

ما أحتاج إلى معرفته حول الحوادث السلبية الخطيرة

معلومات
لمستخدمي الخدمات
وأفراد الأسرة ومقدمي الرعاية

أدخل اسم المؤسسة

أعدت هذه النشرة للأشخاص الذين يستخدمون خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية (HSC) وأسراهم.

*تستخدم عبارة مستخدم الخدمات / فرد الأسرة ومقدم الرعاية خلال هذا المستند بهدف أخذ كافة أنواع سيناريوهات المشاركة في الاعتبار. ولكن عندما يكون مستخدم الخدمة قادرًا، فإن التواصل يجب دومًا أن يكون معه (في المقام الأول).

المقدمة

الأحداث التي يتم الإبلاغ عنها كحوادث سلبية خطيرة تساعد على معرفة حدوث خطأ ما أثناء تقديم العلاج أو الرعاية، حتى لو كان هذا الخطأ غير واضح.

عند وقوع خطأ ما في الرعاية الصحية والاجتماعية، يصبح من المهم أن نحدد هذا الخطأ، ونوضح ما حدث للمتضررين، ونتعلم الدروس المستفادة لضمان عدم تكرار هذا الخطأ. وتعد الحوادث السلبية الخطيرة إحدى الوسائل الهامة لتحقيق هذا. كما قد يتم تسليط الضوء على مساحات الممارسة الجيدة ومشاركتها عند الاقتضاء.

ما هي الحادثة السلبية الخطيرة؟

الحادثة السلبية الخطيرة هي حادثة أو حدث يجب الإبلاغ به إلى مجلس الرعاية الصحية والاجتماعية (HSCB) بواسطة المؤسسة التي وقعت فيها الحادثة. قد تتمثل في:

- حادثة نتج عنها ضرر خطير.
- وفاة غير متوقعة أو غير مفسرة.
- اشتباه بانتحار لمستخدم خدمة مصاب بمرض أو خلل نفسي.
- خطورة كبيرة غير متوقعة للصحة أو السلامة، مثل انتشار عدوى في إحدى المستشفيات.

قد تؤثر الحادثة السلبية الخطيرة على مستخدمي الخدمة أو أفراد المجتمع أو العاملين.

الأحداث المستبعدة هي حوادث خطيرة تمس سلامة المرضى ويجب ألا تقع إذا تم الأخذ بالتدابير الوقائية الملائمة بواسطة مقدمي الرعاية الصحية. يمكن لعدد قليل من الحوادث السلبية الخطيرة أن يصنف كأحداث مستبعدة بناءً على قائمة الأحداث المستبعدة بوزارة الصحة.

يتم إبلاغ مجلس الرعاية الصحية والاجتماعية بالحوادث السلبية الخطيرة، بما في ذلك الأحداث المستبعدة، التي تقع داخل منظومة الرعاية الصحية والاجتماعية. سيتم إعلامك، بصفتك مستخدم للخدمة / فرد من الأسرة / مقدم للرعاية بالحادثة السلبية الخطيرة و/أو الحدث المستبعد فيما يتصل بالعلاج والرعاية التي تقدمها لك منظومة الرعاية الصحية والاجتماعية.

هل يمكن للشكوى أن تصبح حادثة سلبية خطيرة؟

نعم، إذا قامت (أدخل اسم المؤسسة) بتحديد وقوع حادثة سلبية خطيرة، فسوف يتم إبلاغها إلى مجلس

الرعاية الصحية والاجتماعية. سيتم إعلامك، بصفتك مستخدم للخدمة / فرد من الأسرة / مقدم للرعاية بهذا وسيتم إطلاعك على مسار تقدم الملف بشكل دوري.

كيف يتم مراجعة الحادثة السلبية الخطيرة؟

سيتم القيام بالمراجعة وفقاً للظروف المحيطة بالحادثة السلبية الخطيرة. يستغرق الأمر ما بين 8 إلى 12 أسبوع، وذلك بناءً على مدى صعوبة الحالة. إذا احتاج الأمر المزيد من الوقت، فسوف يتم إعلامك بالأسباب.

ستناقش (أدخل اسم المؤسسة) معك كيفية مراجعة الحادثة السلبية الخطيرة والأطراف المعنية. سترحب (أدخل اسم المؤسسة) بمشاركتك إذا رغبت في المساهمة.

هدفنا هو معرفة ما حدث وسبب ذلك وما يمكن فعله لتجنب وقوع هذا الأمر مجدداً ولتوضيح الأمر للأطراف المعنية.

كيف يشارك مستخدم الخدمة أو أسرته/مقدم الرعاية في المراجعة؟

سيتم تحديد أحد الأشخاص للعمل كحلقة اتصال طوال عملية المراجعة. يضمن هذا الشخص في أقرب وقت ممكن:

- أنه قد تم إعلامك بالحادثة وعملية المراجعة خلال الاجتماعات / المكالمات الهاتفية.
- أن لديك الفرصة للتعبير عن مخاوفك.
- أنك على علم بكيفية مساهمتك في المراجعة، بأن تشارك تجاربك على سبيل المثال.
- أنه يتم إعلامك ونصحك إذا حدث أي تأخير، بحيث تكون دوماً على علم بحالة المراجعة.
- أنه قدمت إليك فرصة الحصول على نتائج المراجعة ومناقشتها.
- أنه قدم إليك نسخة من تقرير المراجعة.
- تم تقديم المشورة لك في حالة اتصال وسائل الإعلام بك.

ماذا يحدث بمجرد إتمام المراجعة؟

ستتم مشاركة نتائج المراجعة معك. سيتم هذا بطريقة تفي باحتياجاتك وقد تتضمن اجتماعاً ينظمه موظفون (أدخل اسم المؤسسة) مقبولون بالنسبة لك.

كيف سيتم استخدام التعلم لتحسين السلامة؟

نهدف من خلال مراجعة الحوادث السلبية الخطيرة إلى معرفة ما حدث وكيف ولماذا. ونهدف من خلال القيام بهذا إلى تحديد الإجراءات الملائمة التي ستحول دون وقوع ظروف مماثلة مرة أخرى.

نعتمد أن هذه العملية ستساعد على استعادة الثقة للأشخاص المتضررين بالحادثة السلبية الخطيرة.

لكل مراجعة مكتملة:

- قد يتم تحديد توصيات وتضمينها في خطة عمل.
- ستتم مراجعة أي خطة عمل لضمان حصول تطوير وتعلم بشكل حقيقي.

سنحافظ دومًا على سرينك مع ضمان مشاركة فرص تحسين الأداء على نطاق المؤسسة وعلى النطاق الأوسع لمنظومة الرعاية الصحية والاجتماعية. وبالتالي كجزء من عملياتنا لتطوير الجودة ومشاركة التعلم، قد نشارك المحتوى مجهول الهوية لتقرير الحادثة السلبية الخطيرة مع منظمات الرعاية الصحية والاجتماعية الأخرى.

هل تحصل الأسر على نسخة من التقرير؟

نعم، ستتم مشاركة نسخة من تقرير المراجعة مع مستخدمي الخدمة و/أو الأسر بعد تلقي موافقة مستخدم الخدمة.

إذا توفي مستخدم الخدمة، سيتم تقديم نسخة من التقرير للأسر/مقدمي الرعاية ودعوتهم للاجتماع بكبار العاملين.

من أيضاً سيحصل على نسخة من التقرير؟

تتم مشاركة التقرير مع مجلس الرعاية الصحية والاجتماعية (HSCB) ووكالة الصحة العامة (PHA). كما تتم مشاركة التقرير أيضاً مع قاضي الوفيات عند الاقتضاء.

يقع على هيئة تحسين التنظيم والجودة (RQIA) واجب قانوني لمراجعة بعض الحوادث التي يتم الإبلاغ عنها بموجب إجراء الحوادث السلبية الخطيرة. وتقادياً لتكرار الإعلام بالحوادث ومراجعتها، تعمل هيئة RQIA بالتعاون مع مجلس الرعاية الصحية والاجتماعية ووكالة الصحة العامة فيما يتعلق بمراجعة بعض فئات الحوادث السلبية الخطيرة التي تشمل ما يلي:

• جميع الحوادث السلبية الخطيرة ذات الصلة بالصحة النفسية وصعوبة التعلم واجبة الإبلاغ إلى هيئة RQIA بموجب المادة رقم 86.2 من قانون الصحة النفسية (أيرلندا الشمالية) لعام 1986.

• أي حادثة سلبية خطيرة داخل قطاع خاضع للتنظيم، مثل دور التمريض أو الدور السكنية أو دور الأطفال (سواء كانت قانونية أو مستقلة) لخدمة أجريت بتكليف/تمويل مؤسسة للرعاية الصحية والاجتماعية.

يتم إزالة كل من الأسماء والتفاصيل الشخصية الواردة بالتقرير والتي قد تحدد الشخص. تراقب المؤسسات ذات الصلة (أدخل اسم المؤسسة) لضمان أن التوصيات تم تطبيقها. قد ترغب الأسرة في الحصول على متابعة / إحاطة بعد تطبيق التوصيات، وفي هذه الحالة يمكن ترتيب هذا الأمر بواسطة الشخص الذي يعمل كحلقة اتصال داخل (أدخل اسم المؤسسة).

يتم منح جميع الحاضرين باجتماع المراجعة نسخة من التقرير مجهول الهوية. ستتم مشاركة أي فوائد من المراجعة حسب مقتضى الحال مع العاملين/المجموعات ذات الصلة داخل النطاق الأوسع لمؤسسات الرعاية الصحية والاجتماعية.

معلومات إضافية

إذا كنت تطلب معلومات إضافية أو الحصول على تعليقات فيما يتصل بهذه العملية، يجب عليك الاتصال بشخص الاتصال المعين - الاسم وتفاصيل الاتصال أدناه:

شخص الاتصال هو

.....

المسمى الوظيفي لشخص الاتصال

.....

رقم الاتصال

.....

ساعات العمل

.....

قبل أي اجتماع أو مكالمة هاتفية، ينبغي عليك التفكير فيما يلي:

فكر بشأن الأسئلة والمخاوف/دواعي القلق التي لديك فيما يتصل بـ:

- (أ) ماذا حدث؟
- (ب) حالتك / حالة الفرد بأسرتك
- (ج) الرعاية المستمرة

يمكنك أيضاً:

- كتابة أي أسئلة أو مخاوف لديك.
- فكر بشأن من ترغب في حضوره معك بالاجتماع كشخص داعم.
- فكر بشأن الأشياء التي قد تساعدك في التقدم للأمام.
- فكر بشأن موظفي الرعاية الصحية الذين تشعر بأهمية تواجدهم بالاجتماع.

مجلس المرضى والعملاء

يقدم مجلس المرضى والعملاء مشورة ومساعدة فردية وسرية للأشخاص الذي لديهم تخوف بشأن خدمة الرعاية الصحية والاجتماعية. قد يشتمل هذا على المساعدة من خلال كتابة خطابات أو إجراء مكالمات هاتفية أو دعمك من خلال الاجتماعات، أو إذا كنت غير راضٍ عن التوصيات / النتائج التي توصلت إليها المراجعات.

تفاصيل الاتصال:

رقم الهاتف المجاني: 0222 917 0800