



**ERA PSYCHE**  
dr Anetta Pereświat-Sołtan

**Procedura monitorowania zdarzeń niepożądanych w poradniach**

**Era Psyche Dr Anetta Pereświat Sołtan**

## **Postanowienia ogólne**

### **§ 1**

Procedura monitorowania zdarzeń niepożądanych w Era Psyche dr Anetta Pereświat-Sołtan z siedzibą w Długotęce ul. Modrzewiowa 19 zwana dalej Procedurą opisuje zasady postępowania w sytuacji zaistnienia zdarzenia niepożądanego w Era Psyche dr Anetta Pereświat - Sołtan.

## **Definicje**

### **§ 2**

Ilekróć w Procedurze jest mowa o:

1. Era Psyche – należy przez to rozumieć Era Psyche dr Anetta Pereświat- Sołtan z siedzibą w Długotęce ul. Modrzewiowa19
2. Zdarzenie niepożądane - to każda szkoda wywołana w trakcie lub w efekcie leczenia, niezwiązana z naturalnym przebiegiem choroby, stanem zdrowia pacjenta, lub jest to ryzyko wystąpienia tej szkody.

Zdarzenia niepożądane to m.in:

- przepisanie niewłaściwej dawki leku
- upadek pacjenta
- opóźnienie w udzieleniu pierwszej pomocy
- błędy w rejestracji
- problemy wynikające ze złej koordynacji długiego okresu oczekiwania

## **Cel procedury**

### **§ 3**

Cel zgłaszania zdarzeń niepożądanych:

1. Poprawa bezpieczeństwa pacjenta.
2. Wdrożenie do praktyki opracowanych rozwiązań, które miały by wpływ na eliminację lub ograniczenie występowania zdarzenia niepożądanego.
3. Poddanie dogłębnej analizie wystąpienia zdarzenia niepożądanego – ustalenie okoliczności i przyczyn.

4. Optymalizacja procesów pracy w celu zmniejszenia ryzyka zaistnienia zdarzenia niepożądanego.

5. Zgłaszanie zdarzeń niepożądanych jest niezależne z rejestrem skarg, nie służy stygmatyzacji oraz inicjuje działania naprawcze.

### **Przyczyny występowania zdarzeń niepożądanych**

#### **§ 4**

Najczęstsze przyczyny wpływające na wystąpienie zdarzenia niepożądanego:

- a) wiek pacjenta,
- b) stan zdrowia i choroby współistniejące,
- c) zmęczenie personelu medycznego,
- d) kwalifikacje personelu,
- e) przestrzeganie istniejących procedur i standardów postępowania.

### **Działania zapobiegawcze**

#### **§ 5**

Działania zapobiegawcze prowadzone w naszych poradniach:

1. Raportowanie zdarzeń niepożądanych zarówno przez personel, jak i pacjentów/opiekunów.
  2. Pracownicy/współpracownicy poradni dokonują zgłoszenia zdarzenia niepożądanego poprzez zgłoszenie zaistniałej sytuacji pracownikowi rejestracji (którzy rejestrują je w tabeli).
- Pacjenci/opiekunowie mogą opisać zdarzenie niepożądane w Ankiecie Satysfakcji Pacjenta, która jest dostępna w rejestracji.
3. Analiza przypadków przez Dyrektorkę Generalną, który na bieżąco raportuje zaistniałe sytuacje właścicielowi Era Psyche
  4. Szukanie rozwiązań służących poprawie bezpieczeństwa pacjenta.
  5. Wdrażanie rozwiązań zapobiegawczych.
  6. Monitorowanie wprowadzonych zmian.
  7. Organizacja szkoleń dla pracowników.

## **Analiza przyczyn powstawania zdarzeń niepożądanych**

### **§ 6**

Szczegółowa analizę przyczyn źródłowych przeprowadzamy dla zdarzeń:

1. zakwalifikowanych do zdarzeń wysokiego ryzyka (na podstawie matrycy oceny bezpieczeństwa);
2. dotyczących sprzętu medycznego, wyposażenia i organizacji pracy;
3. związanych z leczeniem i opieką nad pacjentem np. mylną identyfikacją pacjenta, procedur,

Zdarzenia niepożądane występują w każdym systemie ochrony zdrowia na całym świecie, ich całkowita eliminacja jest niemożliwa, możemy jedynie zmniejszać ryzyko ich wystąpienia.



Ankieta badania opinii i doświadczeń pacjenta

1. W której z naszych placówek był Pan/Pani/Dziecko objęci opieką:

- Ośrodek środowiskowej opieki psychologicznej i psychoterapeutycznej -I poziom referencyjny w Brzeziej Łące
- Ośrodek środowiskowej opieki psychologicznej i psychoterapeutycznej -I poziom referencyjny w Jeleniej Górze
- Ośrodek środowiskowej opieki psychologicznej i psychoterapeutycznej -I poziom referencyjny w Oleśnicy
- Ośrodek środowiskowej opieki psychologicznej i psychoterapeutycznej -I poziom referencyjny w Oławie
- Ośrodek środowiskowej opieki psychologicznej i psychoterapeutycznej -I poziom referencyjny w Radomierzu
- Centrum zdrowia psychicznego dla dzieci i młodzieży II poziom referencyjny Poradnia zdrowia psychicznego w Oleśnicy
- Poradnia Psychologiczna dla dorosłych w Jeleniej Górze
- Program pilotażowy dotyczącego oddziaływań terapeutycznych skierowanych do osób z doświadczeniem traumy w Kietczowie
- Program pilotażowy dotyczącego oddziaływań terapeutycznych skierowanych do osób z doświadczeniem traumy w Jeleniej Górze

2. Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do poradni?

Stosowana skala 0-10 oznacza: 0 - bardzo źle, 10 - bardzo dobrze

.....

3. Jak oceniasz uwzględnianie przez personel poradni Twojego zdania w procesie leczenia/terapii?

Stosowana skala 0-10 oznacza: 0 - bardzo źle, 10 - bardzo dobrze

.....

4. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu poradni?

Stosowana skala 0-10 oznacza: 0 - bardzo źle, 10 - bardzo dobrze

.....

5. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia/terapii?

Stosowana skala 0-10 oznacza: 0 - bardzo źle, 10 - bardzo dobrze

.....



6. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich/psychologicznych/psychoterapeutycznych i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu placówki?

Stosowana skala 0-10 oznacza: 0 - bardzo źle, 10 - bardzo dobrze

.....

7. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?

Stosowana skala 0-10 oznacza: 0 - bardzo źle, 10 - bardzo dobrze

.....

8. Jak oceniasz respektowanie przez personel praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb?

Stosowana skala 0-10 oznacza: 0 - bardzo źle, 10 - bardzo dobrze

.....

9. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz tą poradnię znajomym lub rodzinie?

Stosowana skala 0-10 oznacza: 0 - zdecydowanie nie polecam, 10 - zdecydowanie polecam

.....

Płeć Pacjenta

- Kobieta
- Mężczyzna

Jeśli ankieta dotyczy dziecka poniżej 16 roku wypełnia opiekun prawny podając dodatkowo swoją płeć poniżej:

- Kobieta
- Mężczyzna

Wiek Pacjenta

- Poniżej 16 lat- wypełnia opiekun prawny podając swój wiek poniżej
- 16-18 lat
- 18-39 lat
- 40-59 lat
- 60-79 lat
- Powyżej 80 lat

