	ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка Ул. Младена Стојановића бр. 18, Градишка			ПР-ДЗ-019
	<i>Поступак у случају нежељених догађаја</i>			
Страна 1 од 9	Издање: друго	Важи од: 15.11.2021.	Одобрио Прим. др Весна Глувић - Челић, Директор в.д.	Копија број Е

1 ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

1.1 Предмет процедуре

Овом процедуром утврђују се процеси и активности особља у вези са поступањем у случају нежељених догађаја у ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка и тиме обезбјеђује да се:

- смањи ризик од настанка нежељених догађаја и штетних посљедица за пацијенте,
- стекну нова сазнања и унаприједи функционисање ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка, у оквиру свеобухватних активности на унапређењу квалитета и сигурности здравствене заштите.

1.2 Подручје примјене

Ова процедура се примјењује у свим службама ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка.

1.3 Надлежности за примјену

Процедуру примјењују сви запослени. За обезбјеђивање досљедне примјене одговорни су директор Дома здравља и менаџер квалитета. За планирање и спровођење обуке свог особља у овој области одговорни су менаџер квалитета и начелници служби.

1.4 Искључења

Нема.

2 ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

2.1 Референтни документи

- Закон о здравственој заштити у Републици Српској,
- Стандарди за сертификацију домова здравља у Републици Српској,
- Правилник о начину пријављивања, прикупљања и праћења нежељених реакција на лијекове са обрасцем за пријаву.


2.2 Остали документи

- ПР-ДЗ-005 Поступак организовања и спровођења обуке запослених,
- ПР-ДЗ-003 Управљање медицинском документацијом,
- ПР-ДЗ-020 Корективне мјере,
- ПР-ДЗ-021 Превентивне мјере.

3 ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1 Термини

- **Нежељени догађај:** сваки непланирани и неочекивани догађај током процеса пружања здравствених услуга.
- **Инцидент:** непланирани или неочекивани догађај који је довео до настанка штете за пацијенте или особље, укључујући смрт, инвалидитет, повреду, болест или патњу.

	Страна 2 од 9	Издање:	Важи од:	ПР-ДЗ-019
		друго	15.11.2021.	

- **Веома озбиљан инцидент:** инцидент који укључује тежак инвалидитет или озбиљне физичке или психолошке повреде пацијената и особља (или ризик од напријед наведеног), а који се не односе на природни ток болести пацијента или основну болест. Израз "озбиљне физичке или психичке повреде" обухвата губитак удова или неке од функција. Сљедећи догађаји се сматрају веома озбиљним инцидентима, чак и ако резултат није смрт или инвалидитет:
 - Самоубиство/покушај самоубиства,
 - Убиство/покушај убиства,
 - Медицинска интервенција код погрешне особе,
 - Смрт која није резултат постојећег здравственог стања пацијента,
 - Физичко или сексуално злостављање,
 - Пуцање из ватреног оружја.
- **“За мало” догађај:** свака ситуација током процеса пружања здравствених услуга која је могла да доведе до инцидента, али до инцидента није дошло, или случајно, или зато што је намјерно спрјечен инцидент.
- **Догађаји до којих НЕ СМИЈЕ да дође:** озбиљни, на много начина превентабилни инциденти који се не дешавају уколико здравствени радници примјењују превентивне мјере које су на располагању.
- **Лоша професионална пракса (мал-пракса, професионална грешка):** неправилно или неетичко понашање или неочекивани недостатак знања или вјештина код особе која је носилац одређеног професионалног или службеног положаја. Означава немарно или невјешто обављање професионалних дужности, тамо гдје су професионална знања и вјештине обавезни.
- **Највише руководство** – директор, замјеник директора и помоћници директора.

3.2 Скраћенице

Нема.


4 ОПИС ПОСТУПАКА У СЛУЧАЈУ НЕЖЕЉЕНИХ ДОГАЂАЈА

4.1 Политика

ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка је определијелен да професионално и квалитетно спроводи бригу о здрављу и сигурности свих људи, у складу са највишим професионалним и етичким стандардима, да би својим корисницима донио максимално могуће добро и да пружањем здравствених услуга не наноси штету.

Сврха свих активности у случају нежељених догађаја је обезбјеђивање систематског и стандардизованог механизма у цијелој здравственој установи за идентификацију и учење о нежељеним догађајима до којих може да дође, а који могу да имају директан или индиректан штетан утицај на пацијенте и који представљају потенцијалну опасност, тј. ризик за пацијенте и посјетиоце. Овај приступ се користи и као један од механизма за свеобухватно унапређење квалитета.

У ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка се успоставља систем за извјештавање и праћење нежељених догађаја. Информације прикупљене кроз овај систем, неће бити кориштене за кажњавање особља и на основу ових информација неће бити изрицане дисциплинске мјере. Стога, све активности у вези с извјештавањем о нежељеним догађајима треба третирати као

	Страна 3 од 9	Издање:	Важи од:	ПР-ДЗ-019
		друго	15.11.2021.	

повјерљиве. Попуњени обрасци са пријавама нежељених догађаја се не смију копирати, нити их треба чувати као дио медицинске документације, већ као посебну документацију, на начин предвиђен овом процедуром. Иако ће се ове информације третирати као повјерљиве и запосленима неће бити дозвољено да о овим информацијама дискутују са пацијентима или њиховим породицама, треба подржавати и охрабривати отворену дискусију између самог особља у циљу стицања нових знања и бољег увида у природу и узроке нежељених догађаја.

4.2 Одговорности за непосредне активности

4.2.1 Особље

Одговорност свих радника Дома здравља је да, непосредно по уочавању нежељеног догађаја, предузму све потребне активности у складу са описом посла, професионалном позицијом, етиком и одговорностима, као и стручним знањем и вјештинама, да спријече даља погоршања насталог и настанак нових нежељених догађаја.

Дужност и одговорност свог особља је да извијесте о нежељеном догађају надлежног начелника службе у Дому здравља, тако што ће попунити образац за извјештавање о нежељеном догађају *ОБ-ДЗ-039 Пријава нежељеног догађаја у ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка.*

Попуњени образац за извјештавање о нежељеном догађају запослени достављају начелнику службе (или особи коју је начелник службе именовано да прикупља пријаве нежељених догађаја). Запослени су одговорни да попуне образац и прослиједи га ка начелнику службе одмах, а најкасније 24 сата пошто је дошло до нежељеног догађаја.

4.2.2 Начелници служби

Начелници служби су одговорни да сво особље у служби буде упознато са начином извјештавања о нежељеним догађајима, укључујући и то гдје се налазе обрасци за пријављивање нежељеног догађаја *ОБ-ДЗ-039 Пријава нежељеног догађаја у ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка.*

Начелник службе је одговоран да провјери да ли је образац *ОБ-ДЗ-039 Пријава нежељеног догађаја у ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка* правилно попуњен и ако је потребно, затражи додатне информације како би пријава била правилно попуњена.


По добијању пријаве о нежељеном догађају, одговорност начелника је да се упозна са информацијама наведеним у попуњеном обрасцу (уколико он сам није израдио извјештај о нежељеном догађају), додатно се упозна са околностима и прикупи додатне информације о нежељеном догађају кроз разговоре са особљем које је учествовало у нежељеном догађају. Уколико процијени да је потребно, начелник службе одређује мјере са циљем ублажавања ефеката нежељеног догађаја и спречавање даљег погоршања.

Начелник службе је дужан да прослиједи пријаву о нежељеном догађају (као прилог уз пријаву, уколико сматра да је корисно, може додати и своје коментаре) менаџеру квалитета.

Уколико се ради о озбиљним нежељеним догађајима, начелник службе одмах извјештава директора Дома здравља и помоћнике директора.

4.2.3 Менаџер квалитета

Менаџер квалитета прикупља и прати све приспјеле пријаве нежељених догађаја и о њима извјештава директора ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка и највише руководство, односно одговорне који су надлежни да разријеше новонасталу ситуацију и спријече даље погоршање, односно нове нежељене догађаје.

	Страна 4 од 9	Издање:	Важи од:	ПР-ДЗ-019
		друго	15.11.2021.	

Менаџер квалитета спроводи и додатна истраживања у вези са нежељеним догађајима. Додатна истраживања и анализе се по правилу спроводе увијек када се деси нежељени догађај или кад се понавља нежељени догађај исте врсте. Ове послове обавља заједно са именованим сталним или привременим комисијама или радним тијелима. Менаџер квалитета документује извјештаје о истраживањима нежељених догађаја са приједлогом корективних и превентивних мјера за сво особље. Менаџер квалитета анализира податке и процјењује да ли на основу пријава и запажених трендова постоји повећан ризик од настанка нежељених догађаја и о томе обавјештава директора ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка и највише руководство и предлаже превентивне и корективне мјере за унапређење безбједности пацијената и особља у ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка.

Менаџер квалитета води регистар нежељених догађаја на обрасцу *ОБ-ДЗ-038 Регистар нежељених догађаја*, прати трендове и одговоран је за израду годишњих збирних извјештаја о нежељеним догађајима. Ови извјештаји се достављају директору ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка и највишем руководству, као и свим сталним комисијама у домену њиховог рада. Менаџер квалитета прави годишњи план обуке особља о извјештавању о нежељеним догађајима који може бити и саставни дио годишњег плана обуке о управљању ризицима на начин дефинисан процедуром *ПР-ДЗ-005 Поступак организовања и спровођење обуке запослених*. Обука запослених обухвата мјере за утврђивање и минимизирање ризика.

4.2.4 Директор дома здравља и највише руководство

Директор ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка одобрава предложене или одређује превентивне и корективне мјере за унапређење безбједности и сигурности у ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка. У складу са законским обавезама здравствених установа, директор ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка комуницира са надлежнима и јавношћу о питањима безбједности пацијената и особља у ЈЗУ „Дому здравља“ Градишка.

У посебним ситуацијама, директор може додатно именовати комисије или тијела и ресурсе за питања појединачних нежељених догађаја и питања у вези са безбједношћу пацијената и особља.

4.3 Списак нежељених догађаја о којима се извјештава


Списак нежељених догађаја о којима се извјештава у складу са овом процедуром је дат у Прилогу 1. За дефинисање садржаја овога списка одговоран је менаџер квалитета у Дому здравља, у сарадњи са сталним и повременим надлежним комисијама. Налог за израду и касније ревизије овога списка даје директор ЈЗУ „Дома здравља“ Градишка и одређује директне одговорности током ових активности.

Списак нежељених догађаја о којима се извјештава се ревидира најмање једном годишње. Налог за ревизију списка и састав тима одговорног за процес ревизије издаје директор ЈЗУ „Дома здравља“ Градишка на основу анализе нежељених догађаја, а за реализацију процеса ревизије и ефективну комуникацију одговоран је менаџер квалитета.

4.4 Утврђивање и минимизирање ризика

Фактори ризика могу бити:

- људи и њихово понашање (запослени, пацијенти и посетиоци),
- поступак који се спроводи,
- опрема, прибор и материјал који се користи,

	Страна 5 од 9	Издање:	Важи од:	ПР-ДЗ-019
		друго	15.11.2021.	

- физичко окружење и услови средине.

Као извори информација за утврђивање ризика, у зависности од врсте ризика, користе се:

- записи о нежељеним догађајима и њиховом истраживању,
- резултати преиспитивања поступака рада, укључујући преиспитивање докумената,
- резултати надзора, прегледа, провјера и контролисања.

У зависности од врсте ризика, мјере за минимизирање ризика, обухватају, али се не ограничавају на:

- прописивање правила, процедура и упуштава,
- обука и/или увјежбавање поступака,
- постављање знакова за упозоравање, забране приступа и слично,
- информација и обавјештења за пацијенте и посјетиоце,
- надзор, контролисање, прегледи и провјеравање,
- постављање баријера или заштите, и тако даље.

4.5 Анализе и побољшања


Менаџер квалитета, на основу прикупљених информација, анализа и истраживања, прати трендове, предлаже поуке и инструкције за даљи рад, превентивне и корективне мјере, а све то одобрава директор ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка. Корективне и превентивне мјере се прописују на начин дефинисан у процедурама *ПР-ДЗ-020 Корективне мјере* и *ПР-ДЗ-021 Превентивне мјере*.

Упутства за даљи рад са поукама, превентивним и корективним мјерама за унапређења безбједности и сигурности пацијената и особља се достављају начелницима свих служби. Одговорност начелника је да са овом процедуром упознају сво особље и обезбиједи да се сви запослени понашају у складу са датим упутствима и спроводе мјере и активности за побољшања.

Ефекти мјера за побољшања и унапређења безбједности и сигурности пацијената и особља се прате систематски. Извјештаји о ефектима предложених мјера и уоченим трендовима, саставни су дио годишњег извјештаја о нежељеним догађајима који сачињава менаџер квалитета.


5 ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

- Прилог 1: Списак нежељених догађаја о којима се извјештава у Дому здравља,
- ОБ-ДЗ-039 Пријава нежељеног догађаја,
- ОБ-ДЗ-038 Регистар нежељених догађаја.

	Страна 6 од 9	Издање:	Важи од:	ПР-ДЗ-019
		друго	15.11.2021.	

6 ЗАПИСИ

Назив документа	Ознака обрасца	Документ формира	Број примјерака	Рок чувања	Мјесто чувања	Евидентирање
Пријава нежељеног догађаја	ОБ-ДЗ-039	Запослени Дома здравља	1	5 година	-Архива	Не
Регистар нежељених догађаја	ОБ-ДЗ-038	Менаџер квалитета	1	5 година	-Архива	Не
Списак нежељених догађаја о којима се извјештава у дому здравља	-	Менаџер квалитета	1	Ревидира се једном годишње	-Архива	Не
Годишњи извјештај о нежељеним догађајима	-	Менаџер квалитета	2	5 године	-Архива	Не
Образац за пријаву нежељеног дејства лијека	-	Агенција за лијекове и медицинска средства БиХ	1			


	Страна 7 од 9	Издање:	Важи од:	ПР-ДЗ-019
		друго	15.11.2021.	

Прилог 1: Списак нежељених догађаја о којима се извјештава

ОПШТИ НЕЖЕЉЕНИ ДОГАЂАЈИ		
Нежељени догађај	Референтни документи	Ко се извјештава
Пожар	Елаборат о противпожарној заштити	Ватрогасна служба, директор Дома здравља
Елементарне непогоде: - Поплава, - Земљотрес, - Невријеме/олуја, - Екстремно високе температуре ваздуха, - Екстремно ниске температуре ваздуха, - Загађење ваздуха.		Директор Дома здравља
Терористички напад		Министарство унутрашњих послова – ЦЈБ Бања Лука - Полицијска станица Градишка, директор Дома здравља.
Повреде и оштећења здравља особља	Закон о заштити и здрављу на раду	Стручни сарадник за здравље и заштиту на раду
Оштећење/неисправност објеката или инсталација	ПР-ДЗ-013 Управљање инфраструктуром	Одговорно лице у сектору техничких послова
Упад неовлашћених, насилних или узнемираних лица у здравствену установу.		Министарство унутрашњих послова – ЦЈБ Бања Лука- Полицијска станица Градишка, директор Дома здравља.
НЕЖЕЉЕНИ ДОГАЂАЈИ У ВЕЗИ СА СИГУРНОШЋУ ПАЦИЈЕНАТА И ОСОБЉА		
Нежељени догађај	Врста нежељеног догађаја	Референтни документи
Нежељени догађаја у вези са медикацијом	Не постоји или је нејасна доза прописаног лијека	ПР-ДЗ-019 Поступак у случају нежељених догађаја Правилник о начину пријављивања, прикупљања и праћења нежељених реакција на лијекове са обрасцем за пријаву
	Прописан погрешан лијек	
	Прописана погрешна доза лијека	
	Пацијент погрешно узима прописану терапију (узима и старе лијекове, не придржава се	



	упутства, не зна како да узима лијекове)	
	Нежељено дејство лијека	
Пад пацијента	Пад пацијента током узимања узорка у лабораторији	ПР-ДЗ-019 Поступак у случају нежељених догађаја
	Пад пацијента током давања парентералне терапије	
	Пад пацијента током дијагностичке процедуре	
Закашњело постављање дијагнозе или закашњело лијечење	Кашњење лабораторијских налаза	ПР-ДЗ-019 Поступак у случају нежељених догађаја ПР-ДЗ-003 Управљање медицинском документацијом
	Изгубљени резултати дијагностичких процедура (лабораторијски налази, радиолошки снимци, итд.)	
	Резултати дијагностичких процедура које није могуће идентификовати (не зна се чији су)	
	Закашњела клиничка дијагноза и лијечење	
	Погрешна клиничка дијагноза и лијечење	
Грешке у идентификовању пацијента	Прописана терапија погрешном пацијенту	ПР- ДЗ-019 Поступак у случају нежељених догађаја ПР-ДЗ-003 Управљање медицинском документацијом
	Урађена дијагностичка процедура погрешном пацијенту или на погрешном органу/дијелу тијела	
	Медицински налази или рецепти издати погрешној особи	
Компликације у вези са иглама и оштрим предметима	Инфекција око убодне ране (апсцес) после давања парентералне терапије	ПР-ДЗ-019 Поступак у случају нежељених догађаја УП-ДЗ-005 Мјере заштите здравља запослених
	Повреда особља иглом или оштрим предметом	
	Поломљена игла током давања ињекције	
Емболија	Емболијске компликације после парентералне терапије	ПР-ДЗ-019 Поступак у случају нежељених догађаја
Грешке у администрацији	Погрешно попуњени обрасци, налази, рецепти....	ПР-ДЗ-019 Поступак у случају нежељених догађаја ПР-ДЗ-003 Управљање

	Страна 9 од 9	Издање:	Важи од:	ПР-ДЗ-019
		друго	15.11.2021.	

		медицинском документацијом
Неовлашћени приступ и коришћење информација о пацијентима	Крађа медицинске документације	ПР-ДЗ-019 Поступак у случају нежељених догађаја ПР-ДЗ-003 Управљање медицинском документацијом
	Неовлашћена употреба медицинске документације	
	Одавање личних здравствених информација пацијента	
Крађа	Крађа личне имовине особља	ПР-ДЗ-019 Поступак у случају нежељених догађаја
	Крађа личне имовине пацијената	
	Крађа имовине Дома здравља	
Саобраћајне незгоде и оштећење службеног возила	Саобраћајна незгода при транспорту пацијента	ПР-ДЗ-019 Поступак у случају нежељених догађаја ПР-ДЗ-009 Управљање возним парком
	Саобраћајна незгода при интервенцијама медицинских екипа	
	Намјерно оштећење службеног возила од стране трећег лица	