

***Ką reikia žinoti apie
rmtus nepageidaujamus incidentus***

**Informacija skirta
paslaugų naudotojams,
jų šeimos nariams ir
globėjams**

Įrašyti įstaigos pavadinimą

Šis informacinis lapelis yra skirtas žmonėms, kurie naudojami Sveikatos priežiūros ir socialinės rūpybos tarnybos (HSC) paslaugomis, ir jų šeimoms.

**Siekiant atsižvelgti į visus įmanomus bendravimo scenarijus, šiame dokumente yra naudojamas posakis „paslaugų naudotojas, šeimos narys arba globėjas“. Tačiau jei paslaugų naudotojas yra veiksnus, visada ir visų pirma turėtų būti kreipiamasi į jį.*

Įvadas

Įvykiai, apie kuriuos pranešama kaip apie rimtus nepageidaujamus incidentus (RNI), yra galimybė pasimokyti, net ir tais atvejais, kai nėra aišku, kodėl gydymas ar priežiūra buvo netinkami.

Kai kažkas nepavyksta sveikatos priežiūros ir socialinės rūpybos srityje, svarbu tai nustatyti, išsiaiškinti, kas nutiko nukentėjusiesiems, ir iš to pasimokyti, siekiant užtikrinti, kad tai nepasikartotų. RNI yra svarbi šio proceso priemonė. Taip pat tam tikrais atvejais galima atkreipti dėmesį į geros praktikos pavyzdžius ir jais pasidalinti.

Kas yra rimtas nepageidaujamas incidentas?

RNI – tai incidentas arba įvykis, apie kurį įstaiga, kurioje toks RNI įvyko, turi pranešti Sveikatos priežiūros ir socialinės rūpybos valdybai (*angl.* The Health and Social Care Board (HSCB)). Tai gali būti:

- incidentas, sukėlęs rimtą žalą;
- netikėta arba nepaaiškinama mirtis;
- įtariama psichikos liga sergančio ar psichikos sutrikimų turinčio paslaugų naudotojo savižudybė;
- netikėtas rimtas pavojus sveikatai ar saugai, pavyzdžiui infekcijos protrūkis ligoninėje.

RNI gali paveikti paslaugų naudotojus, visuomenės narius ar darbuotojus.

Išvengiami įvykiai (*angl.* never events) – tai rimti su pacientų sauga susiję incidentai, kurie, sveikatos priežiūros paslaugų teikėjams taikant tinkamas prevencines priemones, įvykti neturėtų. Remiantis sveikatos apsaugos departamento išvengiamų įvykių sąrašu, kai kurie RNI gali būti priskiriami išvengiamų įvykių kategorijai.

Apie HSC sistemoje įvykusius RNI, įskaitant išvengiamus įvykius, yra pranešama HSCB. Jūs, kaip paslaugų naudotojas, šeimos narys arba globėjas, būsite informuoti apie tai, kur įvyko RNI ir (arba) išvengiamas įvykis, susijęs su jums suteiktomis HSC gydymo ar priežiūros paslaugomis.

Ar skundas gali tapti RNI?

Taip, jei skundo nagrinėjimo metu (**įrašyti įstaigos pavadinimą**) nustatytų, kad įvyko RNI, apie tai bus pranešta HSCB. Jūs, kaip paslaugų naudotojas, šeimos narys ar globėjas, apie tai būsite reguliariai informuojami.

Kaip atliekamas RNI tyrimas?

Tyrimas atliekamas atsižvelgiant į RNI aplinkybes. Jis gali užtrukti 8-12 savaičių, priklausomai nuo atvejo sudėtingumo. Jeigu tyrimui prireiktų daugiau laiko, jums bus nurodytos priežastys.

(**Įrašyti įstaigos pavadinimą**) su jumis aptars, kaip bus atliekamas RNI tyrimas ir kas jame dalyvaus. (**Įrašyti įstaigos pavadinimą**) mielai priims jūsų pagalbą, jei norėsite kuo nors prisidėti.

Mūsų tikslas – išsiaiškinti, kas nutiko, kodėl tai nutiko ir ką galima padaryti, kad tai nenutiktų ateityje, taip pat tai paaiškinti visiems suinteresuotiems asmenims.

Kaip paslaugų naudotojas arba jo šeima / globėjas dalyvauja peržiūros procese?

Bus paskirtas asmuo, kuris tyrimo metu veiks kaip jūsų kontaktinis asmuo. Šis asmuo kaip galėdamas greičiau užtikrins, kad:

- jums apie incidentą ir tyrimą būtų pranešta per susitikimus arba telefonu;
- jums būtų suteikta galimybė pasisakyti apie jums susirūpinimą keliančius dalykus;
- jums būtų suteikta informacijos apie tai, kaip galėtumėte padėti tyrimo metu, pvz., pasidalinti savo patirtimi;
- jums būtų pateikiama naujausia informacija ir jūs būtumėte informuoti apie bet kokį uždelsimą bei apie peržiūros eigą;
- turėtumėte galimybę susitikti ir aptarti tyrimo rezultatus;

- jums būtų pasiūlyta tyrimo ataskaitos kopija;
- jums būtų patarta, kaip elgtis, jeigu su jumis susisiektų žiniasklaidos atstovai.

Kas vyks užbaigus tyrimą?

Jums bus pateiktos tyrimo išvados. Tai bus padaryta jums patogiu būdu ir gali įvykti per **(įrašyti įstaigos pavadinimą)** darbuotojų jums patogiu laiku surengtą susitikimą.

Kaip įgytos žinios bus panaudotos pagerinti saugai?

RNI tyrimo metu siekiame išsiaiškinti kas, kaip ir kodėl nutiko. Tai darome, siekdami nustatyti, ko turime imtis, kad panašios aplinkybės nesusiklostytų ateityje.

Manome, kad tai padės atgauti RNI paveiktų žmonių pasitikėjimą.

Užbaigus tyrimą:

- gali būti numatytos ir į veiksmų planą įtrauktos rekomendacijos;
- siekiant užtikrinti apčiuopiamą pažangą ir mokymąsi, visi veiksmų planai bus peržiūrėti.

Visada saugosime jūsų konfidencialumą ir stengsimės užtikrinti, kad geresnės praktikos galimybės būtų dalijamasi tiek mūsų organizacijoje, tiek visoje sveikatos priežiūros ir socialinės rūpybos sistemoje. Todėl, siekdami pagerinti paslaugų kokybę ir pasidalinti šio proceso metu įgytomis žiniomis, galime perduoti anonimizuotą RNI ataskaitos turinį kitoms HSC įstaigoms.

Ar šeimos gaus ataskaitos kopiją?

Taip, gavus paslaugų naudotojo sutikimą, tyrimo ataskaitos kopija bus išduota paslaugų naudotojui ir (arba) jo šeimai.

Paslaugų naudotojo mirties atveju, šeimai ar globėjams bus išduota ataskaitos kopija ir jie bus pakviesti susitikti su aukštesnio rango specialistais.

Kas dar gaus ataskaitos kopiją?

Ataskaita bus pateikta Sveikatos priežiūros ir socialinės rūpybos valdybai (*angl.* Health and Social Care Board (HSCB)) ir Visuomenės sveikatos priežiūros agentūrai (*angl.* Public Health Agency (PHA)). Tam tikrais atvejais ji pateikiama ir teismo medicinos ekspertui.

Reglamentavimo ir paslaugų kokybės gerinimo tarnyba (*angl.* Regulation and Quality Improvement Authority (RQIA)) pagal įstatymus privalo tirti kai kuriuos incidentus, apie kuriuos pranešama pagal RNI procedūrą. Kad pranešimas apie incidentą ir jo tyrimas nesidubliuotų, tam tikrų kategorijų RNI tyrimo metu RQIA bendradarbiauja su HSCB / PHA, pvz.:

- Visi RNI, susiję su psichikos sveikata ir mokymosi sutrikimais, apie kuriuos RQIA turi būti pranešta pagal 1986 m. Šiaurės Airijos Psichikos sveikatos priežiūros įstatymo 86.2 straipsnį.
- Visi RNI, įvykę reglamentuojamame sektoriuje, pvz., slaugos namuose, prieglaudose ar vaikų namuose (valstybiniuose arba nepriklausomuose), jeigu priežiūros paslaugas užsakė ar finansavo HSC.

Abiem atvejais ataskaitoje nebus nurodyti vardai ir asmeninė informacija, pagal kurią būtų galima nustatyti asmens tapatybę. Atitinkamos įstaigos kontroliuoja (**įrašyti įstaigos pavadinimą**) darbą, kad būtų užtikrintas rekomendacijų įgyvendinimas. Šeima gali pageidauti, kad jiems būtų pranešta apie rekomendacijų įgyvendinimą arba kad jis būtų su jais aptartas. Tuo gali pasirūpinti jų (**įrašyti įstaigos pavadinimą**) kontaktinis asmuo.

Visiems susitikime dėl tyrimo rezultatų aptarimo dalyvavusiems asmenims išduodama anonimizuotos ataskaitos kopija. Tyrimo metu surinkta informacija bus pasidalinta ir su tam tikrais kitų HSC tarnybų darbuotojais ar jų grupėmis.

Papildoma informacija

Jei norėtumėte gauti daugiau informacijos arba turite atsiliepimų apie šį procesą, susisiekite su jums paskirtu kontaktiniu asmeniu – vardas, pavardė ir susisiekimui pateikta toliau:

Jūsų kontaktinis asmuo

Jūsų kontaktinio asmens pareigos.....

Susisiekimo numeris

.....

Darbo

valandos.....

Prieš bet kokį susitikimą reikėtų pagalvoti apie šiuos dalykus:

Pagalvokite, ar turite kokių nors klausimų, nuogąstavimų ar susirūpinimą keliančių dalykų:

- (a) Kas nutiko?
- (b) Jūsų ar šeimos nario sveikatos būklė
- (c) Teikiama priežiūra

Taip pat galite:

- užsirašyti bet kokius klausimus ar susirūpinimą keliančius dalykus;
- pagalvoti, ką norėtumėte atsivesti į susitikimą jus palaikyti;
- pagalvoti, kokios pagalbos jums reikėtų ateityje;
- pagalvoti, kurie sveikatos priežiūros darbuotojai turėtų dalyvauti susitikime.

Pacientų ir klientų reikalų taryba

Pacientų ir klientų reikalų taryba teikia nepriklausomą, konfidencialią informaciją ir pagalbą žmonėms, kurie nėra visiškai patenkinti HSC tarnybos paslaugomis. Tai gali būti pagalba rašant laiškus ir skambinant, parama susitikimuose arba jei esate nepatenkinti tyrimo rekomendacijomis ar rezultatais.

Kontaktinė informacija:

Nemokamas telefono numeris: 0800 917 0222