

Nov sistem sporočanja odklonov v dokumentnem sistemu in vloga pooblaščenca za varnost pri obravnavi odklona v SB Jesenice

Sandra Jerebic, dipl. m. s., univ. dipl. soc., QM

Splošna bolnišnica Jesenice

Predstavnica vodstva za kakovost in odnose z javnostmi

sandra.jerebic@sb-je.si

Izvleček

V prispevku je predstavljen nov sistem sporočanja odklonov v dokumentnem sistemu InDoc EDGE. Sistem omogoča enostaven vpis odklona vsem zaposlenim in ves čas omogoča vpogled v aktivnosti pri reševanju odklona po korakih kroga kakovosti. Predstavljena je tudi vloga pooblaščenca za varnost pri obravnavi in reševanju odklonov v Splošni bolnišnici Jesenice.

Ključne besede: odklon, kultura varnosti, obvladovanje odklonov, pooblaščenec za varnost

Uvod: Kultura varnosti je kultura, v kateri vsaka oseba pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti priznava svojo odgovornost glede varnosti pacientov in si prizadeva izboljšati oskrbo, ki jo zagotavlja, poleg zavedanja, da se lahko zgodijo varnostni incidenti in da zdravstvena oskrba ni brez tveganj (ZZKZ, 2024). Zavedanje, da se lahko pri delu zgodijo napake/odkloni/varnostni incidenti je ključnega pomena za dvig kulture varnosti in daje odlično priložnost za izboljševanje procesov in odstranjevanje kritičnih točk in tveganj v procesih. V Splošni bolnišnici Jesenice se zavedamo pomena kulture varnosti in obvladovanja ter zmanjševanja odklonov. Od leta 2009 imamo vzpostavljen sistem vodenja kakovosti po ISO standardu 9001, ki smo ga leta 2011 nadgradili z mednarodnim akreditacijskim standardom za bolnišnice, ki ga vzdržujemo vse do danes.

Sporočanje in obvladovanje odklonov v Splošni bolnišnici Jesenice

Obvladovanje odklonov/varnostnih incidentov/napak/skorajšnjih dogodkov je ena od ključnih zahtev sistema vodenja kakovosti v bolnišnici.

V Zakonu o kakovosti v zdravstvu (ZZKZ), ki je bil sprejet v letu 2024 je naveden termin varnostni incident. **Varnostni incident je** nenameren, nepričakovan dogodek pri obravnavi pacienta, ki je ali bi lahko škodoval pacientu med zdravstveno oskrbo. Tak dogodek:

- ni povezan s pacientovo osnovno boleznijo,
- ga je bilo mogoče preprečiti,
- nastane zaradi dejanja ali opustitve postopka pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti.

Zakon opredeljuje tudi definicijo preprečljivega škodljivega dogodek, ki je posebna vrsta varnostnega incidenta, ki nastane kot posledica odsotnosti ali pomanjkljive uvedbe sistemskih varnostnih ukrepov pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti ali na ravni države. V Splošni bolnišnici uporabljamo termin odklon.

Zaposlene stalno spodbujamo k sporočanju odklonov, vzpostavljeno imamo kulturo ne obtoževanja in kulturo učenja iz napak z namenom stalnega izboljševanja procesov in s tem kakovostne in varne zdravstvene obravnave našim pacientom. Obvladovanje odklonov in

izvajanje izboljšav imamo opredeljeno kot enega ključnih procesov v bolnišnici. To je SOP 15 – Proces obvladovanja in izvajanja izboljšav. Proces imamo vzpostavljen že od leta 2009, ki se je skozi leta spreminjal in nadgrajeval, zato je trenutno veljavna verzija že deveta.

Namen procesa obvladovanja odklonov in izvajanje izboljšav je poenotiti način odkrivanja in sporočanja odklonov ter izvajati aktivnosti, ki pripomorejo k stalnemu izboljševanju kakovosti in varnosti dela v vseh procesih v bolnišnici.

S tem zagotovimo:

- Varno in kakovostno oskrbo pacientov.
- Nenehno izboljševanje kakovosti in varnosti.
- Profesionalno odgovornost in odgovornost ustanove.
- Kulturo kakovosti in varnosti ter nenehnega učenja.
- Opolnomočenje zaposlenih na področju varnosti in kakovosti.

Cilj obvladovanja odklonov je zagotavljanje varnosti, kakovosti in nemotenega poteka dela.

Obvladovanje odklonov in izvajanje izboljšav je vgrajeno v vse procese, v glavnem in podpornih procesih, tako na izdelkih kot tudi na storitvah. Vsak odklon, nezaželeni dogodek, neskladnost itd. analiziramo in poskušamo poiskati vzroke za nastanek. Glede na rezultate vzročno posledične analize za nastanek odklonov definiramo ukrepe, spremljamo realizacijo ukrepov, njihovo učinkovitost in vpliv na kakovost ter varnost naših storitev do pacienta in vseh ostalih, ki vstopajo v bolnišnico.

Obvladovanje odklonov in izvajanje izboljšav izvajamo po PDCA krogu kakovosti, kar pomeni, da:

- Planiramo (P – plan)
- Izvedemo (D – do)
- Preverimo (C – check)
- Analiziramo in ukrepamo (A – act)

Proces sporočanja odklonov se je skozi leta spreminjal, nadgrajeval in optimiziral. V začetku je sporočanje odklonov potekalo preko pisnega obrazca v wordu, kjer so zaposleni v obrazec zapisali vsebino odklona in ga nato dostavili v tajništvo, kjer se je odklon obravnaval po PDCA krogu kakovosti. Zaradi lažjega načina sporočanja in obvladovanja odklonov smo v letu 2011 kot eni prvih v Sloveniji kupili računalniško aplikacijo ART, ki nam je vse do leta 2022 služila kot odličen program, ki je omogočal enostaven vpis odklona ter reševanje odklona v skladu s koraki kroga kakovosti. Zaradi zastarelosti programa, kjer ni bila možna nadgradnja, smo morali program v letu 2022 opustiti.

V tem času smo v bolnišnici že pristopili k vzpostavitvi dokumentnega sistema InDoc EDGE za upravljanje poslovne dokumentacije in dokumentacije kakovosti. Sistem združuje tri ključne komponente, ki nam omogočajo tudi sistemsko vodenje odklonov:

- Dokumentni sistem za enostavno in varno upravljanje aktivne (žive) dokumentacije. Omogoča hitro iskanje, dostop in delo z dokumenti v realnem času ter samodejno verzioniranje, kar preprečuje napake zaradi uporabe zastarelih informacij.
- Procesno orodje za sistemsko vodeno obravnavo odklonov v skladu z vnaprej definiranimi protokoli/pravili. Proces je zasnovan skladno s koraki kroga kakovosti,

omogoča jasno določanje vlog in odgovornosti ter zagotavlja sledljivost vseh aktivnosti (od prijave do zaključka).

- E-arhiv za dolgoročno, zakonsko skladno in varno hrambo podatkov in dokumentov o odklonih, z zagotovljeno revizijsko sledjo.

Pomembne zahteve za funkcionalnosti, ki izboljšajo proces obravnave odklonov:

- Samodejna dodelitev številke zapisa in časovnih žigov ob vsakem koraku zagotavlja transparentnost in možnost naknadne analize.
- Avtomatizirano usmerjanje obravnave (proces): prijava se glede na šifrante (preddefinirane vrednosti) in vloge (določanje poslovnih pravil za namen avtomatizacije dodeljevanja v reševanje) samodejno posreduje ustreznim odgovornim osebam (prijavitelj, vodja kakovosti, predstavnik vodstva, odbor za kakovost).
- Obveščanje in opozarjanje vseh udeležencev zagotavlja, da noben korak ne ostane spregledan, kar je ključno pri zagotavljanju varnosti pacientov.
- Iskalnik in filtriranje omogočata dostop do aktivnih in zaključenih obravnav ter hitro pripravo analiz in poročil (npr. po vrstah odklonov, področjih, prioritetah).
- Možnost dodajanja prilog in dokumentacije (npr. fotografije, izvidi, obrazložitve) neposredno v proces olajša in poenostavi celovito obravnavo in analizo.

S temi funkcionalnostmi je proces obravnave odklonov danes nadgrajen in **učinkovitejši**, saj zahteva manj administrativnega dela in omogoča hitrejšo odzivnost; **zanesljivejši**, ker zmanjšuje možnosti napak, ki bi nastale zaradi človeškega faktorja; ter **transparenten**, saj za vsak korak obravnave zagotavlja popolno revizijsko sled. Hkrati je proces zasnovan uporabniku prijazen, saj prijavitelja vodi skozi vse korake in zahteva obvezne vnose, kar preprečuje nepopolne prijave in zagotavlja kakovostno obravnavo že od prvega koraka dalje.

V dokumentnem sistemu je tako tudi možnost prijave odklona/nezaželenega dogodka/varnostnega incidenta. Vsak zaposleni se lahko prijavi preko svojega uporabniškega dostopa z geslom. Ob vstopu v dokumentni sistem InDoc EDGE se mu na namizju pokaže ikona »Obravnava odklona - proces za prijavo odklona oz. incidenta«. Ob kliku na to povezavo se mu odpre osnovno okno za obravnavo in vpis odklona.

OSNOVNI PODATKI			
Številka zapisa	Datum zapisa	Področje *	Up. ime vodje kakovosti
Datum odkritja odklona *	Vrsta odklona *	Odstopanje *	Odklon ugotovil
OE prijavitelja *			

DODATNI PODATKI
Sklop odklona
Mesto nastanka *
Opis ugotovljenega in analiza vzrokov za nastanek napake/odklona/odstopanja ter izvedeni postopki za odpravo napake/odklona/odstopanja *

Zaposleni mora izpolniti polja kot so področje odklona – služba/enota za katero je bil sporočen odklon, datum in uro odklona, stopnjo odstopanja pri odklonu, kdo je odklon ugotovil in iz katere enote je prijavitelj odklona. Pri teh kriterijih odklona lahko zaposleni že izbere v naprej pripravljene kriterije (širante), ki jih izbere iz nabora možnosti na klik (definirane vrednosti v širantih zagotovijo strukturirano vodenje odklonov, avtomatizacijo obravnave in vodenje statistik za poročanje).

Ko zaposleni izpolni vse te podatke in napiše vsebino odklona, prijavo odklona potrdi in ga s tem aktivira. Predstavnica vodstva za kakovost po elektronski pošti prejme obvestilo o novem odklonu, ga pregleda, v kolikor se ne strinja z vsebino lahko odklon zavrne ali zahteva dopolnitve. O novem odklonu preko InDoc EDGE-a obvesti odgovorne osebe za reševanje odklona in vedno tudi člane Odbora za kakovost. Določi predviden rok za reševanje odklona in odgovorno osebo za izvedbo ukrepov. O vsakršni spremembi/dopolnitvi so odgovorne osebe obveščene z obvestilom preko elektronske pošte. Na ta način je zagotovljen enostaven način informiranja odgovornih oseb in vodstva o aktivnostih na področju odklona. Program omogoča tudi grafični prikaz v kateri fazi obravnave je odklon.

Ko je odklon zaključen, mora odgovorna oseba za izvedbo ukrepa napisati poročilo o izvedenih ukrepih in označiti s kljukico, da je ukrep izveden. Po potrditvi predstavnice vodstva za kakovost je potem odklon rešen.

Opis ukrepa *	
- dopis DSO, da pacient ima identifikacijsko zapestnico in KZZ (odgovorno vodstvo) - administrativni vpis izključno s KZZ (odgovorna vodja sprejemne administracije) - preverjanje identifikacije z dokumentacijo, KZZ in ustno s strani pacienta (če je možno) (odgovorni zaposleni UN v UC.	
Rok izvedbe	Prioriteta
31.7.2025	Visoko
☒ Že izvedeno	Datum izvedbe
	17.7.2025
Izvajalec *	

×

Slika 3: Prikaz poročila o izvedenih ukrepih pri odklonu

Aplikacija za prijavo in obravnavo odklonov v programu InDoc EDGE nam tako omogoča enostaven način sporočanja odklonov, obravnave le-tega, zapis in spremljanja realizacije ukrepov. Vodstvu in odgovornim osebam je ves čas omogočen vpogled v kateri fazi je odklon, tudi preko grafičnega prikaza in obvestil preko elektronske pošte.

2. Vloga pooblaščenca za varnost

Zakon o zagotavljanju kakovosti v zdravstvu (ZZKZ) zahteva, da **mora** vsak izvajalec zdravstvene dejavnosti imenovati *pooblaščenca za varnost pacientov* (pri izvajalcih z 10 ali več zaposlenimi). Ob manjšem številu zaposlenih lahko odgovorna oseba opravlja to nalogo sama. V Splošni bolnišnici Jesenice smo pooblaščenca za varnost imenovali že pred sprejetjem ZZKZ. To sta Tina Ahačič, dr. med., spec. ped, in Sandra Jerebic, dipl. m. s., univ. dipl. soc., predstavnica vodstva za kakovost.

1. Naloge pooblaščenk za varnost pacientov so:

- izvajanje aktivnosti na področju internih strokovnih nadzorov, skladno z vsakokratnim veljavnim internim aktom, ki ureja področje internih strokovnih nadzorov;
- sprejemanje obvestil o opozorilnih nevarnih dogodkih in drugih odklonih, ki so se zgodili v bolnišnici;
- spremljanje opozorilnih nevarnih dogodkov in drugih odklonih;
- poročanje strokovnemu direktorju o sprejetih obvestilih o opozorilnih nevarnih dogodkih in drugih odklonih;
- zagotovitev zaupnosti vpletenih v opozorilnih nevarnih dogodkih in drugih odklonih;

- sodelovanje z več poklicnim timom za poročanje in analizo opozorilnih nevarnih dogodkov in drugih odklonih ;
- udeležitev na seminarju, ki ga za pooblaščenca za varnost pacientov organizira Ministrstvo za zdravje.

S skladu z zahtevami ZZKZ smo definirali tudi v SOP 15 – Proces obvladovanja odklonov in izvajanja izboljšav, da pooblaščenec za varnost glede na vsebino odklona skliče varnostni razgovor s sodelujočimi pri odklonu. S tem se zagotovi hitrejša obravnava odklona, skupaj z vsemi sodelujočimi se opravi analiza dogodka in sprejmejo ukrepi. Le-ti se potem zabeležijo v program za odklone.

Zaključek

Sporočanje odklonov in spremljanje realizacije ukrepov, ki so bili definirali pri odklonu, je ključen korak pri dvigovanju kulture varnosti v bolnišnici. Dodana vrednost pri tem je dobra digitalna podpora, kot jo zagotavlja InDoc EDGE. Vloga pooblaščenca za varnost pa prispeva k hitrejši obravnavi odklonov in dvigu pomena obravnave odklonov z namenom, da se le-ti ne ponovijo in da odstranimo tveganja za ponovitev odklonov in tako pacientom zagotovimo kakovostno in varno zdravstveno obravnavo, zaposlenim pa varno okolje za delo.

Literatura

Zakonom o zagotavljanju kakovosti v zdravstvu (ZZKZ, Uradni list RS, št. 54/23)