



Bērnu klīniskā
universitātes
slimnīca

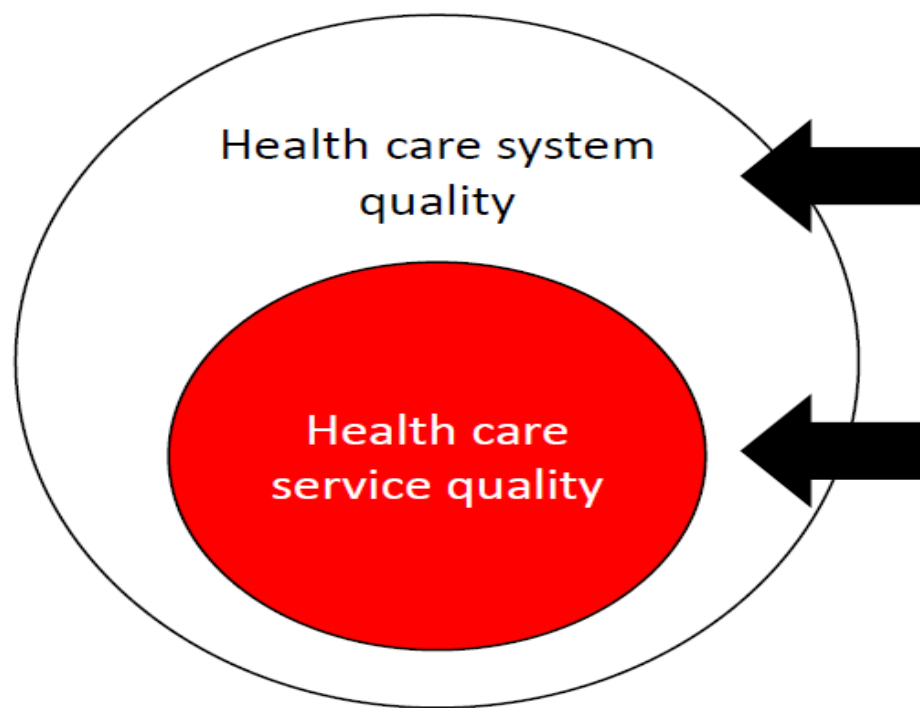
Veselības aprūpes kvalitāte un pacientu drošības risku pārvaldība

Dr.Evija Andžāne,
Pacientu drošības sistēmas konsultante
2023





Levels of health care quality



Veselības aprūpes sistēmas kvalitāte:

objektivitāte, lietderīgums, savlaicīgums, pieejamība.

Veselības aprūpes pakalpojumu kvalitāte – pakāpe, kādā veselības aprūpes pakalpojumi indivīdiem un sabiedrībai ir **efektīvi, droši** un **uz cilvēkiem orientēti** (PVO; 2018)

Veselības aprūpes kvalitātes līmeņi

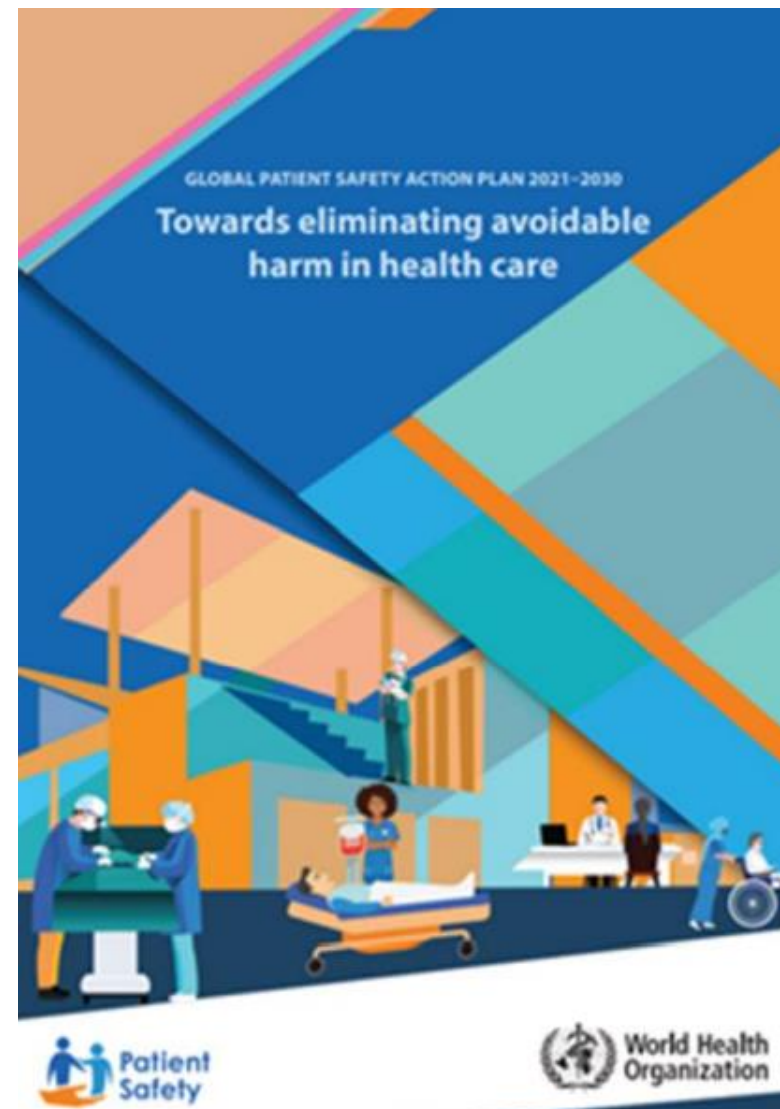
Pacientu drošība

Globālais pacientu drošības rīcības plāns 2021. – 2030. gadam

ORGANIZĒTU pasākumu sistēma,

kas rada **kultūru**, procesus,
procedūras, uzvedību, tehnoloģijas,
vidi veselības aprūpē,

kas konsekventi un ilgtspējīgi **mazina
riskus**, reducē novēršama kaitējuma
rašanos, samazina kļūdu iespējamību
un kaitējuma sekas, ja kļūdas notiek



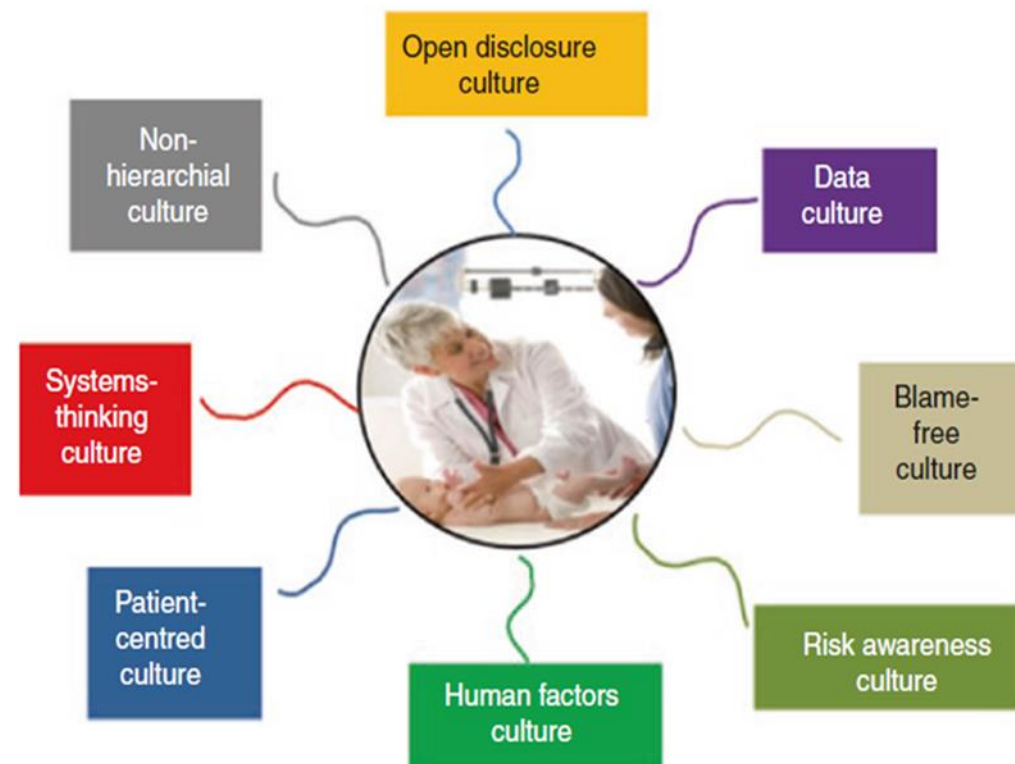
Kas ir pacientu drošības kultūra?

- Raksturlielumu un attieksmju kopums organizācijas iekšienē, tās vadītājos un darbiniekos, kas nodrošina, ka drošības jautājumiem to nozīmīguma dēļ ir galvenā prioritāte.

*(The International Atomic Energy Agency (IAEA)
Radiation safety culture handbook; 2022)*

Kultūra:

- riska izpratnē un cilvēka faktoru zinātnē balstīta,
- nenosodoša,
- sistēmiskā domāšana risku pārvaldībā,
- datu izmantošanas kultūra,
- bez hierarhijas robežām,
- uz pacientu centrēta,
- atvērta, atklāta



*L. Donaldson et al. (eds.), Textbook of Patient Safety and Clinical Risk Management, 2021;
https://doi.org/10.1007/978-3-030-59403-9_1*

Taisnīguma kultūra

(*Just Culture*, samērīguma kultūra)

(American College of Healthcare Executives and IHI/NPSF Lucian Leape Institute. *Leading a Culture of Safety: A Blueprint for Success*. Boston, MA: American College of Healthcare Executives and Institute for Healthcare Improvement; 2017.)

- Principi attiecībā uz cilvēka uzvedību (izturēšanos; rīcības veidu - *behavior*):
- ❖ **Cilvēka kļūda** jeb netīša, nejauša kļūme, novirze, “paslīdēšana”. **Cilvēka kļūda ir sagaidāma, līdz ar to sistēmai jābūt tā “dizainētai”, lai palīdzētu cilvēkam darīt pareizās lietas pareizi un nedarīt nepareizās.**
- Reaģēšana: Atbalsti personu, kura kļūdījās. **Izpēti sistēmu, kā izvairīties no līdzīgām kļūmēm nākotnē.**
- ❖ **Riskanta uzvedība** (*at-risk behavior*) jeb apzināti izvēlēta rīcība, neapzinoties neparedzētā iznākuma risku.
- Reaģēšana: izrunā ar cilvēku, kāpēc šāda uzvedība ir riskanta; izpēti, kādēļ cilvēks izvēlējās šādi rīkoties, cēloņus cilvēka uzvedībai; ievies sistēmiskus uzlabojumus, ja nepieciešams.
- ❖ **Pārdroša rīcība/uzvedība; nolaidība** (*reckless behavior; negligence*) jeb apzināta rīcība, neskatoties uz zināšanām un riska apzināšanos, kas izvēlēta, **ignorējot** kaitējuma risku.
- Reaģēšana: Disciplināra darbība

Kvalitātes vadība, t.sk .pacientu drošības risku pārvaldība Bērnu slimnīcā

1. Kvalitātes pilnveides, pacientu drošības kultūra, līderība;
2. Plānošanas process (stratēģija, mērķi, uzdevumi, plāni);
3. Iekšējo procedūru/rekomendāciju kopums (ISO, DNV, JCI, ERN bāze);
4. Risku pārvaldība, t.sk. pacientu drošības atgadījumu reģistrēšanas – mācīšanās platforma (*HaiPro*);
5. Pacientu pieredzes pārvaldība (PREMs, sūdzības, veselapasaule.lv, pacientu portāls u.c.);
6. Vadītāju novērtēšana, darbinieku pieredzes mērīšana;
7. Rezultatīvo rādītāju/indikatoru sistēma (datu tāfele);
8. Auditu/pašnovērtējumu programma;
9. Procesu pilnveides, uzlabojumu vadība, ierosinājumu sistēma;
10. Iekšējā mācību sistēma;
11. Jauni pētījumi, iniciatīvas, projekti, pieredze starptautiskajā prakse....



Pacientu drošības pamatā ir mācīšanās kultūra, kurā incidenti tiek uzlūkoti kā iespējas pilnveidei, taisnīguma kultūra kā līdzsvarotība starp izpratni par sistēmas kļūmēm un profesionālo atbildību, un elastīga kultūra – cilvēku spējas efektīvi pielāgoties mainīgajām prasībām attiecībā uz drošību

(Canadian Patient Safety Institute)

Paldies!

