

**Ajánlás** adott intézményben kialakult  
és ott észlelt, **súlyos kimenetelű  
nemkívánatos eseményt követő  
eljárásra** vonatkozóan

**NEKED: Nem várt Események  
Kezelésére vonatkozó Eljárásrend**



*GYEMSZI-SE EMK közös ajánlása,  
2011. december*

## Az ajánlás célja

Átfogó ajánlás nyújtása

- az ellátók segítésére a nemkívánatos eseményeket követő helyzetek kezelése,
- a betegellátás biztonságának javítása,
- a helyzet elfogadásában és kezelésében a betegek/ hozzátartozók támogatása
- a potenciális konfliktushelyzetek megelőzése, enyhítése  
érdekében.

## Ajánlás fókuszja

**Adott intézményben kialakult és  
ott észlelt,  
súlyos kimenetelű nemkívánatos  
események**

## Súlyos kimenetelű események

- lista szerint (ld. kiosztott anyag)
- osztályozás szerint
  - SAC (Safety Assessment Code )  $\geq 8$

súlyos sérülés vagy  
annak lehetősége,  
illetve nagy  
bekövetkezési  
valószínűség,  
vagy mindkettő  
egyszerre

		SÚLYOSSÁG			
		Katasztrofális	Súlyos	Mérsékelt	Kicsi
ELŐFORDULÁS	Gyakran	16	12	8	4
	Alkalomszerűen	12	9	6	3
	Ritkán	8	6	4	2
	Elvétve	4	3	2	1

## Súlyos kimenetelű események

### **Kérdések:**

- *Foglalkoznak-e az Ön intézetében azzal, hogy mely nem kívánt eseményeket szükséges a beteg előtt felfedni? Ha igen,*
- *hogyan döntenek el, melyeket és milyen mélységig*
  - *mondják el a betegnek?*
  - *vizsgálják ki?*
- *Van-e Önöknél szisztematikus jelentési rendszere ezeknek az eseményeknek?*

## 1. Bejelentő azonnali tájékoztatása, ha a bejelentő a beteg/hozzátartozó

Ha a bejelentő a beteg/hozzátartozó

- együttérzés kifejezése
- a beteg biztosítása arról, hogy
  - meg fogjuk vizsgálni a történeteket
  - 24 órán belül tájékoztatást adunk arról, milyen lépéseket fogunk tenni a történetek feltárása érdekében
- többet (egyelőre) **NE** mondjunk!

Minden esetben

- az ellátásért felelős orvos értesítése, bevonás minden döntésbe/kommunikációba

## 2. Jegyzőkönyv felvétele

- A nemkívánatos esemény megtörténtének tényét, annak kialakulását követően a lehető legrövidebb időn belül jegyzőkönyvben kell rögzíteni.
- A jegyzőkönyv célja az aktuálisan rendelkezésre álló tényanyag objektív rögzítése.
- A nemkívánatos esemény kialakulásának okaival, felelősök keresésével nem kell foglalkoznia a jegyzőkönyvnek.

## 3. Kommunikáció a beteggel/ hózzátartozókkal

**MIKOR?:** Tájékoztatás a nem kívánatos esemény megtörténtéről **24 órán** belül

**KI?:** Kommunikációs team, felkészülés (mondandó, helyszín, időpont)

**MIT?**

- Mi történt?- Tényszerűen
- Mikor történt?
- Mikor került felfedezésre a nem kívánatos esemény?
- Milyen vizsgálatok történtek (fognak történni), szükséges kezelés várható hatásai?
- Biztosítsuk a beteget az eset további vizsgálatairól, intézkedésekről a megelőzésre
- Kapcsolattartó személy kijelölése

- **HOGYAN?**

- Tényszerűen, őszintén, **együttérzően,**  
**egyéniesített formában**

- ~~Találgatás, vádak, vélemények~~

Utókövetés - későbbi folyamatos kommunikáció

Kommunikációs folyamat lezárása levéllel

## Beteggel való kommunikáció – vitaindító kérdések

- Hogyan történik most a nem kívánatos események kommunikációja?  
Mikor? Ki? Mit? Hogyan?
- Ha Önnel vagy hozzátartozójával az ellátás során nem kívánatos esemény történne:
  - Milyen jellegű és tartalmú kommunikációt várna el? Mi lenne ilyen helyzetben az **ÖN igénye**?
- Ki kommunikáljon? Team? Egy személy?
- Ki legyen ott a beteg részéről?
- Szükséges- e további tájékoztatás a beteg számára arról, hogy milyen intézkedések kerültek bevezetésre a vele történt nem kívánatos esemény után?

## 4. Dokumentálás

- a dokumentáció vázának elkészítése előre
- pontosan rögzítés
  - az adott információk **ÉS a beteg reagálása és kérdései**
  - elmondott utánkövetési terv

## 4. Dokumentálás

### **Kérdések:**

- mi a jelenlegi gyakorlat NKE esetén?  
(körülmények, dokumentáció terén)
- van-e olyan intézmény, ahol nyilvántartják ezeket az eseteket?

## 5. Belső kommunikáció

- Annak hangsúlyozása az érintett és nem érintett személyzet felé, hogy **azért foglalkozunk az esettel, hogy kitaláljuk közösen, hogyan lehet megelőzni a hasonló eseteket a jövőben.**
- Az érintett személyzet folyamatos tájékoztatása a kivizsgálás menetéről /előrehaladásáról.
- Az érintettek bevonása a vizsgálandó folyamatok azonosítására.

## Belső kommunikáció - kérdések

- *hogyan befolyásolja az egészségügyi hierarchia a NKE feltárását?*
- *van-e jelenleg intézetükben példa/lehetőség arra, hogy szakdolgozó jelezzen NKE eseményt; ha vannak ilyen bejelentések, mi ezeknek a sorsa?*
- *milyen támogatásra lehet (még) szüksége egy NKE feltárását végző megbiztonsági koordinátornak?*
- *ha ön lenne a súlyos eseményben érintett orvos, milyen hozzáállást várna el az osztályos ill. felső vezetéstől?*
- *hogyan vannak a kevésbé érintett munkatársak bevonva a történekről való tájékoztatásba?*

## Külső (média) kommunikáció

- előre fel kell készülni az esetlegesen szükséges kommunikációra – felkészített nyilatkozó
- egyszerűen fogalmazni
- fontos, hogy mi is megjelenjünk a médiában, ne csak a másik oldal, és válaszoljunk a kérdésekre tényszerűen!

## 6. Oki vizsgálatok

- Módszertan: gyökér-ok elemzés (RCA) egyedi eseményekre vonatkozóan
- A vizsgálatot követően az alábbi három kérdésre kapunk választ:
  - Mi történt?
  - Miért történt?
  - Mit kell tenni annak érdekében, hogy az adott esemény ne történjen meg újra?
- Nem az egyéni felelős keresése a cél!



## Oki vizsgálattal kapcsolatos vitaindító kérdések

- Ki legyen és ki ne legyen benne a vizsgáló team-ben?
- Hogyan lehetne a menedzsmentet a leghatékonyabban bevonni a munkába, hogy az intézkedési tervet magáénak érezze?
- Ki vezesse a team-et?

## 6. Oki vizsgálat dokumentálása

### **Vitaindító kérdések:**

- Hogyan fogadtatható el a betegbiztonsági koordinátor irányítói hatásköre az oki kivizsgálásban?
- Tartalmazhat-e a kivizsgálási dokumentáció azonosításra alkalmas adatokat
  - a betegre / eseményre vonatkozóan?
  - az ellátásban résztvevő személyzetre vonatkozóan?
- Az intézkedésekre vonatkozó javaslatok kidolgozása kinek a feladata/hatásköre?

## 7. lezáró levél a betegnek

- Id. kiosztott anyag

## 7. lezáró levél a betegnek

- Szokott-e az Ön intézménye utólagosan levelet küldeni az eset lezárásáról a betegnek / hozzátartozónak?
- Miért?