

# Neshody a nežádoucí události

## Obsah:

1.	Účel.....	2
2.	Platnost směrnice .....	2
3.	Použité zkratky a pojmy .....	2
4.	Odpovědnosti a pravomoci .....	2
5.	Řízení a systém hlášení neshod a nežádoucích události .....	2
5.1	System hlášení neshod a nežádoucích událostí .....	2
5.1.1	Definování termínů a příkladů nežádoucích událostí .....	3
5.1.2	Hlášení pádů pacientů.....	4
5.1.3	Trestně právní odpovědnost a hlášení neshod a nežádoucích událostí .....	4
5.2	Řešení neshod a NU .....	4
6.	Dokumentace.....	4
7.	List provedených změn .....	4

## 1. Účel

Tato směrnice upravuje jednotný postup pro zjišťování, hlášení a vypořádání nežádoucích událostí monitorovaných v rámci poskytování zdravotní péče v ordinaci praktického lékaře.

## 2. Platnost směrnice

Tato směrnice je součástí dokumentace ordinace a je závazná pro všechny zaměstnance.

## 3. Použité zkratky a pojmy

<b>BOZP</b>	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
<b>IA</b>	Interní audit
<b>IK</b>	Indikátor kvality
<b>Nežádoucí událost</b>	Nežádoucí událostí (NU) jsou události nebo okolnosti, které mohly vyústit nebo vyústily v tělesné poškození pacienta, kterému bylo možné se vyhnout.  Dále jsou za nežádoucí událost považovány případy, kdy poškození pacienta je pouze psychické či socioekonomické a také případy, kdy poškozeným je poskytovatel zdravotnických služeb či zaměstnanec. Za nežádoucí události jsou považována neočekávaná zhoršení klinického stavu pacienta, pokud mají za následek trvalé poškození či dokonce úmrtí. Nežádoucími událostmi jsou také okolnosti, které mohly vyústit nebo vyústily v tělesné poškození pacienta, u nichž není dosud známo, zdali bylo možné se jim vyhnout.
<b>Neshoda</b>	Nesplnění potřeb nebo očekávání, která jsou stanovena, obecně se předpokládají nebo jsou závazná. Jako neshodu lze definovat odchylku/nesoulad se závaznými normami a platnou legislativou.
<b>Neshodná služba</b>	Služba nespĺňující specifikované požadavky na něj kladené
<b>NO/PO</b>	Nápravné opatření/preventivní opatření
<b>PO</b>	Požární ochrana.

## 4. Odpovědnosti a pravomoci

Povinnost nahlásit neshodu, nežádoucí událost má každý zaměstnanec ordinace, který neshodu či nežádoucí událost zjistí. Garantem vypořádání neshody je vždy nadřízený - lékař.

Za dodržování směrnice je v rámci své činnosti každý zaměstnanec, a to jak za hlášení nežádoucí události, která se stala v rámci poskytování péče, nebo se ho přímo týkala. Lékař nese odpovědnost za proškolení nových zaměstnanců, kteří na pracoviště nastupují.

## 5. Řízení a systém hlášení neshod a nežádoucích událostí

### 5.1 Systém hlášení neshod a nežádoucích událostí

Nežádoucí událost - je proveden zápis do dokumentace pacienta. Hlášení NU není nijak omezeno, tj. lze nahlásit cokoliv, je poté na zvážení vedoucího zaměstnance, jakým způsobem vyhodnotí hlášení a potřebu následného zpracování.

Seznam okruhů **tzv. povinně hlášených NU**, který je uveden dle Věstníku č.8/2012 MZCR.

Vzhledem k nutnosti monitorovat NU a včas na NU reagovat z důvodu omezení následků či zamezení opětovnému výskytu, je stanovena povinnost hlásit okamžitě popř. bez zbytečné časové prodlevy, každou NU uvedenou v následujícím seznamu aktualizovaném pro potřeby provozu ordinace praktického lékaře.

<b>1. Bezpečnostní incident</b>
<b>2. Hrozba medializací, soudem, trestním oznámením atd.</b>
<b>3. Chování personálu</b>
<b>4. Nehody a neočekávaná zranění/úmrť</b>
<b>5. Pracovní úraz</b>
<b>6. Problém s chováním pacienta</b>
<b>7. Problém s medikací či intravenózními roztoky</b>
<b>8. Problém se zdravotnickou dokumentací</b>
<b>9. Problémy s dostupností zdrojů</b>
<b>10. Technické problémy</b>

### 5.1.1 Definování termínů a příkladů nežádoucích událostí

- BI** Bezpečnostní incident – Vstup/násilné vniknutí neoprávněné osoby do zabezpečených prostor, krádež, poškození majetku společnosti nebo zákazníka (pacienta), fyzické napadení personálu nebo zákazníka, snaha natáčet, fotit ve vnitřních prostorách ordinace, ztráta klíčů/identifikační karty, zneužití přístupového hesla do PC či aplikace, únik informací ze zdravotnické či jiné dokumentace (osobní data zaměstnance či pacienta), selhání bezpečnostní či požární signalizace v případě požáru atd. Nefunkčnost komunikace v případě ohrožení. Smluvně neošetřené záležitosti s dodavatelem, volně přístupná zdravotnická dokumentace, porušování předpisů BOZP a PO, chybějící evakuační plány, revize, zabezpečení zdrojů, záměrný únik informací týkající se společnosti, požár, záplava atd.
- HM** Hrozba medializací, soudem, trestním oznámením a zájem medií obecně. – jakákoli událost, která může vyvolat negativní ohlasy – pacient hrozí stížností, medializací, trestním oznámením. Dále událost, která může být z pohledu pacienta vnímána jako velmi citlivá i když se jedná, z objektivního hlediska, o jednu z možností vývoje léčebného procesu – úmrtí novorozence, rodičky, úmrtí onkologicky nemocného.
- CHP** Chování personálu – nestandardní chování zaměstnanců – známky opilosti, podezřelé chování, pohyb v neoprávněném prostoru, zjevné porušování pracovních povinností či vnitřních předpisů, stížnosti na neochotu personálu.
- NZ** Nehody a neočekávaná zranění /úmrtí – např. nehody v areálu nemocnice, kdy došlo ke zranění pacienta či jiných osob, včetně pokusu o sebevraždu, nebo neočekávaná úmrtí v souvislosti s operačním zákrokem, sebevraždou či sebepoškozením s následkem smrti.
- PU** Pracovní úraz – Pracovním úrazem je poškození zdraví nebo smrt zaměstnance, došlo-li k nim nezávisle na jeho vůli krátkodobým, náhlým a násilným působením zevních vlivů při plnění pracovních úkolů nebo v přímé souvislosti s ním. Jako pracovní úraz se posuzuje též úraz, který zaměstnanec utrpěl pro plnění pracovních úkolů. Pracovním úrazem není úraz, který se zaměstnanci přihodil na cestě do zaměstnání a zpět. Nemocemi z povolání jsou nemoci uvedené ve zvláštním právním předpisu.
- K** Problém s chováním pacienta –, Slovní nebo fyzické napadení zdravotnického personálu či dalších pacientů, může se týkat i chování příbuzných/návštěv, svévolné užívání dalších léků, které pacient lékaři neohlásil.
- MIR** Problém s medikací či intravenózními roztoky – jako medikační incident je označována NU, při které je pacientovi aplikována např. jiná dávka léků, jiný lék, jiná forma léku, lék není aplikován vůbec (z důvodu pochybení zdrav. personálu), lék podán nesprávnou rychlostí, lék podán jinému pacientovi, podání léčivého přípravku s prošlou expirací, aplikace nesprávným způsobem (např. namísto i.v. podáno i.m.) apod. **Za medikační incident se nepovažují nežádoucí účinky léků.**
- ZDRDOK** Problém se zdravotnickou dokumentací – ztráta, chybějící části, nepodepsané písemné souhlasy, nepodepsaný revers, záměna zdravotnické dokumentace, krádež zdravotnické dokumentace. Problém s klinickou administrativou – špatný time management ohledně objednávání, přesouvání výkonu, vyšetření, opakované neinformování pacienta o změně atd.

9. **DZ** Problémy s dostupností zdrojů – jakákoli nedostupnost zdrojů, která může ohrozit kontinuitu fungování, přímo či nepřímo ohrozit pacienta či společnost – selhání technických zdrojů, výpadek elektřiny, světla, vody, potenciální nedostupnost lékaře, nelékařského personálu atd.
10. **TP** Technické problémy – např. výpadek proudu/vody, nedostupnost potřebných náhradních dílů, havárie zařízení, za selhání zdravotnické techniky se považuje takové selhání techniky, které má za následek poškození pacienta nebo riziko, že toto poškození vznikne, dále se jedná o NU v oblasti IT – tj. např. Výpadek sítě v lokalitě; nedostupnost IS - četnost opakování 1x/den; výpadek serveru v lokalitě.

### 5.1.2 Hlášení pádů pacientů

Pád pacienta např. v čekárně ordinace nebo přímo v ordinaci je neprodleně zaznamenán do dokumentace pacienta. Součástí tohoto záznamu je rok narození pacienta, vyhodnocené riziko pádu a charakter zranění, které se dále dělí na lehké a těžké.

**Lehká zranění:** povrchové odřeniny, hematomy, blíže nespecifikované bolesti končetin, případně dalších částí těla apod.

**Těžká zranění:** fraktury, tržné rány (včetně těch, které se ošetří např. náplastovými stehy), bezvědomí, komoče, kontuze mozku vzniklé v přímé souvislosti s pádem apod.

Pády zaměstnanců se nezapočítávají mezi pády pacientů. Docházelo by k nesprávné prezentaci.

### 5.1.3 Trestně právní odpovědnost a hlášení neshod a nežádoucích událostí

Hlášení neshod a nežádoucích událostí slouží především jako nástroj včasného zachycení problémů a možnosti odhalení systémových chyb. V rámci systému může být zjištěno i selhání lidského faktoru. Systém hlášení by měl monitorovat i tato selhání a umožnit jejich analýzu a např. systémovou změnou či nápravným opatřením dopomoci k odstranění možnosti opakování či umožnit minimalizaci takového selhání v dalších případech. Přestože samozřejmě nemůžeme vyloučit trestně právní odpovědnost u takovýchto selhání, vedení ordinace v žádném případě nebude postihovat zaměstnance, který nahlásí NU, i když se bude jednat o neúmyslné pochybení či pochybení vyplývající z neznalosti či k němu povedou jiné objektivní nebo subjektivní příčiny. Léčebný proces je rizikový sám o sobě, lidský faktor hraje v tomto procesu významnou úlohu a proto je cílem společnosti eliminovat či minimalizovat rizika. Naopak, pokud dojde k pochybení, a toto nebude prostřednictvím systému hlášení neshod nahlášeno, pak bude toto vedením ordinace považováno za nesplnění pracovních povinností.

## 5.2 Řešení neshod a NU

Každý zaměstnanec je povinen zajistit vypořádání NU v souladu s interními předpisy či platnou legislativou.

## 6. Dokumentace

- **Související dokumentace**

Věstník MZ č.8/2012

- **Nahrazené dokumenty**

## 7. List provedených změn

Číslo změny	Kapitola/strana	Stručné zdůvodnění obsahu změny	Datum účinnosti	Schválil