



4.1. Viðbrögð við óvæntum atvikum í heilbrigðisþjónustu

Þegar brugðist er við óvæntum atvikum skulu heilbrigðisstofnanir/heilbrigðisstarfsfólk hafa að markmiði að:

- Vinna hratt
- Viðhafa gegnsæi í vinnubrögðum
- Sýna virðingu og umhyggju
- Láta í ljós samhygð og skilning
- Sýna áreiðanleika og heiðarleika
- Vekja traust

Nánari leiðbeiningar um viðbrögð:

[Leiðbeiningar I.](#)

Viðbrögð gagnvart sjúklingi og aðstandendum

[Leiðbeiningar II.](#)

Viðbrögð gagnvart starfsfólki stofnunar

[Leiðbeiningar III.](#)

Viðbrögð stofnunar til að viðhalda og/eða endurheimta trúverðugleika og traust

Það er hlutverk stjórnenda að meta hversu yfirgripsmikil viðbrögð þurfa að vera við atviki.

Gátlistar

Neðanskráðir gátlistar eru ætlaðir sem hjálpartæki til að bregðast kerfisbundið og einsleitt við atvikum. Á listunum er hægt að merkja við: „Á ekki við“, og ræður faglegt mat heilbrigðisstarfsfólks því.

[Gátlisti I.](#)

Viðbrögð gagnvart sjúklingi og aðstandendum

[Gátlisti II.](#)

Viðbrögð gagnvart heilbrigðisstarfsfólki

[Gátlisti III.](#)

Viðbrögð stofnunar til að viðhalda og/eða endurheimta trúverðugleika og traust

Spurningar sem heilbrigðisstofnun þarf að spyrja sig varðandi viðbrögð við atvikum* :

Hefur starfsfólk fengið fræðslu og þjálfun í samskiptum við sjúklinga sem verða fyrir óvæntum atvikum og aðstandendur þeirra?

Hefur stofnunin á að skipa atvikateymi, sem kemur að úrvinnslu atvika?

Hefur stofnunin á að skipa stuðningsteymi eða aðgang að teymi, sem veitir sjúklingum, aðstandendum þeirra svo og starfsfólki stuðning í kjölfar atviks?

Hefur skilgreindur hópur starfsfólks fengið fræðslu og þjálfun í greiningu og úrvinnslu atvika t.d. rótargreiningu (e. *root cause analysis*)?



Er til verklagsregla og vinnulýsingar um viðbrögð við óvæntum atvikum sem starfsfólk þekkir til og sem eru þeim aðgengilegar og kynntar í nýliðaðþjálfun?

Gerir stofnunin ráð fyrir tíma til umbótavinnu í daglegu vinnuskipulagi starfsmanna til að bregðast fullnægjandi við óvæntum atvikum?

Eru viðbrögð við atvikum tekin saman með reglubundnum hætti og rædd meðal starfsmanna og brugðist við með umbótum ef þörf krefur?

**) Heilbrigðisstofnun þarf að byggja upp starfsemi sína þannig að svör við öllum þessum spurningum verði: Já*

Mælikvarðar

- Fjöldi funda/ári þar sem farið er yfir skráð atvik (viðmið: )*
- Hlutfall starfsmanna sem hefur fengið formlega þjálfun í úrvinnslu atvika (viðmið: )*

* Hver stofnun þarf að skilgreina sín eigin viðmið

Ábending um lesefni:

[Respectful Management of Serious Clinical Adverse Events \(IHI 2012\)](#)