

Co muszę wiedzieć o poważnych zdarzeniach niepożądanych

**Informacje dla
użytkowników usługi,
członków rodziny
i opiekunów**

[insert name of organisation]

Niniejsza ulotka została przygotowana dla osób, które korzystają z usług opieki zdrowotnej i społecznej (HSC) i członków ich rodzin.

*Zwroty „użytkownik usługi” / „członek rodziny” i „opiekun” są używane w całości niniejszego dokumentu, aby uwzględnić wszystkie rodzaje scenariuszy zaangażowania. *Niemniej, jeżeli użytkownik usługi jest zdolny do komunikowania się z otoczeniem, w pierwszej kolejności należy porozumieć się z nim bezpośrednio.*

Wstęp

Incydenty zgłoszone jako poważne zdarzenia niepożądane (SAI, *Serious Adverse Incident*) pomagają zidentyfikować możliwości poprawy i kształcenia, nawet wtedy, gdy nie jest jasne, jakie wystąpiły problemy z zapewnionym leczeniem lub opieką.

Gdy pojawiają się problemy z opieką zdrowotną i społeczną, ważne jest, aby zidentyfikować je, wytłumaczyć poszkodowanym, co się stało i wyciągnąć odpowiednie wnioski, aby upewnić się, że ta sama sytuacja nie powtórzy się. Poważne zdarzenia niepożądane są istotnym środkiem w tym celu. Można również zaznaczyć dziedziny dobrych praktyk i podzielić się nimi w stosownych przypadkach.

Czym jest poważne zdarzenie niepożądane?

Poważne zdarzenie niepożądane jest to incydent, który musi zostać zgłoszony do Rady opieki zdrowotnej i społecznej (HSCB, *Health and Social Care Board*) przez organizację, w której doszło do zdarzenia. Poważnym zdarzeniem niepożądany może być:

- incydent powodujący poważną szkodę
- nieoczekiwany lub niewyjaśniony zgon
- podejrzewanego samobójstwo użytkownika usługi, który cierpiał na chorobę psychiczną
- nieoczekiwane poważne zagrożenie dla dobrostanu lub bezpieczeństwa, np. wybuch zakażenia w szpitalu

Poważne zdarzenie niepożądane może mieć wpływ na użytkowników usługi, członków społeczeństwa lub pracowników.

Możliwe do uniknięcia zdarzenia (tzw. *Never Events*) są incydentami stwarzającymi poważne zagrożenie dla pacjenta, które nie powinny się wydarzyć, jeżeli odpowiednie środki zapobiegawcze zostały wdrożone przez podmioty świadczące opiekę zdrowotną. Niewielka liczba poważnych

zdarzeń niepożądanych może zostać zaklasyfikowana jako możliwe do uniknięcia zdarzenia na podstawie listy Departamentu Zdrowia.

Poważne zdarzenia niepożądane, w tym możliwe do uniknięcia zdarzenia, które następują w ramach opieki zdrowotnej i społecznej są zgłaszane do Rady opieki zdrowotnej i społecznej. Każdy użytkownik usługi / członek rodziny / opiekun zostanie poinformowany o poważnym zdarzeniu niepożądanym i/lub możliwym do uniknięcia zdarzeniu związanym z leczeniem i opieką udzieloną przez opiekę zdrowotną i społeczną.

Czy skarga może stać się poważnym zdarzeniem niepożądanym?

Tak, jeżeli podczas przeglądu skargi (*insert name of organisation*) uzna się, że doszło do poważnego zdarzenia niepożądanego, zostanie ono zgłoszone do Rady opieki zdrowotnej i społecznej. Użytkownik usługi / członek rodziny / opiekun zostanie o tym poinformowany i będzie regularnie otrzymywał aktualne informacje dotyczące postępów.

W jaki sposób badane są poważne zdarzenia niepożądane?

W zależności od okoliczności zostanie przeprowadzony przegląd, który będzie trwał od 8 do 12 tygodni w zależności od złożoności sprawy. Jeżeli pierwotnie wyznaczony okres przeglądu nie będzie wystarczający, użytkownik usługi zostanie poinformowany o zmianie ramy czasowej.

(*Insert name of organisation*) omówi z użytkownikiem proces przeglądu i zaangażowane osoby. (*Insert name of organisation*) z zadowoleniem podejdzie do zaangażowania użytkownika, jeżeli będzie on chciał wnieść swój wkład.

Naszym celem jest ustalenie tego, co się stało, dlaczego tak się stało i co można zrobić, aby zapobiec temu, aby sytuacja powtórzyła się oraz wytłumaczyć to osobom powiązanym w sprawę.

W jaki sposób użytkownik usługi lub członek rodziny / opiekun zaangażowany jest w proces przeglądu?

Zostanie wyznaczona osoba, która będzie pełniła rolę osoby kontaktowej podczas procedury przeglądu. Osoba ta jak najszybciej upewni się, że użytkownik:

- zostanie poinformowany o zdarzeniu i procedurze przeglądu poprzez spotkania lub rozmowy telefoniczne.
- będzie miał możliwość wyrażenia wszelkich zastrzeżeń
- będzie wiedział, w jaki sposób wnieść wkład do przeglądu, na przykład poprzez podzielenie się swoimi doświadczeniami
- otrzyma aktualne informacje i porady w przypadku wszelkich opóźnień, aby zawsze był świadomy statusu przeglądu
- otrzyma możliwość spotkania się i omówienia wniosków przeglądu
- otrzyma egzemplarz raportu przeglądu
- otrzyma porady na wypadek nawiązania z nim kontaktu przez media.

Co się stanie po zakończeniu przeglądu?

Ustalenia przeglądu zostaną udostępnione użytkownikowi w sposób zaspakajający jego potrzeby, w tym poprzez spotkanie zorganizowane przez pracowników (*insert name of organisation*), w odpowiadającym mu terminie.

W jaki sposób wnioski zostaną wykorzystane, aby poprawić bezpieczeństwo?

Celem przeprowadzenia przeglądu poważnego zdarzenia niepożądanego jest dowiedzenie się co się stało, jak i dlaczego. Dzięki temu staramy się zidentyfikować odpowiednie działania, które zapobiegą powtórzeniu się sytuacji.

Uważamy, że proces pomoże przywrócić zaufanie osób poszkodowanych.

W ramach każdego zakończonego przeglądu:

- zalecenia mogą zostać zidentyfikowane i uwzględnione w planie działań
- wszelki plan działań zostanie poddany przeglądowi, aby zapewnić realną poprawę i kształcenie.

Zawsze zachowamy poufność danych dotyczących użytkownika przy równoczesnym zapewnieniu, że możliwości poprawy zostaną udostępnione pracownikom w całej instytucji i szerszym systemie opieki zdrowotnej i społecznej. W związku z tym w ramach procesu poprawy jakości i udostępniania kształcenia, możliwe, że podzielimy się zanonimizowaną treścią raportu dotyczącego poważnego zdarzenia

niepożądanego z innymi organizacjami opieki zdrowotnej i społecznej.

Czy rodziny otrzymają egzemplarz raportu?

Tak, egzemplarz raportu przeglądu zostanie udostępniony użytkownikowi usługi i/lub członkom rodziny za zgodą użytkownika.

W przypadku śmierci użytkownika usługi, członkowie rodziny / opiekunowie otrzymają egzemplarz raportu i zostaną zaproszeni na spotkanie z członkiem starszego personelu.

Kto jeszcze otrzyma egzemplarz raportu?

Raport zostanie udostępniony Radzie opieki zdrowotnej i społecznej (HSBC) i Agencji zdrowia publicznego (PHA). W stosownych przypadkach otrzyma go również koroner.

Urząd regulacji i poprawy jakości (RQIA, *Regulation and Quality Improvement Authority*) ma ustawowy obowiązek, aby przeprowadzać przegląd niektórych zdarzeń, które są również zgłaszane w ramach procedury dotyczącej poważnych zdarzeń niepożądanych. Aby zapobiec powielaniu powiadamiania o zdarzeniach i przeglądów, Urząd regulacji i poprawy jakości współpracuje z Radą opieki zdrowotnej i społecznej / Agencją zdrowia publicznego w przypadku przeglądów dotyczących pewnych kategorii poważnych zdarzeń niepożądanych, w tym:

- Wszelkie zdarzenia dotyczące zdrowia psychicznego i trudności w uczeniu się kwalifikujące się do zgłaszania do Urzędu regulacji i poprawy jakości na mocy art. 86.2 Rozporządzenia o zdrowiu psychicznym (Irlandia Północna) z 1986 roku.
- Wszelkie poważne zdarzenie niepożądane, które wystąpiły w sektorze regulowanym, np. domie opieki i spokojnej starości lub domie dziecka (zarówno ustawowym jak i niezależnym) w ramach usługi zleconej lub sfinansowanej przez instytucję opieki zdrowotnej i społecznej.

W obu przypadkach nazwiska i dane osobowe, które mogłyby zidentyfikować osobę poszkodowaną, zostaną usunięte z raportu. Właściwe organizacje będą monitorować działania (***insert name of organisation***) pod kątem odpowiedniego wdrożenia zaleceń. Możliwe, że członkowie rodziny będą chcieli, aby zostało przeprowadzone działanie następcze lub spotkanie informacyjne po wdrożeniu zleceń; w takim przypadku zostanie to zorganizowane przez ich osobę kontaktową w (***insert name of organisation***).

Wszystkie osoby obecne na spotkaniu przeglądowym otrzymają egzemplarz zanonimizowanego raportu. Wszelkie wnioski wyciągnięte z przeglądu zostaną udostępnione odpowiednio do okoliczności właściwym pracownikom/grupom w instytucjach opieki zdrowotnej i społecznej.

Dalsze informacje

W celu uzyskania dalszych informacji lub podzielenia się uwagami na temat tego procesu należy skontaktować się z wyznaczoną osobą kontaktową, której imię, nazwisko i numer telefonu są następujące:

Osoba kontaktowa:
Stanowisko osoby kontaktowej:
Numer telefonu:
Godziny pracy:

Przed wszelkim spotkaniem lub rozmową telefoniczną należy wziąć pod uwagę:

Pytania i obawy / zastrzeżenia dotyczące:

- (a) tego, co się wydarzyło
- (b) stanu użytkownika usługi / członka rodziny
- (c) trwającej opieki

Można również:

- zapisać wszelkie pytania lub zastrzeżenia
- pomyśleć o osobie, która mogłaby towarzyszyć w spotkaniu w ramach wsparcia
- pomyśleć o tym, co może pomóc w przyszłości
- rozważyć, którzy pracownicy opieki zdrowotnej powinni uczestniczyć w spotkaniu

Rada pacjenta i klienta

Rada pacjenta i klienta (*Patient Client Council*) udziela niezależne, poufne porady i wsparcie osobom, które mają zastrzeżenia dotyczące usługi świadczonej przez opiekę zdrowotną i społeczną. Może to obejmować pomoc z przygotowaniem korespondencji, wykonywanie rozmów telefonicznych lub wsparcie podczas spotkań, lub w przypadku niezadowolenia z zaleceń / wyników przeglądu.

Dane kontaktowe:

Bezpłatny numer telefonu: 0800 917 0222