

Ce trebuie să știi despre un incident advers grav

**Informații pentru utilizatorii
serviciilor, membrii
familiilor și îngrijitori**

**Introduceți numele
organizației**

Această broșură este scrisă pentru persoanele care utilizează serviciile de asistență medicală și socială (Health and Social Care, HSC) și pentru familiile acestora.

**Sintagma „utilizator al serviciilor/membru al familiei și îngrijitor” este utilizată în tot cuprinsul acestui document pentru a lua în considerare toate tipurile de implicare. Totuși, atunci când un utilizator al serviciilor are discernământ, comunicarea se va face (în primă instanță) cu acesta.*

Introducere

Evenimentele care sunt raportate ca incidente adverse grave (Serious Adverse Incidents, SAI) ajută la identificarea a ceea ce trebuie învățat chiar și atunci când nu este clar faptul că există ceva care a mers rău în ceea ce privește tratamentul sau asistența medicală furnizată.

Atunci când lucrurile merg rău în ceea ce privește asistența medicală și socială, este important să identificăm acest lucru, să explicăm ceea ce s-a întâmplat celor afectați și să învățăm lecții pentru a ne asigura că nu se va întâmpla din nou același lucru. SAI-urile sunt un mijloc important de a face acest lucru. Aspectele legate de bunele practici pot fi, de asemenea, evidențiate și comunicate, dacă este cazul.

Ce este un incident advers grav (SAI)?

Un SAI este un incident sau un eveniment care trebuie raportat Consiliului pentru Asistență Medicală și Socială (Health and Social Care Board, HSCB) de către organizația în care s-a produs SAI-ul. Acesta poate fi:

- un incident care are ca rezultat o vătămare gravă;
- un deces neașteptat și inexplicabil;
- un caz în care se suspectează o sinucidere a unui utilizator al serviciilor care are o boală sau o tulburare mentală;
- un risc grav neașteptat în ceea ce privește starea de bine sau siguranța, de exemplu un focar de infecție în spital;

Un SAI poate afecta utilizatorii serviciilor, publicul sau personalul.

Evenimentele santinelă sunt incidente grave privind siguranța pacientului care nu ar trebui să se producă dacă au fost implementate măsurile preventive corespunzătoare de către furnizorii de asistență medicală. Un

mic număr de SAI pot intra în categoria evenimentelor santinelă, pe baza Listei de evenimente santinelă a Departamentului de Sănătate.

SAI, inclusiv evenimentele santinelă, care au loc în cadrul sistemului HSC sunt raportate către HSCB. Dumneavoastră, ca utilizator al serviciilor/membru al familiei/îngrijitor, veți fi informat(ă) dacă a avut loc un SAI și/sau un eveniment santinelă legat de tratamentul și de îngrijirea care vă sunt furnizate de către HSC.

O reclamație poate deveni un SAI?

Da, dacă în urma unei reclamații (**introduceți numele organizației**) identifică faptul că s-a produs un SAI, acesta va fi raportat către HSCB. Dumneavoastră, ca utilizator al serviciilor/membru al familiei și îngrijitor, veți fi informat(ă) despre acest lucru și veți fi ținut(ă) la curent cu evoluția cazului.

Cum este analizat un SAI?

În funcție de circumstanțele SAI, se va efectua o analiză. Aceasta va dura între 8 și 12 săptămâni, în funcție de complexitatea cazului. Dacă este necesar mai mult timp, veți fi ținut(ă) la curent în ceea ce privește motivele.

(**Introduceți numele organizației**) va discuta cu dumneavoastră despre modul cum va fi analizat SAI și despre persoanele care vor fi implicate. (**Introduceți numele organizației**) va aprecia implicarea dumneavoastră dacă doriți să contribuiți.

Scopul nostru este să descoperim ce s-a întâmplat, de ce s-a întâmplat și ce se poate face pentru ca acel lucru să nu se întâmple din nou și să explicăm aceasta celor implicați.

Cum este implicat utilizatorul serviciilor sau familia/îngrijitorul acestuia în analiză?

O persoană va fi identificată pentru a acționa ca persoana dumneavoastră de legătură pe tot parcursul procesului de analiză. Această persoană se va asigura cât mai curând posibil că:

- cunoașteți faptul că s-a produs incidentul, că există un proces de analiză, prin întâlniri/apeluri telefonice;
- aveți posibilitatea de a exprima orice îngrijorări;

- știți cum puteți contribui la analiză, de exemplu comunicându-vă experiențele;
- sunteți ținut(ă) la curent și consiliat(ă) în cazul în care există orice întârzieri, astfel încât să cunoașteți întotdeauna starea analizei;
- vi se oferă posibilitatea să vă întâlniți și să discutați constatările analizei;
- vi se oferă o copie a raportului de analiză;
- vi se oferă consiliere în cazul în care sunteți contactat(ă) de mass media.

Ce se întâmplă după ce analiza este finalizată?

Constatările analizei vă vor fi comunicate. Acest lucru va fi făcut într-un mod care vă satisface necesitățile și poate include o întâlnire facilitată de personalul **(introduceți numele organizației)** care este acceptabil pentru dumneavoastră.

Cum se va folosi ceea ce se învață pentru a îmbunătăți siguranța?

Atunci când analizăm un SAI, scopul nostru este de a afla ce s-a întâmplat, cum și de ce. Prin aceasta, scopul nostru este să identificăm acțiunile adecvate care vor împiedica producerea din nou a unor circumstanțe similare.

Credem că acest proces va ajuta la restabilirea încrederii celor afectați de un SAI.

Pentru fiecare analiză efectuată:

- pot fi identificate recomandări și incluse într-un plan de acțiune;
- orice plan de acțiune va fi analizat pentru a asigura îmbunătățiri și învățare reale.

Vom păstra întotdeauna confidențialitatea dumneavoastră, asigurându-ne în același timp de faptul că oportunitățile de a face lucrurile mai bine sunt distribuite în întreaga noastră organizație și mai departe, în sistemul de asistență medicală și socială. Prin urmare, în cadrul procesului nostru de îmbunătățire a calității și de comunicare a lucrurilor învățate, este posibil să comunicăm conținutul anonimizat al raportului privind SAI altor organizații din sistemul HSC.

Famiile primesc o copie a raportului?

Da, o copie a raportului de analiză va fi distribuită utilizatorilor serviciilor și/sau familiilor, cu acordul utilizatorului serviciilor.

Dacă utilizatorul serviciilor a decedat, familiile/îngrijitorii vor primi o copie a raportului și vor fi invitate/invitați să se întâlnească cu personalul de conducere.

Cine altcineva primește o copie a raportului?

Raportul este distribuit Consiliului pentru Asistență Medicală și Socială (HSCB) și Agenției de Sănătate Publică (Public Health Agency, PHA). Dacă este cazul, acesta este de asemenea trimis medicului legist.

Autoritatea de Reglementare și de Îmbunătățire a Calității (Regulation and Quality Improvement Authority, RQIA) are obligația legală de a analiza unele incidente care sunt de asemenea raportate prin procedura SAI. Pentru a evita dublarea notificării și analizei incidentului, RQIA colaborează cu HSCB/PHA în ceea ce privește analiza anumitor categorii de SAI, inclusiv următoarele:

- toate SAI legate de sănătatea mentală și dificultăți de învățare care trebuie raportate către RQIA conform Articolului 86.2 din Ordinul privind sănătatea mintală (IN) din 1986.
- orice SAI care are loc în cadrul sectorului reglementat, de exemplu o casă de îngrijire, cămin sau casă de copii (de stat sau independentă) pentru un serviciu care a fost comandat/finanțat de către o organizație HSC.

În ambele cazuri, numele și detaliile personale care ar putea identifica persoana sunt eliminate din raport. Organizațiile relevante monitorizează **(introduceți numele organizației)** pentru a se asigura că recomandările au fost implementate. Este posibil ca familia să dorească să urmărească/să fie informată după implementare și, dacă este cazul, acest lucru se poate aranja de către persoana de legătură a acesteia din cadrul **(introduceți numele organizației)**.

Toate persoanele care au participat la întâlnirea de analiză vor primi o

copie a raportului anonimizat. Orice lucru învățat în urma analizei va fi comunicat, după caz, personalului/grupurilor relevant(e) din cadrul organizațiilor HSC la nivel mai larg.

Alte informații

Dacă aveți nevoie de alte informații sau aveți comentarii privind acest proces trebuie să contactați persoana de legătură desemnată, numele acesteia și datele de contact fiind cele de mai jos:

Persoana dumneavoastră de legătură este

.....

Funcția persoanei dumneavoastră de legătură este.....

Numărul de contact

.....

Ore de lucru.....

Înainte de orice întâlniri sau apeluri telefonice este posibil să doriți să luați în calcul următoarele:

Gândiți-vă la întrebările și la temerile/îngrijorările pe care le aveți în legătură cu:

- (a) ceea ce s-a întâmplat
- (b) afecțiunea dumneavoastră/afecțiunea membrului familiei
- (c) îngrijirea aflată în curs

De asemenea, ați putea:

- să scrieți orice întrebări sau îngrijorări aveți;
- să vă gândiți la persoana care v-ați dori să fie prezentă cu dumneavoastră la întâlnire pentru a vă sprijini;
- să vă gândiți la lucrurile care v-ar putea ajuta în continuare;
- să vă gândiți la personalul medical care considerați că ar trebui să participe la întâlnire.

Consiliul Pacienților și al Clienților

Consiliul pacienților și al clienților oferă consiliere independentă, confidențială și sprijin persoanelor care au o îngrijorare în legătură cu Serviciul HSC. Acest lucru ar putea include ajutor la redactarea de scrisori, la efectuarea de apeluri telefonice sau sprijin pentru dumneavoastră la întâlniri sau în cazul în care sunteți nemulțumit(ă) de recomandările/rezultatele analizelor.

Date de contact:

Număr de telefon gratuit: 0800 917 0222