

Dr. Belicza Éva, Dr. Lám Judit, Sinka Lászlóné Adamik Erika, Pitás Eszter, Surján Cecília

A NEVES program

Jegyzet a kötelező szakmacsoportos továbbképzések támogatására

Nemkívánatos események közé soroljuk azokat a betegsérüléseket, károsodásokat melyek az ellátás következményeinek tekinthetők, nem pedig a kezelt betegség szövődményei. Ismert adatok szerint az esetek 75-80%-ában az egészségügyi ellátással kapcsolatos nemkívánatos események kialakulásának hátterében nem személyi felelősök állnak, hanem a folyamatok nem megfelelő megtervezéséből és/vagy működtetéséből (pl. helyi protokollok megszegése), a munkahelyi körülményekből (zsúfoltság, megzavarások), vagy az ellátók nem megfelelő kommunikációjából (pl. hiányos információk a betegátadáskor) fakadó problémák. Ezen tények ellenére is általában nem ezek megjavítására irányulnak a törekvések egy-egy nemkívánatos esemény után, hanem az egyéni felelősöket keresik. Ha azonban a rendszer és folyamatok javítása nem történik meg, „csak” a felelős azonosítása esetleg megbüntetése, akkor hasonló hiba a jövőben egy másik ellátóval és egy másik beteggel ugyanúgy bekövetkezhet. Fel kell ismerni tehát, hogy a nemkívánatos események csökkentésének legeredményesebb eszköze a rendszerhibák és – gyengeségek feltárása és ezek kezelése. (Belicza, 2013.)

A NEVES betűszó a NEm Várt ESemények kifejezésből származik, ezt a nevet kapta az a hazai program, melyet a WHO ajánlása alapján hoztak létre. 2006-ban a WHO és az Egészségügyi Minisztérium felkérését követően a Semmelweis Egyetem Egészségügyi Menedzserképző Központ a Magyar Kórházszövetséggel együttműködve programot indított, hogy tapasztalatokat szerezzen a WHO nemkívánatos eseményekre vonatkozó jelentési és tanulási rendszerének hazai alkalmazhatóságával, fejlesztésével és működtetésével kapcsolatban.

A program célja, hogy:

- javuljon a betegek és az egészségügyben dolgozók biztonsága,
- támogassa a megbiztonsági kutatásokat,
- elősegítse a szervezeti tanulást és a nemkívánatos események gyökérokainak elemzését,
- ajánlásokat tegyen a nemkívánatos események megelőzésével kapcsolatban,
- feltérképezze a megbiztonsággal kapcsolatos, létező jó gyakorlatokat, és terjessze a megbiztonságot támogató szervezeti kultúrát.



A NEVES program több fontos, egymást kiegészítő elemből áll:

- NEVES jelentési rendszer: Online felület az egészségügyi ellátással kapcsolatos nem várt események jelentésére. A weboldal elérhetősége: <http://neves.nevesforum.hu/>
- NEVES Fórum: "Betegbiztonsági Fórum", szakmai rendezvénysorozat. Az összejövetelek formája interaktív, cél a kölcsönös tapasztalatcsere, információ-átadás, tanulás, és végső soron a gyakorlatban hasznosítható ajánlások kidolgozása. Minden Fórum egy kiemelt téma köré szerveződik, melyet vitaindító előadást követően, egy-egy felkért szakértő moderál. Az események során részben a létező hazai adatokra alapozva, (pl.: NEVES program), részben a nemzetközi szakirodalom bemutatása mentén zajlik az eszmecsere. A fő témák mellett természetesen lehetőséget biztosítunk az aktualitások megbeszélésére, esetleg egy-egy tanulságos eset rövid bemutatására is. A rendezvényekre kéthavonta, délután 13.30 – 16.30 óra között kerül sor. A Fórum látogatása bárki számára ingyenesen lehetséges, de előzetes regisztrációhoz kötött. A rendezvényekről összefoglaló készül, mely az előadás anyagokkal együtt elérhető a hivatalos honlapon: <http://info.nevesforum.hu/>
- Oki kutatások: Az "EFOP-1.8.0-VEKOP-17 az Egészségügyi ellátórendszer szakmai módszertani fejlesztése" c. kiemelt projekt keretében lehetőség nyílt arra, hogy 8, a NEVES szoftverbe jelenthető esemény témájában oki kutatások készüljenek. Az oki kutatások célja az intézmények támogatása saját jelentett adataik feldolgozásában, értelmezésében, megfelelő megelőző intézkedések fellelésében. A projekt 2020 szeptemberéig tart, az elkészült tanulmányok a <http://info.nevesforum.hu/> weboldalon elérhetőek lesznek.

A NEVES jelentési rendszerről részletesebben

A jelentési rendszer a hazai egészségügyi szolgáltatók számára ingyenesen elérhető, regisztrációhoz kötött szoftver. A jelentési rendszerbe történő adatszolgáltatás önkéntes. A rendszerbe anonim módon, szankciómentesen lehet jelentéseket küldeni online felületen. A NEVES jelentési rendszeren keresztül az egészségügyi intézményekben bekövetkező nem várt eseményeket lehet bejegyezni, rendszerezni a kiváltó okok, hozzájáruló tényezők figyelembe vételével, a rögzített adatokból az intézményre illetve osztályra vonatkozóan statisztikákat lehet előállítani, illetve lehetőség van a saját adatok országos átlagokkal való összehasonlítására is.



A jelentési rendszer alkalmas a rendszerhibák feltárására, a hibákból való szervezeti szintű tanulás támogatására. Hasznos a folyamatok szervezése során, a humán erőforrás tervezéshez, valamint az eszközök tervezése, kezelése és működtetése kapcsán. Tekintettel arra, hogy az adatszolgáltatás önkéntes, nem kötelező jellegű, a jelentett események számából nem vonhatóak le következtetések az egyes események előfordulási gyakoriságára vonatkozóan. 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. (Lám, 2014.)

A jelentőlapok úgy kerültek megalkotásra, hogy azok a lehetséges okok feltárását segítve strukturált kérdések mentén segítsék a célzott adatgyűjtést. E mellett lehetőség van az egyedi események kapcsán szabad szöveges válaszadásra is. A jelentőlap kialakításánál fontos cél volt a rövid terjedelem és a felhasználóbarát szerkezet. A kérdőívek letölthetőek, ez segítséget jelenthet, amennyiben az intézményi működéshez jobban illeszthető a papír alapú kitöltés és későbbi online adatrögzítés. A rendszer online felületén az adatbevitelt követően azonnal lehetőség nyílik a már rögzített adatok statisztikai elemzésére, de az adatok a rendszerből exportálhatóak is. Az adatlapok a rögzített adatok, szabad szöveges válaszok és új szakirodalmi ismeretek birtokában újraértékelésre és szükség esetén fejlesztésre kerülnek.

Jelenleg összesen 21 témában van mód egészségügyi ellátással kapcsolatos nem várt esemény jelentésére:

- Beteg eltűnése, elkóborlása
- Betegcsere
- Betegesések
- Decubitus
- Dolgozót ért bántalmazás
- Elmaradt tervezett műtétek
- Fel nem használt vérkészítmények
- Gyógyszereléssel kapcsolatos nem várt események
- Húgyúti beavatkozást követő húgyúti fertőzések



- Kanül/ katéter asszociált fertőzések
- Leletcsere
- Leletkéskérdés
- Műtéti sebfertőzés
- Műtéti szövődmények
- Nem tervezett ismételt kórházi felvétel
- Oldaltévesztés vagy más testrészen történt beavatkozás
- Orvosi eszközök, műszerek elégtelen működése
- Öngyilkosság és öngyilkossági kísérlet
- Tűszúrásos sérülések
- Újraélesztés
- Váratlan halálozás

E témák közül 15 db járóbetegellátásban is értelmezhető, míg a témák mindegyike felmerülhet fekvőbeteg ellátás során.

Fontos megjegyezni, hogy a jelentési rendszer használata önmagában nem vezet a problémák megoldásához, csupán egy hasznos eszköz a problémák okainak feltárásához, valós megoldási lehetőségek kereséséhez. A jelentési rendszerből nyert adatok nem alkalmazhatóak egyes osztályok munkájának megítélésére, összehasonlítására. Ha egy osztályról több jelentés érkezik, annak oka lehet az is, hogy az ott ellátott betegek sajátosságai, a betegek összetétele miatt az adott esemény gyakrabban fordul elő, de akár az ottani dolgozók esemény-jelentési hajlandósága is állhat a háttérben. Tévedés lenne azt a következtetést levonni, hogy ha egy osztályról kevesebb jelentés érkezik, akkor az az osztály biztonságosabban működik.

A nemkívánatos események megelőzésében jelentős szerepe van annak, hogy felismerjük azok előfordulását, meghatározzuk a nemkívánatos eseményeket kiváltó tényezőket, okokat, megkeressük a megoldást ezek kiküszöbölésére, a megelőzési lehetőségeket megosszuk másokkal és az intézkedéseket bevezessük a napi gyakorlatba. El kell fogadni azt a tényt, hogy attól, hogy nem beszélünk a nemkívánatos eseményekről, attól azok még léteznek, és ha nem veszünk tudomást róluk, attól még nem lesz belőlük kevesebb!

/A NEVES szoftver működésével kapcsolatos további részletek, technikai információk „A NEVES szoftver – a jelentési felület bemutatása” című diasorban találhatóak. (Surján, 2018.)/



A jelentésekből való tanulás lehetőségei

A NEVES jelentési rendszerbe rögzített adatokból tanulságos megállapítások tehetők. Ehhez példaként a 37. NEVES Fórum során bemutatott, betegesések megelőzésével foglalkozó diasor egyes részei kerülnek ismertetésre.

A NEVES program honlapja elérhető: <http://info.nevesforum.hu/>

A témával kapcsolatban további információ kérhető a neves@emk.sote.hu e-mail címen.

Jegyzet lezárva:

Budapest, 2018.03.13.

Felhasznált irodalom:

Belicza, É., Lám, J. (2013.) Egészségügyi minőségbiztosítás. Hozzáférhető 2018-02-27
<http://semmelweis.hu/dei/files/2013/11/Egészségügyi-minőségbiztosítás.pdf>

Belicza, É. (2016.) A jelentésekből való tanulás lehetőségei. Hozzáférhető 2018-02-27
<http://info.nevesforum.hu/2016/12/dr-belicza-eva-a-jelentesekbol-valo-tanulas-lehetosegei/>

Lám J. (2014.) Akkreditáció - NEVES Egy lehetséges eszköz (Belső koordinátor képzés)

Lám, J., Sümegi, V., Surján, C., Kullmann, L., Belicza, É. (2016.) A jelentési és tanulórendszerek szerepe a betegbiztonság javításában. Orvosi Hetilap 157. évfolyam, 26. szám 1035–1042.
DOI: 10.1556/650.2016.30448 <http://info.nevesforum.hu/wp-content/uploads/2015/11/6502E20162E30448.pdf>

Surján, C. (2018.) A NEVES szoftver – a jelentési felület bemutatása

