

25. 09. 2018



NEMOCNICE HOŘOVICE

Centralizace hlášení a analýzy
nežádoucích událostí v NH Hospital a.s. – Nemocnici Hořovice

„Poslušně hlásím“

Mgr. Blanka Hošková, DiS.

Definice pojmu „Nežádoucí událost“

Nežádoucí události (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 došlo k poškození pacienta, které je pouze psychické či socioekonomické a také případy, kdy poškozeným je poskytovatel zdravotních služeb (PZS) nebo jeho pracovník. Za nežádoucí události jsou dále také považována neočekávaná zhoršení klinického stavu pacienta, pokud mají za následek trvalé poškození nebo úmrtí pacienta. Nežádoucími událostmi jsou také ty události nebo okolnosti, které mohly vyústit nebo vyústily v tělesné poškození pacienta, u nichž není dosud známo, zdali bylo možné se jim vyhnout. Mezi nežádoucí události náleží také situace, k jejichž identifikaci došlo před poškozením pacienta, či jiné osoby v procesu poskytování zdravotních služeb a péče. Situace, při nichž byl odhalen postup, který je nesprávný, neodpovídá doporučeným postupům a potenciálně by vedl k poškození pacienta či jiných zainteresovaných osob (pacientů, zdravotnických pracovníků). Takové situace jsou nazývány „skorochyby“, či tzv. téměř dokonaná pochybení (z anj. „near miss“).

Zdroj: [http://shnu.uzis.cz/res/file/metodicke_dokumenty/Metodika sledovani_nezadoucich_udalosti_final\(1\).pdf](http://shnu.uzis.cz/res/file/metodicke_dokumenty/Metodika sledovani_nezadoucich_udalosti_final(1).pdf)

- Doporučení Rady Evropské unie o bezpečnosti pacientů včetně prevence a kontroly infekcí spojených se zdravotní péčí (2009/C 151/01)
 - ✓ Podporovat zavedení a rozvoj vnitrostátních politik a programů pro bezpečnost pacientů.
 - ✓ Podporovat zavedení nebo posílení nerepresivních systémů podávání zpráv a informování o nežádoucích událostech.
 - ✓ Zajistit klasifikaci a měření bezpečnosti pacientů na úrovni Společenství.
- Zákon č. 372/2011 Sb., § 47 Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování
 - ✓ Požadavek na interní hodnocení; kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb.
 - ✓ Povinnost zavést lokální systém sledování nežádoucích událostí v podobě, která odpovídá potřebám vlastní instituce.
- Věstník MZ ČR č. 5/2012 - Minimální požadavky pro zavedení systému interního hodnocení kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb
- Věstník MZ ČR č. 7/2016 Metodika sledování nežádoucích událostí ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče
- Vyhláška č. 102/2012 Sb., o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče.
- Vyhláška č. 373/2017 Sb., o Programu statistických zjišťování v České republice
Ústavu zdravotnických informací a statistiky ČR (ÚZIS ČR) sběr dat na centrální úrovni.

ÚZIS – Systém hlášení nežádoucích událostí

Vyhláška č. 373/2017 Sb., o Programu statistických zjišťování v České republice

- Národní webový portál www.shnu.uzis.cz
- Elektronický registr (eREG) v centrálním úložišti výkazů
- Výkaz L (MZ) 3-01 – Výkaz o počtu hlášení nežádoucích událostí
- Sběr 1x/rok
- Výkaz za rok 2018 do 31. května 2019

Nemocnice Hořovice – lůžkové a ambulantní oddělení

- **246 lůžek, 9 lůžkových oddělení**

Anesteziologicko–resuscitační oddělení

Gynekologie a Porodnice

Neonatologie

Dětské

OCHRIP dětský

Chirurgie

Ortopedie

Interna

Neurologie



- **47 ambulancí jednotlivých odborností (ORL, zubní, kožní, alergologie, kýlní poradna, atd.)**

Nemocnice Hořovice – komplement

- **Laboratorní komplement**

Oddělení klinických laboratoří

Oddělení Patologie

Transfuzní stanice – odběrové centrum



- **Komplementární oddělení**

Centrální příjem

Centrální sterilizace

Centrální operační sály

Fyzioterapie

Radiodiagnostické oddělení



Nemocnice Hořovice – počty zdravotnických pracovníků

	k 31. 12. 2013	k 31. 12. 2014	k 31. 12. 2015	k 31. 12. 2016	K 31. 08. 2017
Lékařský personál	111	122	133	140	150
NLZP	353	386	418	422	429
CELKEM	464	508	551	562	579

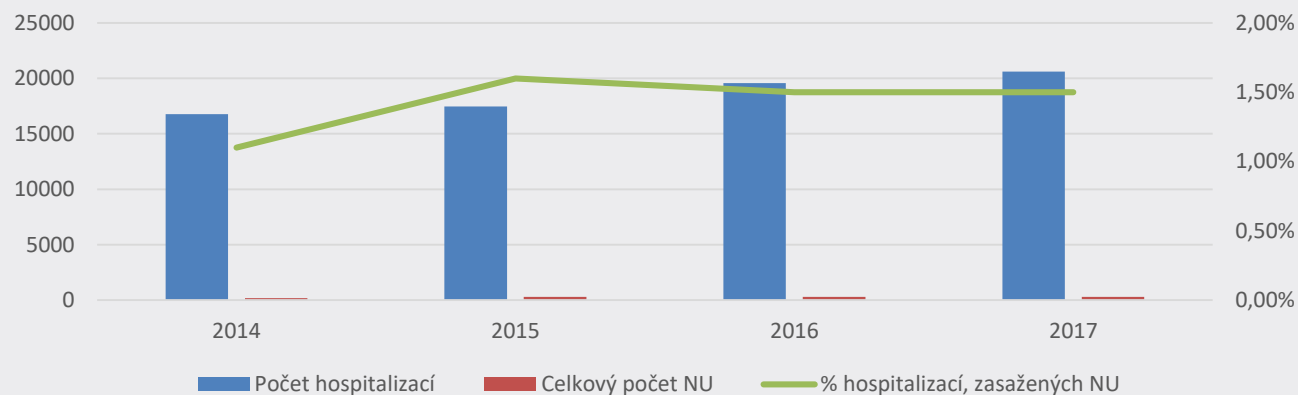


Základní údaje o nemocnici 12/2017

Základní údaje (denominátory)	
počet ošetrovacích dnů	79581
počet hospitalizací	20616
obložnost (%)	72,3 %
průměrná ošetrovací doba	3,9
počet zaměstnanců (fyzických osob)	875,77
přepočtený počet zaměstnanců (pracovní úvazky)	615,61
počet podaných anestézií	6855
počet RDG vyšetření	69062

Trendy v NH Hospital a.s. – Nemocnice Hořovice „Nežádoucí události“

Trendy NU v NH Hospital a.s. – Nemocnice Hořovice



Rok	Počet hospitalizací	Celkový počet NU	% hospitalizací, zasažených NU
2014	16775	181	1,1 %
2015	17468	276	1,6 %
2016	19573	296	1,5 %
2017	20616	299	1,5 %

Nedostatky v minulém hlášení v rámci NIS

- Nedostatek času, příliš velká časová náročnost hlášení
- Nedostupnost nástroje hlášení
- Složitost hlášení – nutnost klasifikace, hodnocení závažnosti apod.
- Nedostatečná zpětná vazba pro hlásícího pracovníka – tedy pocit, že s poskytnutými informacemi se nic neděje, nikdo je nevyužívá ke zvyšování bezpečí

Cíl projektu

- ↑ hlášenost NU
- Zkrácení nezbytně nutné doby pro nahlášení NU
- Dostupnost pro každého zaměstnance
- Zjednodušení hlášení a klasifikace NU
- Centralizace NU
- Uživatelsky přátelská aplikace

Strategická analýza

- Zefektivnění procesu hlášení NU

Analýza lidských zdrojů

- Úspora času kvalifikovaného personálu (staré hlášení cca 12 minut/nové hlášení cca 2 minuty).
- Při počtu 300 nahlášených NU za rok úspora **3000 minut/50 hodin**
- Fáze projektu 12 pracovních dní/6 osob

Finanční analýza

- Časová úspora x hodinová sazba

SWOT Analýza

Silné stránky

- jednoduchost
- vyšší efektivita hlášení
- úspora pracovní síly klinického personálu
- větší počet nahlášených NU
- větší přesnost při klasifikaci nežádoucích událostí
- efektivnější zpětná vazba pro hlásící personál
- pružnější a rychlejší analýza závažných nežádoucích událostí
- vyšší anonymita hlášení
- jednodušší práce s agregovanými daty (vytváření reportů, agregovaných analýz přímo v elektronickém administračním modulu)
- větší dostupnost systému hlášení pro veškerý personál (využití intranetu, ke kterému mají přístup všichni)
- možnost bezprostředně reagovat na závažnější NU (automatické rozesílání e-mailového hlášení zainteresovaným osobám)

Slabé stránky

- vyšší nároky na čas, flexibilitu a kvalifikaci manažerů rizik

Příležitosti

- zapadá do kontextu elektronizace nemocnice
- snazší napojení systému na centrální databáze (datový standard)
- vyšší důvěra v systém ze strany personálu nemocnice

Hrozby

- výpadky elektronického modulu
- malá akceptace ze strany personálu, který si „nerozumí s počítačem“
- únik dat z důvodu napadení elektronického systému

Stará aplikace

- Otevření okna s hlášením NU
- Vyplnění údajů pacienta či jiného poškozeného
- Vyplnění druhu nežádoucí události
- **Klasifikace druhu nežádoucí události**
- **Klasifikace závažnosti nežádoucí události**
- Textové sdělení, co se stalo
- Zaznamenání okamžitých nápravných opatření (pokud byla)
- Odeslání NU
- Vytisknutí nežádoucí události, zaslání jedné kopie vedení a založení druhé do dokumentace pacienta
- **Kontrola klasifikace a případně provedení změn**
- Seznámení se s nežádoucí událostí
- Získání dodatečných informací od hlásícího personálu (pokud se nejednalo o anonymní hlášení)
- Zpracování NU, návrh krátkodobých opatření
- (Analýza nežádoucí události – pokud je indikováno)
- Návrh definitivních nápravných opatření
- Uzavření nežádoucí události

- Otevření okna s hlášením NU (automaticky se vyplní veškeré údaje pacienta, datum a čas)
 - Stručné textové sdělení, co se stalo
 - Zaznamenání okamžitých nápravných opatření (pokud byla)
 - Odeslání NU
 - Vytisknutí nežádoucí události a založení do dokumentace pacienta
-
- Přijetí nežádoucí události (informační email)
 - Klasifikace NU
 - Seznámení se s nežádoucí událostí
 - Získání dodatečných informací od hlásícího personálu (pokud se nejednalo o anonymní hlášení)
 - Zpracování NU, návrh krátkodobých opatření
 - (Analýza nežádoucí události – pokud je indikováno)
 - Návrh definitivních nápravných opatření
 - Uzavření nežádoucí události

Hlášení nežádoucích událostí

Hlášení NU

Hlášení nežádoucích událostí

Jméno pacienta:

Rodné číslo:

Anonymní hlášení - ☐

Lokalita:

Čas a datum:

Krátký popis události.

Pád

Dekubitus

Nozokomiální nákazy

GDPR

Jiné

Provedené opatření.

Uložit a odeslat hlášení o nežádoucí události

Nežádoucí událost „dekubitus“

Hlášení NU

Hlášení nežádoucích událostí

Jméno pacienta:

Rodné číslo:

Anonymní hlášení - ☐

Lokalita:

Čas a datum:

Krátký popis události.

Pád

Dekubitus

Nozokomiální nákazy

GDPR

Jiné

Původ dekubitu:

Stupeň dekubitu:

Provedené opatření.

Nežádoucí událost „Pád“

Hlášení NU

Hlášení nežádoucích událostí

Jméno pacienta: [REDACTED]

Rodné číslo: [REDACTED]

Anonymní hlášení - Ne

Lokalita: Aro - Resuscitace 2

Čas a datum: 12:17 10.09.2018

Krátký popis události.

Pád

Dekubitus

Nozokomiální nákazy

GDPR

Jiné

Riziko pádu: 0-7

Došlo ke zranění: Ano

Popište druh zranění.

Provedené opatření.

Uložit a odeslat hlášení o nežádoucí události

Nežádoucí událost „HAI“

Hlášení NU

Hlášení nežádoucích událostí

Jméno pacienta: [redacted] Rodné číslo: [redacted] Anonymní hlášení - Ne ☐

Lokalita: Aro - Resuscitace 2 Čas a datum: 12:17 10.09.2018

Krátký popis události.

Pád Dekubitus **Nozokomiální nákazy** GDPR Jiné

Lokalita infekce: Vyberte možnost Podloženo výsledky mikrobiologického šetření: Ano ☐

Provedené opatření.

Uložit a odeslat hlášení o nežádoucí události

Nežádoucí události „Jiné“

Hlášení NU

Hlášení nežádoucích událostí

Jméno pacienta: [REDACTED]

Rodné číslo: [REDACTED]

Anonymní hlášení - Ne ☐

Lokalita: Aro - Resuscitace 2

Čas a datum:

🕒

12:17

10.09.2018

Krátký popis události.

Pád

Dekubitus

Nozokomiální nákazy

GDPR

Jiné

Provedené opatření.

Uložit a odeslat hlášení o nežádoucí události

Přihlášení do aplikace administrátor

- Webové rozhraní http://.....
- Vedení nemocnice (ředitel NH, PT náměstek, manažer kvality, manažer rizik, hlavní sestra)



The screenshot shows a web application login page. At the top, there is a navigation bar with a window icon and a dropdown menu labeled 'Dokumentace'. Below this, the login form consists of two text input fields: 'Osobní číslo:' and 'Heslo:'. A blue button labeled 'Přihlásit' is positioned below the password field. The entire form is enclosed in a red border.

Evidence nežádoucích událostí

Hošková Evidence Dokumentace

Evidence nežádoucích událostí








Stav	Datum ud. + čas	Druh	Hlásil	Lokalita	Pacient	Kategorie události:	Actions
Vše							Search Reset
Rozpracováno	09.09.2018 15:05:00	Dekubitus		Interna I - Pokoj č. 3		Dekubit(y)	Editovat PDF - tisk
Rozpracováno	09.09.2018 12:58:00	Jiné		Ortopedie - Pokoj č. 3		Problém s chováním	Editovat PDF - tisk
Rozpracováno	09.09.2018 11:10:00	Pád		Interna I - Pokoj č. 6		Pády	Editovat PDF - tisk
Rozpracováno	09.09.2018 10:18:00	Jiné		Ortopedie - Pokoj č. 3		Problém s chováním	Editovat PDF - tisk
Rozpracováno	09.09.2018 04:00:00	Pád		Chirurgie II - Pokoj č. 3		Pády	Editovat PDF - tisk
	06.09.2018			Interna I - Pokoj č. 3			

Editace nežádoucí události

Editace nežádoucí události

Rozpracováno ▾			
Základní údaje:			
Jméno:	Příjmení:	Rodné číslo:	Hlásil:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Kde k nežádoucí události došlo:			
Lokalita:	<input type="text"/>		
Kdy k nežádoucí události došlo:			
Datum a čas:	<input type="text"/>		
K čemu došlo:			
Krátký popis události:	<input type="text"/>		
Typ nežádoucí události:	<input type="radio"/> Pád <input type="radio"/> Dekubitus <input type="radio"/> Nozokomiální nákazy <input checked="" type="radio"/> Jiné <input type="radio"/> GDPR		
Provedené opatření:	<input type="text"/>		
Doplňující poznámka:			
<input type="text"/>			

Editace nežádoucích událostí

Kategorie nežádoucích událostí:			
Kategorie:	Problém s chováním pacienta/pracovníka/návštěvy ▼		
Vedlejší osa 1:	Slovní napadení ▼		
Vedlejší osa 2:	Návštěva ▼		
Vyhodnocení + řešení nežádoucích událostí:			
Vyhodnocení závažnosti	Došlo k události nebo okolnosti, které by mohly vést k poškození ▼		
Návrh opatření	Doporučeno v tomto a podobných případech volat PČR, ochranku nemocnice, edukace personálu. 		
NO stanovil	 ▼	Datum a čas	10.09.2018 07:56
Odpovídá	 	Termín realizace	17.09.2018
Provedené opatření			
Uzavřel	--vyberte-- ▼	Datum uzavření	
Soukromá poznámka:			
			

Uložit

Zrušit

Stanovené cíle splněny

- Úspora času prvoliniového personálu
- Odbourání variability při klasifikaci – nyní prováděno až na úrovni administrátora
- Dostupnost pro všechny, nejen pro personál který má přístup do NIS
- Emailová (real-time) upozornění o nahlášené NU všem odpovědným pracovníkům
- Jednoduchý online přístup pro všechny “administrátory”
- Zpětná vazba hlásícímu
- Možnost anonymního hlášení
- Veškeré doprovodné dokumenty elektronicky jako příloha (zápisy, vyjádření apod.) – v souladu s plánem postupné elektronizace managementu dokumentů

Kde to zatím vázne, co nás ještě čeká

- Zakomponovat incidenty v souvislosti s GDPR
- Stimulovat větší účast lékařů na hlášení NU

Děkuji za pozornost.

