

**D.V.2.3 OKI KUTATÁSOK ELŐKÉSZÍTÉSE**  
MÓDSZERTANI ÚTMUTATÓ AZ OKI KUTATÁSOK KÉSZÍTÉSÉHEZ

1. függelék

**A NEVES JELENTÉSI RENDSZER  
INTÉZMÉNYI BEVEZETÉSE ÉS MŰKÖDTETÉSE**

v.1.

---

**TARTALOMJEGYZÉK**

1. Bevezetés.....	2
2. Az intézményi belső jelentési rendszer kialakításával és működtetésével kapcsolatos megfontolások.....	2
2.1. Miért érdemes használni a NEVES jelentési rendszert? .....	3
2.2. Mire jó a NEVES jelentési rendszer, és mire nem? .....	3
2.3. A sikeres intézményi jelentési rendszer jellemzői .....	4
3. Adatgyűjtés a nemkívánatos eseményekre vonatkozóan.....	6
3.1. A jelentési rendszer kialakításának szempontjai .....	6
3.2. A jelentési rendszer kialakításának és bevezetésének javasolt lépései, teendői .....	9
3.3. A jelentendő téma kiválasztása .....	11
3.4. A jelentési hajlandóság megalapozása, növelése .....	12
3.5. A jelentési rendszer működtetése .....	12
4. Felhasznált szakirodalom .....	13

## 1. BEVEZETÉS

A nemkívánatos események megelőzésében jelentős szerepe van annak, hogy felismerjük azok előfordulását, meghatározzuk a nemkívánatos eseményeket kiváltó tényezőket, okokat. Az okok ismeretében lehetőség nyílik célzott megoldások keresésére, a problémák kiküszöbölésére. A megelőzési intézkedések azonban csak akkor lesznek hosszú távon eredményesek, ha az ismert okokat és a megelőzés lehetőségeit megosztjuk minden érintettel, s a megelőzés érdekében hozott intézkedések beépülnek a mindennapi gyakorlatba. (Belicza et al., 2018)

**Nemkívánatos események előfordulnak.  
Ha nem veszünk róluk tudomást, attól még  
nem lesz belőlük kevesebb.**

(Belicza et al., 2018)

A NEVES (NEm Várt ESemények) jelentési rendszer hasznos eszköz a nemkívánatos események okainak feltárásához. Intézményi bevezetése támogatást nyújthat a megfelelő megelőzési intézkedések kiválasztásához. A NEVES jelentési rendszerbe az intézmények előre definiált eseményeket jelenthetnek az ehhez kifejlesztett adatlapok segítségével, az e célra létrehozott online felületen keresztül.

## 2. AZ INTÉZMÉNYI BELSŐ JELENTÉSI RENDSZER KIALAKÍTÁSÁVAL ÉS MŰKÖDTETÉSÉVEL KAPCSOLATOS MEGFONTOLÁSOK

A NEVES jelentési rendszer fejlesztése során az adatgyűjtő lapok kialakítását szakértők végezték, a jelentőlapok összeállítása előtt komoly szakirodalmi kutatómunka folyt. A szoftvert és a jelentőlapokat bevezetésük előtt tesztelték. A rendszer működtetőinek sokéves tapasztalata alapján egyes nemkívánatos események jelentésére szolgáló adatlapokat az évek során még tovább fejlesztettek. Az így kialakított, országosan elérhető és ingyenes rendszer nagy támogatást tud adni a jelentési rendszerek helyi kialakításához és bevezetéséhez.

A NEVES jelentési rendszer alkalmas és hasznos eszköz a rendszerhibák feltárására, a nemkívánatos események kapcsán vétett hibákból való szervezeti szintű tanulás támogatására. Az országosan elérhető online felületen regisztrálva az intézmények számára lehetővé válik, hogy a szoftvert saját belső jelentési rendszerükként használják, és közben adataikat össze tudják hasonlítani az országos adatokkal is.

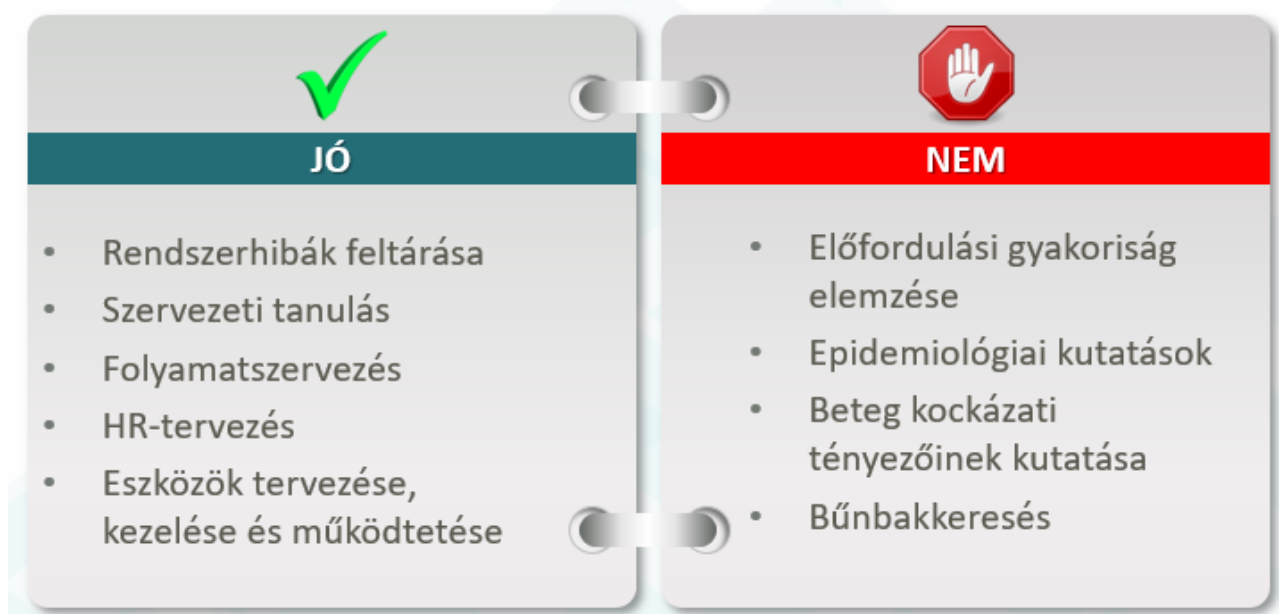
## 2.1. MIÉRT ÉRDEMES HASZNÁLNI A NEVES JELENTÉSI RENDSZERT?

- Ingyenesen elérhető, csak regisztrációt igényel.
- Alapos szakértői munka előzte meg az adatgyűjtő lapok összeállítását, így azok rákérdeznek a legvalószínűbb okokra.
- A szoftverbe rögzített minden adat anonim, csak az adott intézmény látja a saját adatait.
- A szoftverben beállított automatikus statisztikák megkönnyítik az adatok elemzését.
- A strukturált adatgyűjtő lapok információtartalma témánként egységes, így a rögzített adatok összehasonlíthatók.
- Az intézmények által rögzített adatok összesített, országos eredményei láthatók a regisztrált intézmények számára.
- Az országos jelentési rendszerbe beküldött adatok kutatói elemzésének eredményeként olyan tanulmányok készülhetnek, amelyek segíteni tudják az intézményeket a hazánkban leggyakrabban előforduló okok és megelőzési lehetőségek megismerésében.
- A NEVES jelentési rendszer által nyújtott támogatással úgy végezhető módszertanilag megalapozott fejlesztés az intézményi folyamatokban, hogy az nem igényli külön szakértői stáb bevonását.

## 2.2. MIRE JÓ A NEVES JELENTÉSI RENDSZER, ÉS MIRE NEM?

A NEVES jelentési rendszerből kinyerhető adatok elemzése a rendszerhibák feltárásán és a szervezeti tanulás elősegítésén túl hasznos lehet a folyamatok szervezése során, a humán erőforrás tervezéséhez, valamint az eszközök tervezése, kezelése és működtetése kapcsán. Tekintettel arra, hogy az adatszolgáltatás önkéntes, nem kötelező jellegű, a jelentett események számából nem vonhatók le következtetések az egyes események előfordulási gyakoriságát illetően. Mivel a rendszerbe rögzített információk konkrét eseményekre vonatkoznak és csak az azokkal közvetlen kapcsolatban lévő témákra térnek ki, a rendszer adatai nem alkalmasak epidemiológiai kutatások végzésére, a beteg kockázati tényezőinek kutatására. A hibákból való tanulás során semmiképpen nem lehet cél a bűnbakkeresés, ezt a jelentési rendszer az anonimitás biztosításával segíti elő (ld. F1\_1. ábra). (Belicza et al., 2018)

F1\_1. ábra. **Mire jó a NEVES jelentési rendszer, és mire nem?** (Forrás: Belicza et al., 2018)



### 2.3. A SIKERES INTÉZMÉNYI JELENTÉSI RENDSZER JELLEMZŐI

A hazai jelentési és tanuló rendszer kialakításának tapasztalatai alapján Lám Judit és Belicza Éva az alábbiakban határozták meg a sikeres belső, intézményi jelentési rendszer jellemzőit:

- „– Szankciómentesség: a jelentést küldő munkatárs és az incidensben érintett személyek nem vonhatók felelősségre.
- Anonimitás: a jelentésekben személyes adatokra nem lehet rákérdezni, illetve a jelentések nem tárolhatók el személyes adatokkal. Azokat a jelentéseket, amelyek személyes adatokat tartalmaznak, anonimá tenni feldolgozásuk, illetve továbbításuk előtt.
- Bizalmasság: a jelentő, illetve a betegek azonosítására alkalmas adat nem jut harmadik fél kezébe. Nem kerülhet nyilvánosságra olyan jellemző információ, amely perek kezdeményezésére adhat okot.
- Önkéntesség: a jelentés önkéntes. Bármilyen jelentésre vonatkozó kötelezettség negatív motivációs erő, rontja a jelentési hajlandóságot.
- Függetlenség: a jelentési rendszer a szankciómentesség érdekében a vezetéstől függetlenül működik.
- Szakértői elemzés: a beérkező jelentéseket olyan szakértők értékelik, akik megértik a klinikai körülményeket, felismerik az események háttérében álló rendszerszintű okokat, és lehetőség szerint ismerik az adott intézmény belső szervezetét, működését.

- Visszajelzés: valamennyi munkatárs számára visszajelzés történik a beérkező jelentésekről, az elemzésükről, a javasolt, illetve bevezetett intézkedésekről (szokásos megbeszélések, hibakonferenciák, esetismertetések keretében).
- Átláthatóság: a jelentési rendszerrel összefüggő valamennyi feladat, struktúra és folyamat standardizált, bárki számára hozzáférhető, és ismertté kell tenni az összes munkatárs számára.
- Egyszerű jelentési eljárások: a jelentéseknek egyszerűeknek kell lenniük, és a jelentendő esemény megtörténte után rövid időn belül leadandók.
- Jól definiált jelentéstartalom: a jelentendő események definícióját pontosan meg kell határozni, ezt valamennyi munkatártnak ismernie kell. Meg kell határozni a definíciónak nem megfelelő jelentésekkel kapcsolatos eljárásrendet.
- Rendszerorientáltság: a megoldási javaslatoknak a rendszerre, folyamatokra, ezek kölcsönhatásaira, illetve termékekre kell fókuszálniuk.” (Lám & Belicza, 2010)

**A jelentési rendszer működtetése önmagában  
nem vezet a problémák megoldásához,  
de a jelentett adatok elemzése, az eredmények  
hasznosítása igen.**

### 3. ADATGYŰJTÉS A NEMKÍVÁNATOS ESEMÉNYEKRE VONATKOZÓAN

Egészségügyi ellátással kapcsolatos nemkívánatos események mindenhol előfordulhatnak, és számottevő problémát jelentenek. Azért, hogy tenni tudjunk a megelőzésük érdekében, először fel kell ismernünk az előfordulásukat, és adatokat, információkat kell gyűjtenünk azokkal kapcsolatban.

Az adatgyűjtéshez célszerű eszköz az évek óta működő NEVES jelentési rendszer, amely elősegíti a bekövetkezett nemkívánatos eseményekkel kapcsolatos legfontosabb információk rendszerezett gyűjtését. Az adatok gyűjtésének gondos megszervezése szükséges ahhoz, hogy az adatgyűjtés eredményes legyen.

A nemkívánatos események jelentése és elemzése segíthet elkerülni az újabb esetek előfordulását.

#### 3.1. A JELENTÉSI RENDSZER KIALAKÍTÁSÁNAK SZEMPONTJAI

A megtörtént nemkívánatos eseményekkel kapcsolatos adatok összegyűjtéséhez szükség van egy belső jelentési rendszerre, amelynek létrehozása során számos szempontot kell figyelembe venni az intézményi sajátosságok és körülmények ismeretében. Ehhez szolgálhatnak támpontul az alábbiakban felsorolt tanácsok, melyek egy része a NEVES jelentési rendszert korábban már bevezető intézmények tapasztalatain és javasolatain alapul.

- Olyan osztályokat, szakterületeket, munkatársakat érdemes **bevonni** a felmérésbe, **ahol és akiknek a munkája során várhatóan előfordul** a kiválasztott témájú nemkívánatos esemény. Például a szülészeten feltehetően nem fog túl gyakran nyomási fekély kialakulni. (Udvardiné, 2011b)
- **Ugyanabban a témában egyszerre csak egy adatgyűjtés** legyen az érintett egységekben. Ha valamely eseménnyel kapcsolatban egyéb adatgyűjtés is folyamatban van (például hatóság felé történő kötelező adatszolgáltatás keretében), akkor lehetőleg ne indítsunk azzal párhuzamosan másik felmérést. Amennyiben ez mégis elkerülhetetlen, helyezünk kellő hangsúlyt a két jelentés közötti különbség megértetésére. (Udvardiné, 2011b)
- **Egyszerre csak egy témában** érdemes **új adatgyűjtést** indítani. Ha egyszerre több új témában is megpróbálnánk adatgyűjtést bevezetni, az túl nagy munkaterhet jelenthet, és ronthatja a munkatársak együttműködési hajlandóságát. (Udvardiné, 2011b)

- Az adatgyűjtés időtartamát úgy határozzuk meg, hogy várhatóan összegyűljön olyan mennyiségű jelentés, melyből már érdemi következtetéseket lehet levonni. A statisztikai elemzések elvégzéséhez **legalább 30 esemény adatait kell összegyűjteni**, de ha a vizsgált adatokat szeretnénk több alcsoportra bontva elemezni, még több esemény összegyűjtésére lehet szükség. 30-nál kisebb esetszámból a torzító hatás miatt nem javasolt százalékos arányokat számolni és abból következtetéseket levonni.
- Célszerű arra is gondolni, hogy **mennyi idő alatt gyűlik össze elemezhető számú esemény**. Hosszú időszak alatt a fluktuáció, a környezeti körülmények változása miatt a kiváltó okok is változhatnak, így megvan annak a veszélye, hogy már nem lehet releváns oki vizsgálatot végezni (pl. egy–másfél év időtávlatában). Stabil környezet esetén azonban hosszabb időszak során előfordult események aggregált elemzésére is van lehetőség.
- **Határozzuk meg pontosan az adatgyűjtés célját és időtartamát**, és ezt **közöljük** az adatgyűjtésben részt vevőkkel. Növelhetjük a jelentési hajlandóságot és pontosságot azzal, ha kellő figyelmet fordítunk az adatgyűjtés céljának megértetésére, és ha a jelentés miatti többletmunka belátható időn belül véget ér.
- Az adatgyűjtési időszak lezárulása után az **adatgyűjtés felfüggeszthető** mindaddig, amíg az összegyűlt adatok elemzése alapján végzett oki vizsgálat nyomán meghozott intézkedések beépülnek a napi gyakorlatba.
- **A folyamatos adatgyűjtés elrendelése alaposan megfontolandó**. Előnye lehet, hogy a jelentések készítése egy idő után automatikussá válik, beépül a mindennapi gyakorlatba, így nem igényel külön felügyeletet, és ha kell, az információ rendelkezésre áll. Hátránya, hogy folyamatos munkaterhelést jelent anélkül, hogy jelentős hozzáadott értéke lenne. A folyamatos adatgyűjtés azt sugallhatja, hogy foglalkozunk a témával, így hamis „biztonságérzetet”, megnyugvást adhat. Azonban ha az adatok elemzése elmarad, nem tanulunk belőle, és nem tudunk megfelelő, célzott intézkedéseket hozni az újabb események megelőzése érdekében. A folyamatos adatgyűjtés hátránya lehet még, hogy a folyamatos munkateher nehezítheti az újabb témákkal kapcsolatos jelentések bevezetését.
- **Gyakorisági elemzéshez teljes körű és folyamatos adatgyűjtés szükséges**. Ehhez azonban ismerni kell a kockázatnak kitett betegek létszámát vagy más viszonyítási alapot, és ezeket az információkat is folyamatosan rögzíteni kell a jelentések gyűjtésének időszakában. Az előfordulás jelentőségét a jelentett események számának és az ugyanezen időszakban kockázatnak kitett betegszámnak a hányadosa határozza meg.

- Az **azonos típusú eseményekről** szóló ismétlődő jelentések a jelentéstétel erős kultúráját sugallják, de egyben azt is jelzik, hogy **nem elég eredményes a jelentésekből való tanulás.** (Macrae, 2016)
- Az **adatgyűjtés** mennyiségével szemben annak **minőségére** (kitöltöttség, ellentmondás-mentesség) célszerű koncentrálni. Egy bizonyos esetszámon túl a nagy mennyiségben gyűjtött adat már nem tartalmaz újszerű információt. (Macrae, 2016) Ezt a NEVES jelentési rendszer működtetéséből származó tapasztalatok is alátámasztják.
- Egy-két hónappal azt követően, hogy az újonnan bevezetett intézkedések szerint történik a napi munkavégzés, újabb adatgyűjtési periódus indítható. Ezzel az adatgyűjtéssel lehetővé válik a meghozott **intézkedések eredményességének felmérése, értékelése,** az események okaiban történt változások észlelése, az esetleg helytelen vagy eredménytelen intézkedések azonosítása.
- Az **adatgyűjtés** történhet **papíralapon,** a jelentési rendszerből könnyen letölthető, fénymásolható és egyszerűen kitölthető adatlapon. A papíralapú jelentések feldolgozása során nehézséget jelenthet időnként a kézírás kiolvasása, emellett az adatok utólagos rögzítése a NEVES online jelentési rendszerbe plusz időt/energiát, koordinációt igényel.
- Ha az **adatgyűjtés közvetlenül a NEVES jelentési rendszer online felületén** történik, annak előnye, hogy papírtakarékos, biztosan jól olvashatók a szabadszöveges válaszok, és az adatok feldolgozása is könnyebb, nincs szükség utólagos adatrögzítésre. Ugyanakkor nehézséget jelenthet, hogy az elektronikus adatrögzítéshez szükség van megfelelő informatikai ismeretekre, elérhető és hozzáférhető számítástechnikai eszközre, valamint a NEVES jelentési rendszer adatrögzítési felületéhez hozzáférést biztosító jogosultságra.
- A jelentési rendszert úgy érdemes kialakítani, hogy **a bekövetkezett nemkívánatos esemény után a lehető leghamarabb történjen meg az adatgyűjtés,** amikor még frissek a körülményekkel kapcsolatos ismeretek.
- **Biztosítani** szükséges azt a **beteg- és dolgozói biztonsági fókuszú munkahelyi légkört,** amelyben az esetlegesen elkövetett hibák megbeszélhetők, jelenthetők a büntetéstől való félelem nélkül, a hibákból való tanulás elősegítése érdekében.
- A téma iránti **vezetői elkötelezettség** és támogatás alapvető fontosságú a munkatársak motiválása, bevonása, a jelentési hajlandóság megalapozása és fenntartása szempontjából. (Boros & Bódi, 2011; Udvardiné, 2011a)

**Fontos, hogy elemezhető mennyiségű adat összegyűjtését követően sor kerüljön az adatok elemzésére, értékelésére.**



### 3.2. A JELENTÉSI RENDSZER KIALAKÍTÁSÁNAK ÉS BEVEZETÉSÉNEK JAVASOLT LÉPÉSEI, TEENDŐI

- Intézményi NEVES-koordinátor kijelölése.
- Regisztráció a NEVES jelentési rendszer felületén.
- A témában érintett osztályok/munkatársak/szakterületek kiválasztása.
- Osztályos koordinátorok kijelölése.
- Döntés az adatgyűjtés formájáról (papíralapú adatgyűjtés és későbbi adatbevitel az elektronikus felületre, vagy rögtön elektronikus adatbevitel), és arról, hogy kinek a feladata a jelentőlap kitöltése és/vagy elektronikus felületen való rögzítése.
- Az érintettek számára hozzáférés létrehozása a NEVES jelentési rendszerben.
- A kialakított rendszer tesztelése egy-két érintett szervezeti egységben, ennek keretében:
  - Az adatgyűjtés témájául szolgáló esemény pontos definiálása, egyértelműen meghatározva, hogy mely esetekben szükséges a jelentőlap kitöltése.
  - Az érintett munkatársak érzékenyítése a téma iránt, az adatgyűjtés céljának ismertetése (cél: a jelentésekből való tanulás, a megelőzhető újabb események előfordulásának csökkentése, NEM a felelősök keresése és a hibáztatás). (Boros & Bódi, 2011; Udvardiné, 2011a)
  - Adatgyűjtéssel és teszteléssel kapcsolatos feladatok ismertetése.
  - Az adatlap elemeinek bemutatása, a megválaszolandó kérdések és azokhoz kapcsolódó kritériumok közös értelmezése a kitöltőkkel, a kitöltés gyakoroltatása. (Udvardiné, 2011b)
  - Tájékoztatás az adatgyűjtési időszakról, és arról, hogy a tesztelés végén milyen jellegű visszajelzést várunk majd a munkatársaktól.
  - A felmerülő kérdések megválaszolása.
  - Szükség esetén a számítástechnikai ismeretek bővítése. (Udvardiné, 2011a)
  - A tesztelési időszak alatt folyamatos konzultációs lehetőség biztosítása.
- A tesztelés végén a tapasztalatok bekérése, szükség esetén a tapasztalatok alapján a tervezett adatgyűjtési rend módosítása.
- Jelentési rendszer bevezetése minden érintett/kijelölt területen:

- Az adatgyűjtés témájául szolgáló esemény pontos definiálása, egyértelműen meghatározva, hogy mely esetekben szükséges a jelentőlap kitöltése.
  - Az érintett munkatársak érzékenyítése a téma iránt, az adatgyűjtés céljának ismertetése (cél: a jelentésekből való tanulás, a megelőzhető újabb események előfordulásának csökkentése, NEM a felelősök keresése és a hibáztatás). (Boros & Bódi, 2011; Udvardiné, 2011a)
  - Adatgyűjtéssel kapcsolatos feladatok ismertetése.
  - Az adatlap elemeinek bemutatása, a megválaszolandó kérdések és azokhoz kapcsolódó kritériumok közös értelmezése a kitöltőkkel, a kitöltés gyakoroltatása. (Udvardiné, 2011b)
  - Tájékoztatás az adatgyűjtési időszakról, és arról, hogy a munkatársak milyen formában kapnak majd visszajelzést az adatgyűjtés eredményéről.
  - A felmerülő kérdések megválaszolása.
  - Szükség esetén a számítástechnikai ismeretek bővítése. (Udvardiné, 2011a)
- Az adatgyűjtés ideje alatt célszerű lehet konzultációs lehetőséget biztosítani az esetleg előforduló kérdések tisztázására. (Udvardiné, 2011b)
- Hasznos lehet intézményi témafelelős kijelölése, aki nem feltétlenül kell, hogy az intézményi koordinátor legyen, sokkal inkább a gyűjtött adatok témájában rendelkezzen mélyebb ismeretekkel. (Udvardiné, 2011b)
- Az adatgyűjtés elindítását követően érdemes lehet ellenőrzési pontokat beiktatni bizonyos időközönként, így információt szerezhetünk arról, hogy előfordult-e nehézség az adatgyűjtés során; helyesen értelmezték-e a munkatársak, hogy mely események adatait kell jelenteni; a kitöltöttség teljeskörűen megvalósult-e; az adatok érvényesek/valóságosak-e; jól határoztuk-e meg, mely osztályokat érdemes bevonni a jelentésbe stb. (Udvardiné, 2011b)
- Gondoskodni kell arról, hogy az időközben érkező új dolgozók is értesüljenek a jelentési rendszer működéséről és ehhez kapcsolódó feladataikról. (Udvardiné, 2011a)
- A jelentett adatok elemzése, értékelése az adott témában érintett munkatársak bevonásával. (Boros & Bódi, 2011; Udvardiné, 2011a)
- Erősítheti a jelentési hajlandóságot az eredmények belátható időn belüli visszajelzése az adatrögzítő munkatársak felé, hiszen így látják a munkájuk értelmét, azt, hogy a jelentések kitöltésével mihez járulnak hozzá. (Boros & Bódi, 2011; Udvardiné, 2011b; Udvardiné, 2011a)

– A jelentőlap nem része a betegdokumentációnak, a nemkívánatos események okait feltáró információkat intézményi szinten javasolt gyűjteni.

### 3.3. A JELENTENDŐ TÉMA KIVÁLASZTÁSA

Az adatgyűjtés célja a jelentett esemény okainak megismerése. Első lépésként meg kell határozni, milyen nemkívánatos eseménnyel kapcsolatban szeretnénk adatgyűjtést indítani. A döntést a következő szempontok figyelembevételével segítheti.

Olyan nemkívánatos eseménnyel kapcsolatban érdemes adatgyűjtést indítani, amely

- az adott ellátóhely szempontjából fontos téma, mivel viszonylag gyakran fordul elő, vagy magas kockázattal jár, vagy kialakulása esetén jelentős a költségvonzata,
- az esemény bekövetkezése jellemzően ne járjon súlyos végkimenetellel, ne tartozzon a súlyos, azonnali kivizsgálást igénylő nemkívánatos események közé (lásd: súlyos nemkívánatos események, 5.1. fejezet),
- az intézmény saját hatáskörében kezelhető probléma legyen, így a vizsgálódás eredményei alapján – amennyiben szükséges – módosítani tudják az ellátási tevékenységet a további hasonló események elkerülése érdekében.

A napi problémát jelentő eseményekre vonatkozó adatgyűjtés esetén belátható időn belül összegyűlhet az a mennyiségű jelentés, melynek már lehetséges az összesített (aggregált) statisztikai elemzése és értékelése.

A téma kiválasztásánál fontos lehet még, hogy a munkatársak hajlandók legyenek jelenteni az előfordult nemkívánatos eseményt. Ennek feltétele, hogy ne legyen okuk félni a beazonosítástól és egy esetleges büntetéstől.

Az elemzésből származó eredmények megfelelőségének értékelését segíti, ha olyan témát jelölünk ki, amelyhez kapcsolódóan van elérhető szakmai evidencia, irányelv, nemzetközi és hazai irodalom.

Az első jelentendő téma bevezetése kapcsán kiemelt szerepe van annak, hogy az adatgyűjtések eredményeként hozott intézkedésekkel sikert érvünk el, eredményeket tudjunk felmutatni. Ez hatással lehet a továbbiakban a motiváció és a jelentési hajlandóság fenntartására, a későbbiekben sorra kerülő új jelentendő témák elfogadására, a munkatársak együttműködésére.

### 3.4. A JELENTÉSI HAJLANDÓSÁG MEGALAPOZÁSA, NÖVELÉSE

Az adatgyűjtés lényegi eleme a munkatársak jelentési hajlandósága. A jelentési hajlandóság fenntartását és növelését szolgálja, ha

- a munkatársak előre tudják, hogy ez a feladat milyen időtávban ad nekik többletmunkát,
- értik a jelentés célját,
- elsajátítják a feladat elvégzéséhez szükséges ismereteket,
- a jelentőlap egyértelmű, jól követhető,
- biztosítottak a feltételek ahhoz, hogy a jelentést el tudják készíteni (pl. online jelentésnél van megfelelő és elegendő számítógép),
- értesülnek a közreműködésükkel leadott jelentésekből származó eredményekről,
- a jelentéseket követően rövid időn belül kapnak visszajelzést az eredményekről,
- bevonják őket az adatok értelmezésébe, megelőzési lehetőségek megtalálásába,
- azt tapasztalják, hogy rájuk nézve nincs negatív következménye annak, ha jelentenek egy nemkívánatos eseményt,
- nem terhelik őket feleslegesen a jelentések készítésével, csak akkor kérik az események jelentését, ha az adat hasznosul is,
- bizonyítékát látják annak, hogy a téma a felső vezetés számára is fontos.

### 3.5. A JELENTÉSI RENDSZER MŰKÖDTETÉSE

A jelentési rendszer akkor tud igazán eredményesen működni, ha

- a feladatban részt vevők számára a teendők ismertek, egyértelműek,
- a feladat ellátásához szükséges eszközök, feltételek biztosítottak,
- a folyamatok jól szervezettek, átláthatók,
- a jelentések gyűjtése tervezetten és terv szerint zajlik,
- esetleges személyi változások esetén is gondoskodnak a feladat ellátásának folyamatosságáról.

## 4. FELHASZNÁLT SZAKIRODALOM

- Belicza, É., Lám, J., Sinka, L. A. E., Pitás, E., Surján, C. (2018): A NEVES program. Jegyzet a kötelező szakmacsoportos továbbképzések támogatására. <http://info.nevesforum.hu/wp-content/uploads/2018/03/NEVES-program-jegyzet.pdf> (Megtekintve: 2018. 03. 26.)
- Boros, E., Bódi M. (2011): Kórházi betegesések megelőzésének lehetősége az esések elemzése alapján (Betegesések – intézkedések megalapozása) [http://info.nevesforum.hu/wp-content/uploads/2019/01/4et\\_korhazi\\_betegesesek\\_megelozese-2.pdf](http://info.nevesforum.hu/wp-content/uploads/2019/01/4et_korhazi_betegesesek_megelozese-2.pdf) (Megtekintve: 2019. 01. 31.)
- Lám, J., Belicza, É. (2010): Nem várt események jelzésére alkalmas belső jelentési rendszerek bevezetésének kérdései. Kórház, 2010/1–2. <https://weborvos.hu/adat/files/veralapok/KH1013.pdf> (Megtekintve: 2018. 11. 15.)
- Macrae, C. (2016): The problem with incident reporting. British Medical Journal Quality & Safety, 2016 Feb;25(2):71-5. DOI: 10.1136/bmjqs-2015-004732
- Udvardiné, H. Sz. (2011a): A betegesések adatgyűjtéséből származó eredmények visszajelzésének folyamata a Szent Imre Kórházban. [http://info.nevesforum.hu/wp-content/uploads/2019/01/3et\\_betegeses-2.pdf](http://info.nevesforum.hu/wp-content/uploads/2019/01/3et_betegeses-2.pdf) (Megtekintve: 2019. 01. 31.)
- Udvardiné, H. Sz. (2011b): A szerzett decubitus kialakulására vonatkozó adatgyűjtés megszervezése, az adatgyűjtés tapasztalatai. [http://info.nevesforum.hu/wp-content/uploads/2019/01/2et\\_decubitus-1-2.pdf](http://info.nevesforum.hu/wp-content/uploads/2019/01/2et_decubitus-1-2.pdf) (Megtekintve: 2019. 01. 31.)