REPUBLIKA SRBIJA
AUTONOMNA POKRAJINA VOJVODINA
KLINIKA ZA STOMATOLOGIJU VOJVODINE

HAJDUK VELJKOVA 12, NOVI SAD
PIB: 102052439
ž/r: 840-556667-79
Tel/fax 021/526-120, 6612-222, 6613-362

REPUBLIC OF SERBIA
AUTONOMOUS PROVINCE OF VOJVODINA
DENTAL CLINIC OF VOJVODINA

HAJDUK VELJKOVA 12, NOVI SAD
PIB: 102052439
Ac./No.: 840-556667-79
Tel/fax: (++381 21) 526-120, 6612-222, 6613-362

	Клиника за стоматологију Војводине Хајдук Вељкова 12 Нови Сад	ПР 02.13
	Процедура за управљање нежељеним догађајем	Верзија 1
	Деловодни печат и број: КЛИНИКА ЗА СТОМАТОЛОГИЈУ ВОЈВОДИНЕ Број 237/21-2016 05.05.2016 год НОВИ САД	

ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЉАЊЕ НЕЖЕЉЕНИМ ДОГАЂАЈЕМ

Број процедуре	Датум израде процедуре	Датум измене процедуре
ПР 02.13		

Процедуру израдио: Асист.др Ана Тадић	Процедуру оверио Комисија за оверу процедура: Председник Комисије Проф.др Дубравка Марковић
Тим за акредитацију Клинике за стоматологију Војводине за област операционе сале и централне стерилизације	Република Србија Аутономна Покрајина Војводина Клиника за стоматологију Војводине VIII Нови Сад

1. ЦИЉ:

Овом процедуром се дефинише начин поступања у случају појаве нежељеног догађаја. Процедуром су дефинисни догађаји који се сматрају нежељеним, начин на који се они идентификују, пријављују и како се њима управља.
Циљ пријављивања нежељеног догађаја је да се идентификују узроци и фактори који су до њега довели, те да се у вези са тим планирају и примене поступци који ће спречити његово понављање.

2. ОБЛАСТ ПРИМЕНЕ:

Процедура је намењена свим запосленима у Клиници за стоматологију Војводине.

3. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА:

а) Закон о здравственој заштити (2005), члан 23., члан213.
б) Стратегије за стално унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијената (Сл гласник РС 15/2009)
в) Правилник о акредитацији здравствених установа (Сл гласник РС 112/2009)
г) Стратегија за безбедност пацијената АЗУСА (2010)
д) Акциони план за спровођење стратегије за стално унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијената за период 2010-2015 (Сл гласник РС 40/2010)
ђ) Правилник о показатељима квалитета здравствене заштите (Сл гласник РС 49/2010)

4. ДЕФИНИЦИЈА:

Нежељеним догађајем се сматра сваки неочекиван и нежељен инцидент који се десио приликом пружања здравствене услуге пацијенту.
Овај догађај може бити директно везан за пружање здравствене услуге пацијенту или се може десити у просторијама Клинике независно од пружања здравствене услуге.

5. ОДГОВОРНОСТ:

5.1 Одговорни за контролу протокола су начелници служби и руководиоци одељења.

5.2 Одговорни за спровођење процедура су сви запослени Клинике за стоматологију Војводине .

6. ПОСТУПАК:

6.1 **Идентификација нежељеног догађаја**
Нежељени догађаји које би требало пријавити су дефинисани и набројани у Прилогу 2. Ове процедуре.

6.2. **Поступак пријаве нежељеног догађаја**
Уколико је нежељеном догађају присуствовао неко од запослених у Клиници за стоматологију Војводине исти/а је дужан/а да догађај пријави након предузимања непосредних мера (нпр. подићи пацијента који је пао, дати анафилактичку терапију и сл.). Уколико нежељеном догађају није

присуствовао нико од запослених у КСВ, пријаву врши запослени који је први обавештен о догађају.
Пријава се подноси у писменој форми до краја радног дана када се догађај десио попуњавањем за то предвиђеног образца (Прилог 1. ове процедуре) и потписом.
Попуњен образац је запослени дужан да у најкраћем року проследи у електронској форми начелнику службе, а у штампаној форми одговорној стоматолошкој сестри службе.

6.3. **Поступање са пријавом нежељеног догађаја**
Начелник и одговорна стоматолошка сестра службе у којој је нежељени догађај пријављен, треба да дају свој коментар/предлог и потписују се.
Пријава се тада прослеђује на увид директору Клинике, који/а предлаже корективне мере и потписује пријаву.
Потписана пријава се затим улаже у Регистар за евиденцију нежељених догађаја у служби где је догађај пријављен.
Регистар евиденције нежељених догађаја се налази у свакој служби КСВ.
Копију пријаве одговорна стоматолошка сестра службе прослеђује Комисији за унапређење квалитета рада установе која може дати своје предлоге за поступање са конкретним догађајем који је пријављен, као и предлоге како да се спречи понављање истих. Комисија врши и анализу нежељеног догађаја са аспекта врсте, ризика, учесталости, предложених и предузетих мера. По потреби Комисија у писменој форми обавештава службу на којој се нежељени догађај десио о својим закључцима и препорукама. Служба је дужна да примени активности препоручене од стране Комисије и да о резултатима спроведених мера достави изештај Комисији.
Комисија за унапеђење квалитета рада дефинише предлоге за план за унапређење квалитета рада и превенцију настанка нежељених догађаја и интегрише га у свој годишњи извештај.
Директор установе је упознат са управљањем нежељеним догађајем преко Пријаве нежељеног догађаја, као и преко извештаја Комисије за унапређење квалитета рада, и на основу овога даје предлоге за план за унапређење квалитета рада и превецију нежељених догађаја.

6.4. **Анализа основног узрока настајања нежељеног догађаја**
Анализа основног узорка настајања нежељених догађаја представља аналитички алат који помаже пружаоцима здравствених услуга да на свеобухватан, систематичан начин сагледају значајне инциденте (озбиљне нежељене догађаје). Ефективна примена анализе основног узрока укључује примену одговарајуће законске регулативе и утицај људског фактора , те примену организационих смерница и процедура. Анализа основног узрока настајања нежељеног догађаја је интердисциплинарна.

6.5. **Остали поступци у вези са нежељеним догађајима**
Директор клинике уз присуство чланова Комисије за унапређење квалитета рада, на тромесечном нивоу обавештава и отвара дискусију са начелницима служби и одељења и одговорним сестрама на тему свих нежељених догађаја и предузетих превентивних и корективних мера.
Одговорне стоматолошке сестре на тромесечном нивоу обавештава и отвара дискусију са сестрама на тему свих нежељених догађаја и предузетих превентивних и корективних мера.
Образац пријаве нежељеног догађаја и схематски приказ управљања нежељеним догађајем обавезно мора бити истакнут на видном месту у свакој организационој јединици.

Откривање идентитета запослених који су укључени у нежељени догађај није неопходно, нити пожељно, јер се акценат ставља на догађај, а не на кривца.

7. ПРИЛОЗИ И ЗАПИСИ

Прилог 1. Образац за пријаву нежељеног догађаја
Прилог 2. Списак нежељених догађаја који би се могли пријављивати
Прилог 3. Дистрибутивна листа
Прилог 4. Дефиниција нежељеног догађаја-схема
Прилог 5. Поступак пријаве нежељеног догађаја-схема

Образац за пријаву нежељеног догађаја **Редни број** _____

Датум и време подношења пријаве : _____

Шта се десило?	Опис:
	Да ли је то озбиљан нежељени догађај (критичан инцидент)? Да Не
	Особе које су биле укључене:
	Опрема која је била укључена (назив/инвентарски број):
Место догађаја?	Место, одељење:
Време дагађаја?	Датум: Време (сат/минут):
Како се десио догађај?	Непосредни узроци:
Предузете мере!	Непосредне:
Зашто се десио догађај?	Основни узроци:
Предложене мере!	Дугорочне:
Које су последице догађаја?	Штета нанета пацијенту, установи и друго:
Организациона јединица, радно место и потпис подносиоца пријаве:	

Препоруке/коментар одговорне стоматолошке сестре службе:		(потпис)
Препоруке/коментар начелника службе:		(потпис)
Препоруке/коментар Директора клинике:		(потпис)

НЕЖЕЉЕНИ ДОГАЂАЈИ КОЈИ БИ СЕ МОГЛИ ПРИЈАВЉИВАТИ

Нежељени догађаји у вези са лечењем :

Нежељени догађај	**Врста**	**Појединости**
Погрешна идентификација пацијента	Пријем, отпуст, трансфер	Погрешан пацијент, замењени документи за идентификацију
	Патохистолошки или лабораторијски узорак	Погрешна етикета или узорак узет од погрешног пацијента
	Инвазивна хируршка метода	Погрешан пацијент
	Конзервативне методе лечења	Погрешан пацијент
	Грешка у медикацији	Погрешном пацијенту написан рецепт или ординиран лек
Кашњење примене дијагностичких тестова/лечења	У вези са клиничком дијагностиком и општим лечењем	Кашњење дијагнозе, лечења, претрага или резултата
	У вези са хируршким лечењем	Кашњење лечења
	Патохистолошки узорак	Кашњење у раду лабораторије
Догађаји у вези са лабораторијским узорцима	Узорак	Сваки догађај у вези са узорцима, на пример погрешна етикета или изведена погрешна анализа
Прописан/ординиран погрешан лек	Грешка у медикацији	Погрешан назив лека
Погрешна доза лека	Грешка у медикацији	Погрешна доза
Изостављена доза лека	Грешка у медикацији	Изостављена доза лека
Компликације настале услед давања анестезије	Општа анестезија	
	Локална анестезија	Алергијска реакција
		Токсична реакција
Догађаји у вези са лабораторијским узорцима	Узорак	Сваки догађај у вези са узорцима, на пример погрешна етикета или изведена погрешна анализа
Механичка јатрогена оштећења настала приликом хируршке интервенције	Општа анестезија	Оштећења настала као последица увођења у општу анестезију или приликом буђења
		Оштећења настала као последица хируршке интервенције
	Локална анестезија	Оштећења настала као последица давања анестезије
		Оштећења настала као последица хируршке интервенције

Повреда или изложеност особља	Изложеност крви или телесним течностима или убод иглом и повреда оштрим предметом или физичка повреда	Оштећена страна је запослени у здравственој установи
Догађаји у вези са стерилизацијом просторија, опреме и инструмената	Неадекватна стерилизација узрокована кваром опреме	Оштећена страна је пацијент
		Оштећена страна је особље
	Неадекватна стерилизација узрокована људским фактором	Оштећена страна је пацијент
		Оштећена страна је особље
Незадовољство пацијента исходом лечења	Незадовољство пацијента квалитетом пружене стоматолошке услуге	Незадовољство постигнутом функцијом
		Незадовољство постигнутим естетским резултатима

Остали нежељени догађаји:

Нежељени догађај	**Врста**	**Појединости**
Падови пацијента током лечења, прегледа или трансфера	Пад који није био уочен	Оштећена страна је пацијент, а пад није био уочен од стране особља
	Пад који је био уочен	Оштећена страна је пацијент, а пад је био уочен од стране особља
Нестанак пацијента	Цивилна лица	Пацијент је нестао пре завршеног лечења
		Пацијент је нестао по завршеним лечењу, пре измирења финансијских обавеза према Клиници
	Лица у полицијској пратњи	Безбедност особља и других пацијената није угрожена
		Безбедност других пацијената и/или особља је угрожена
Нестанак имовине	У просторијама пружања здравствених услуга или у чекаоници	Нестанак имовине пацијента
		Нестанак имовине особља
		Нестанак имовине Клинике
Нежељени догађаји у вези са просторијама и инсталацијама	Окружење у којем се спроводи лечење	Поплаве, квар на водоводним инсталацијама
		Пожар
		Квар на електричним инсталацијама
Нежељени догађаји у комуникацији особље-пацијент/пратња пацијента	Окружење у којем се спроводи лечење	Вербални
		Физички

Дистрибутивна листа

Редни број	Назив организационе јединице	Начелник организационе јединице	Датум пријема	Потпис
1.	Служба за дечију и превентивну стоматологију	Проф.др Душка Благојевић		
2.	Служба за ортопедију вилица са зубном техником	Проф.др Ђорђе Петровић		
3.	Служба за болести зуба и ендодонцију	Проф.др Љубомир Петровић		
4.	Служба за пародонтологију и оралну медицину	Проф.др Марија Бокор Братић		
5.	Одељење пародонтологије	Проф.др Миланко Ђурић		
6.	Служба за стоматолошку протетику са зубном техником	Проф.др Татјана Пушкар		
7.	Одељење за протетску имплантологију	Проф. др Татјана Пушкар		
8.	Служба за оралну хирургију са операционим блоком и стационаром	Проф.др Срећко Селаковић		
9.	Одељење за оралну имплантологију	Проф.др Синиша Мирковић		
10.	Служба заједничких стоматолошких послова	Проф.др Татјана Брканић		
11.	Служба за правне, економско финансијске, техничке и опште послове	Стеван Драгосављевић		

ДЕФИНИЦИЈА НЕЖЕЉЕНОГ ДОГАЂАЈА

- **НЕОЧЕКИВАН И НЕЖЕЉЕН ИНЦИДЕНТ КОЈИ СЕ ДЕСИО ПРИЛИКОМ ПРУЖАЊА ЗДРАВСТВЕНЕ УСЛУГЕ ПАЦИЈЕНТУ.**

- **НЕОЧЕКИВАН И НЕЖЕЉЕН ИНЦИДЕНТ КОЈИ СЕ ДЕСИО У ПРОСТОРИЈАМА КЛИНИКЕ НЕЗАВИСНО ОД ПРУЖАЊА ЗДРАВСТВЕНЕ УСЛУГЕ.**

ПОСТУПАК ПРИЈАВЕ НЕЖЕЉЕНОГ ДОГАЂАЈА

ИДЕНТИФИКОВАТИ НЕЖЕЉЕН ДОГАЂАЈ

↓

ПОПУНИТИ ОБРАЗАЦ ЗА ПРИЈАВУ НЕЖЕЉЕНОГ ДОГАЂАЈА

↓

ПОСЛАТИ ПРИЈАВУ У ЕЛЕКТРОНСКОЈ ФОРМИ НАЧЕЛНИКУ СЛУЖБЕ

ПРЕДАТИ ОДГОВОРНОЈ СЕСТРИ ПОТПИСАНУ ПРИЈАВУ У ШТАМПАНОЈ ФОРМИ

ПРЕДЛАЖУ КОРЕКТИВНЕ И ПРЕВЕНТИВНЕ МЕРЕ И ПОТПИСУЈУ ПРИЈАВУ

↓

ПРОСЛЕДИТИ ПРИЈАВУ ДИРЕКТОРУ КЛИНИКЕ

ПРЕДЛАЖЕ КОРЕКТИВНЕ И ПРЕВЕНТИВНЕ МЕРЕ И ПОТПИСУЈЕ ПРИЈАВУ

↓

ОБРАЗАЦ СЕ АРХИВИРА У РЕГИСТАР ЗА ЕВИДЕНЦИЈУ НЕЖЕЉЕНИХ ДОГАЂАЈА

КОПИЈА ОБРАСЦА СЕ ПРОСЛЕЂУЈЕ КОМИСИЈИ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА РАДА КЛИНИКЕ