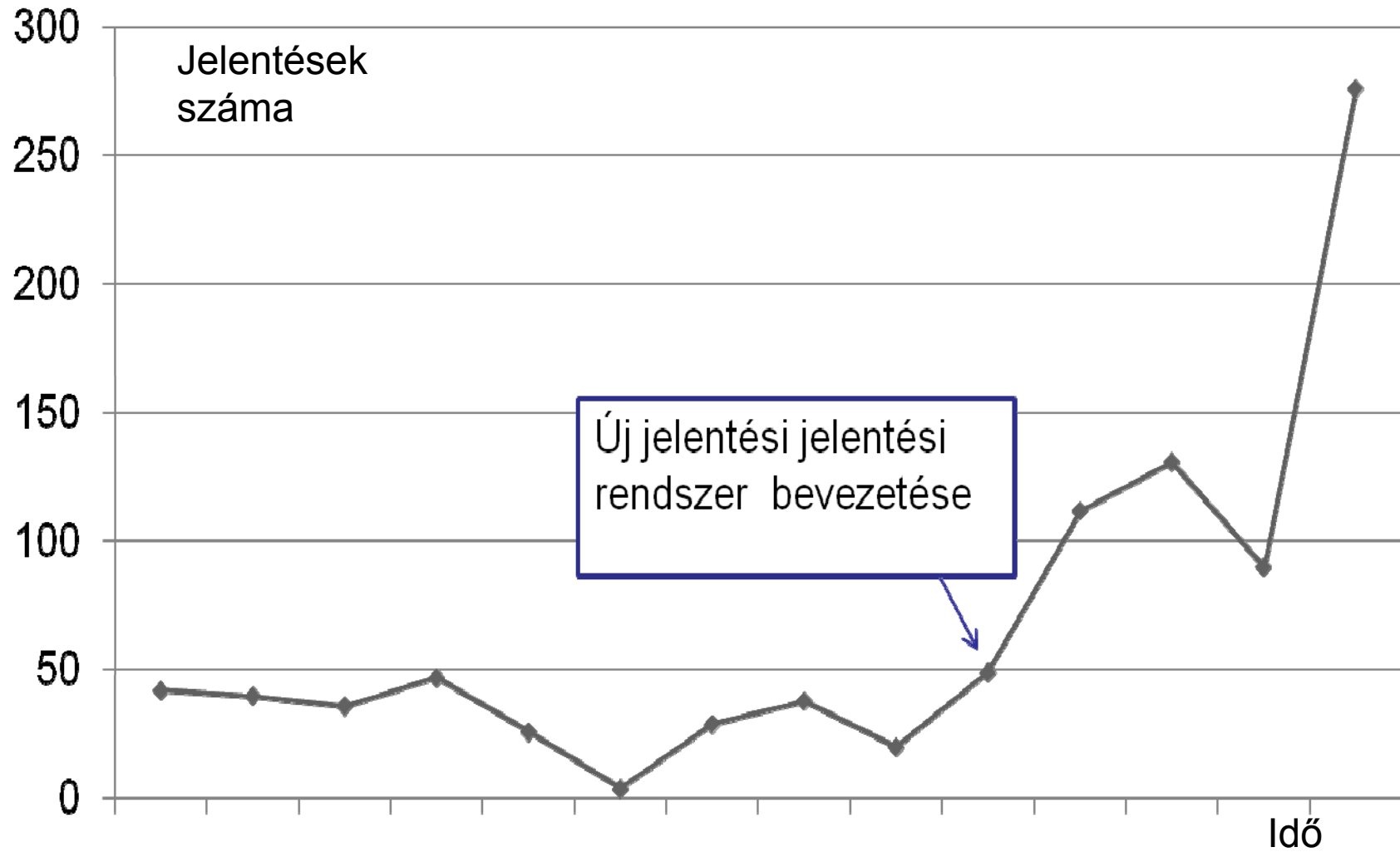
Jelentés módja

- Strukturált formában jelentési adatlap segítségével
- Papíralapú vs. Elektronikus forma
- Gyűjtődobozok, faxok
- Terminálok

Jelentési lap

- Strukturált űrlapok vs. Szabad szöveg
- Fókuszált jelentések vs. Bármely esemény jelentésére alkalmas adatlap

Jelentések száma (YALE-New Haven Hospital)



Minimális adattartalom jelentések esetén

Kérdés	Válasz típusa/tartalma
Mi történt?	Megadott lista/ Szabad szöveg
Mi a jelentett esemény következménye?	Megadott lista/ Szabad szöveg
Miért történt?	Megadott lista/Szabad szöveg

További javasolt adatmezők

Kérdés	Válasz típusa
Ki jelentett?	Megadott lista – szakmacsoportok szerint Anonimitás – kis kórházak esetén!!!
Hol történt a jelentett esemény?	Megadott lista – osztályok, részlegek szerint Anonimitás – kis kórházak esetén!!!
Mikor történt a jelentett esemény?	Megadott lista - hét napjai/óra Anonimitás – kis kórházak!!!
Hogyan lehet a jelentett esemény jövőbeni bekövetkezését megakadályozni?	Szabad szöveg <i>A jelentő javaslatai a jelentett esemény megakadályozására</i>

Szervezeti bevezethetőség alapfeltétele

- A vezetés elkötelezettsége a bevezetés iránt
- Valamennyi szereplő bevonása, informálása
- Már működő minőségmenedzsment
- Bevonható szakértő szervezeti egységen belül vagy kívül
- A jelentési rendszer csak eszköz a problémák megoldásához nem a megoldás maga

A jelentéshez szükséges kompetenciák

A hibák/kockázatok felismerése

A belső jelentési folyamat ismerete/ célok, szabályok

A jelentendő események ismerete

Absztraháló képesség, jó lényeglátás-szabad szöveg esetén

Érthető fogalmazás-szabad szöveg esetén

Jelentő software használata

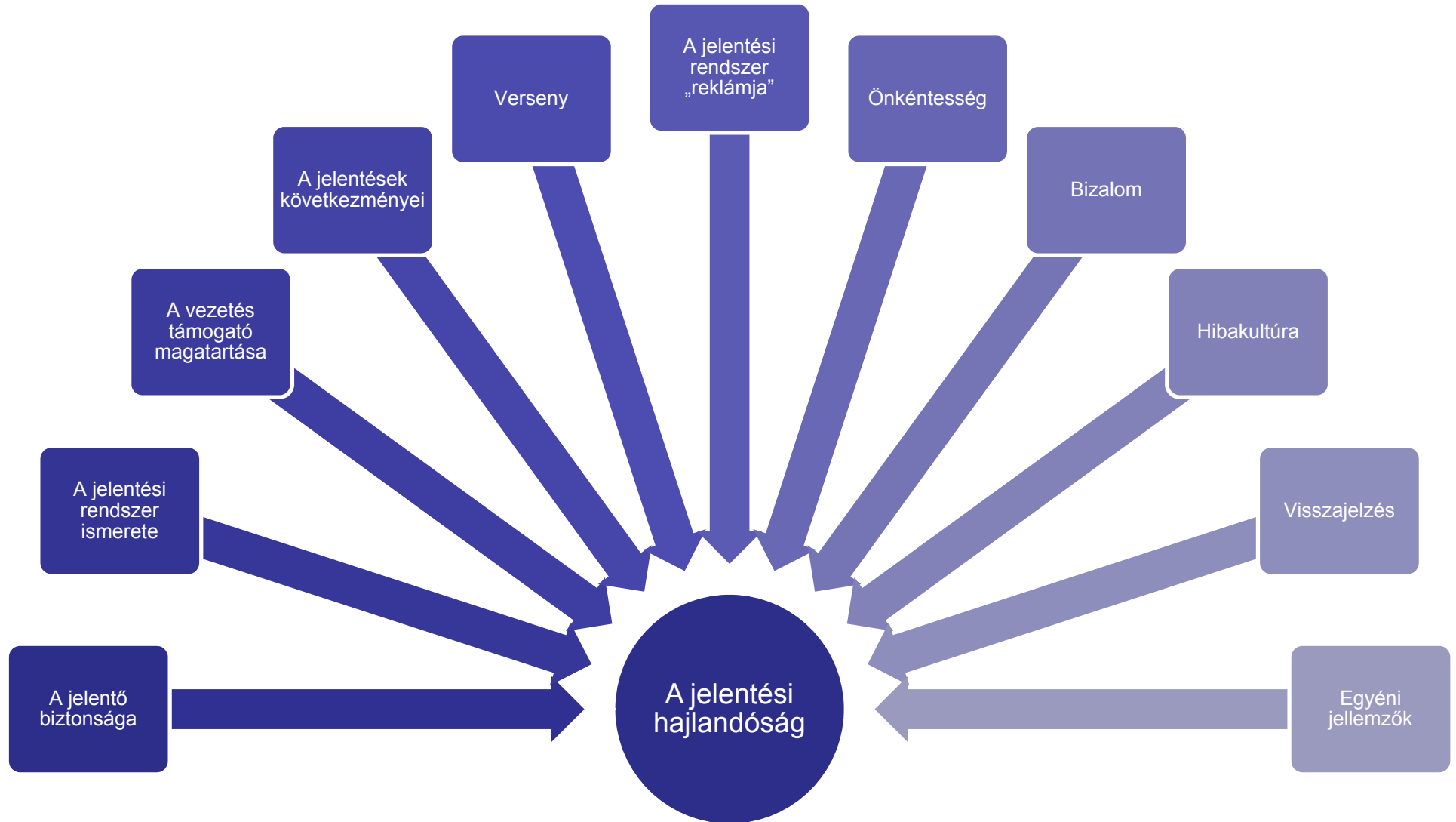
Javító szándék

A hibákkal szembeni pozitív beállítottság (B hibakultúra)

Bevezetést segítő eszközök

- Oktatás, képzés
- A SWISS CHEESE modell ismertetése
- Folyamatos motiváció a jelentési rendszerrel kapcsolatban
- A jelentési rendszer többszöri megvitatása
- Ha hibáról vagy „near miss/kvázi hibá”-ról hall, kérdezze meg, hogy készült-e róla jelentés

A jelentési hajlandóságot meghatározó tényezők



A jelentési rendszer fenntarthatósága, hosszú távú sikerének kulcsa I.

- A jelentési rendszert és az ahhoz kapcsolódó folyamatokat sikerül a szervezetbe úgy integrálni, hogy azt nem „idegentestként” és nem többletteherként értékelik a munkatársak
- Az egyes munkatársak elhivatottsága, motiváció
- Visszajelzés a munkatársaknak a jelentésekről és azok hatásairól
- A jelentések eredményeinek megfelelő változtatások végrehajtása
- Nem alkalmazható az egyes osztályok munkájának megítélésre – Több beérkezett jelentés nem a kevésbé biztonságos működés jele!

A jelentési rendszer fenntartása és hosszú távú sikerének kulcsa II.

- A vezetői értekezleteken a jelentési rendszerből megismert esetek és eredmények szerepeljenek a TOP témákban
- Az belépő, új kollegák informálása a belső jelentő rendszer működéséről – (Tesztjelentés)
- „Swiss cheese” modell oktatása
- A vezetés a belső jelentési rendszerben való közreműködésért „hangosan”, és világosan fejezze ki köszönetét valamennyi munkatársa felé

Nehézségek a bevezetés kapcsán

A hibakultúra átalakítása

- „A típusú „kollegák meggyőzése
- A büntetéstől való félelem leküzdése

Ellenállás az adminisztrációs teher miatt

- Pozitív asszociáció
- Kitöltési idő ismertetése
- Jelentési gyakoriság közzététele
- 3 havonta hírek mit tanulhatunk a jelentett esetekből?

Anonimitás megőrzése

- Kis létszámú egységek esetén az anonimitás sérülésének veszélye fennáll
- Felelőssel való kitöltés/oktatás
- Jelentések anonimé tétele

A belső jelentési rendszer bevezetésének eredményei

Betegbiztonság
növekedése

A kezelő teamek
közötti
együttműködés
javulása

A hibakultúra
átalakulása

- Hosszú távon megy
végbe

Külső és belső
transzparencia

Költségcsökkentés

Tanuló szervezet
kialakulás