

Управління позаштатними ситуаціями



World Health
Organization



Завдання навчання

Наприкінці цієї частини ви зможете:

- Давати визначення терміну «подія».
- Описувати основні інструменти моніторингу якості.
- Розрізняти профілактичні, відновлювальні й коригувальні заходи.
- Описувати зв'язок між профілактичним заходом і діями з управління ризиком.
- Давати визначення й описувати аналіз причин.

Система контролю якості



Сценарій

83-річний чоловік потрапив у лікарню з гарячкою, втратою ваги і кашлем. Він пройшов обстеження на наявність пухлини. При дослідженні мокротиння виявлено туберкульоз, але згодом після повторного аналізу виявилось, що результати були хибно позитивними. Під час подальшого розслідування стало зрозуміло, що ще 14 пацієнтів отримали хибно позитивні результати на туберкульоз.

Позаштатна ситуація в лабораторії і її наслідки

Наслідки охоплюють:

- затримку правильного діагнозу
- неправильне лікування
- ускладнення під час лікування
- низку інших виявлених забруднень
- на вирішення проблеми пішло 6 місяців; під час розслідування звернулося понад 200 пацієнтів, багатьом із яких довелося повторно зробити посів і пройти рентгенівське обстеження
- проблему вирішив перегляд процедур у лабораторії

Лабораторні помилки коштують часу, зусиль, грошей, роботи працівників і здоров'я пацієнтів

Що таке позаштатна ситуація?

Будь-яка подія, що негативно впливає на роботу організації, зокрема персоналу, продуктів, обладнання або довкілля.



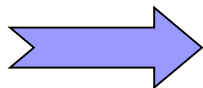
Поширені позаштатні ситуації в лабораторії

- неправильне маркування зразків пацієнта
- загублений зразок
- затримка доставки зразка
- забруднені зразки
- неправильний аналіз
- аналіз, здійснений без дотримання письмової процедури
- помилка перевірки кваліфікації
- відсутність дій після виявлення несправних засобів контролю
- хибно негативні результати
- затримка видачі результатів
- відсутність результатів
- скарги
- нещасний випадок у лабораторії
- можливість травмування

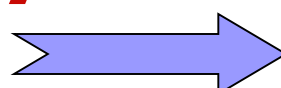


Помилки можуть траплятися на всіх етапах процесу аналізу

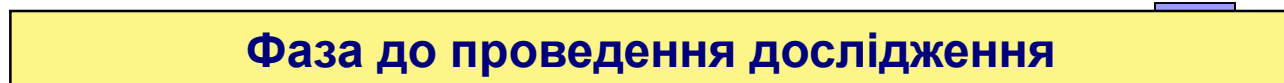
ПАЦІЄНТ



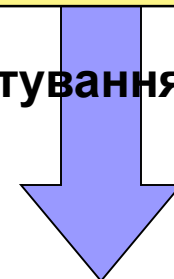
Вибір аналізу



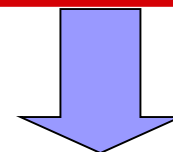
Збір зразків



Транспортування зразків



Лабораторні аналізи
Фаза дослідження



Звіт про транспортування

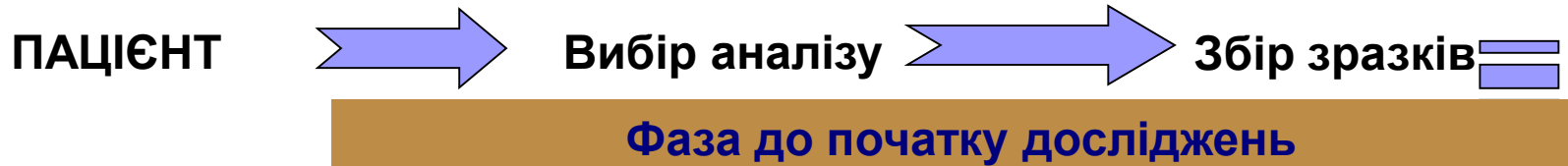
Створення звіту



Інтерпретація результату

Фаза після дослідження

Помилки на етапі до початку досліджень



Приклади:

- збір невідповідних зразків
- неправильне маркування чи відсутність маркування зразків
- неналежне зберігання зразків до проведення аналізу
- неналежне транспортування зразків
- реагенти або набори для аналізу пошкоджено внаслідок неналежного зберігання

Помилки дослідження

Приклади охоплюють:

- недотримання визначеного алгоритму
- неправильний час проведення аналізу
- передача результатів із виходом контрольних результатів за межі нормального проміжку
- неправильна концентрація й дозування зразка чи реагентів
- реагенти зберігають у неналежних умовах чи використовують після завершення терміну придатності

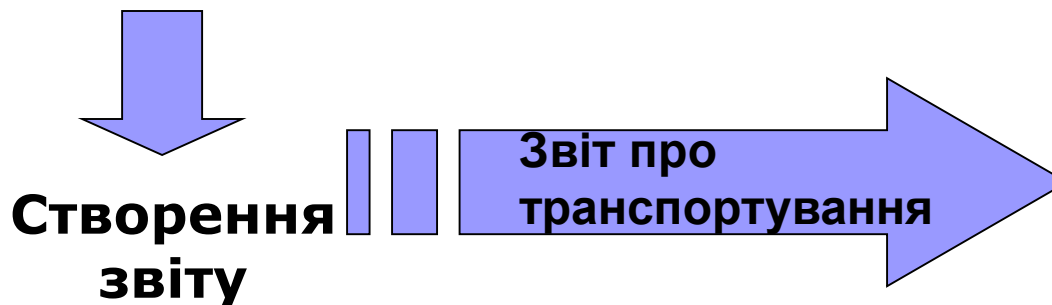
Лабораторні аналізи Фаза дослідження



Помилки після дослідження

Приклади:

- помилки у фіксуванні даних під час звітування
- нерозбірливо оформлений звіт
- відправлення звіту на неправильну адресу
- відсутність передачі звіту



**Інтерпретація
результатів**

Фаза після дослідження

Наслідки помилки в лабораторії

ПОХИБКА

Недостатнє або неналежне лікування пацієнтів

Неналежні дії з охорони здоров'я населення

Марна втрата ресурсів

Смерть



Нерозпізані спалахи інфекційних захворювань



Цикл при позаштатній ситуації

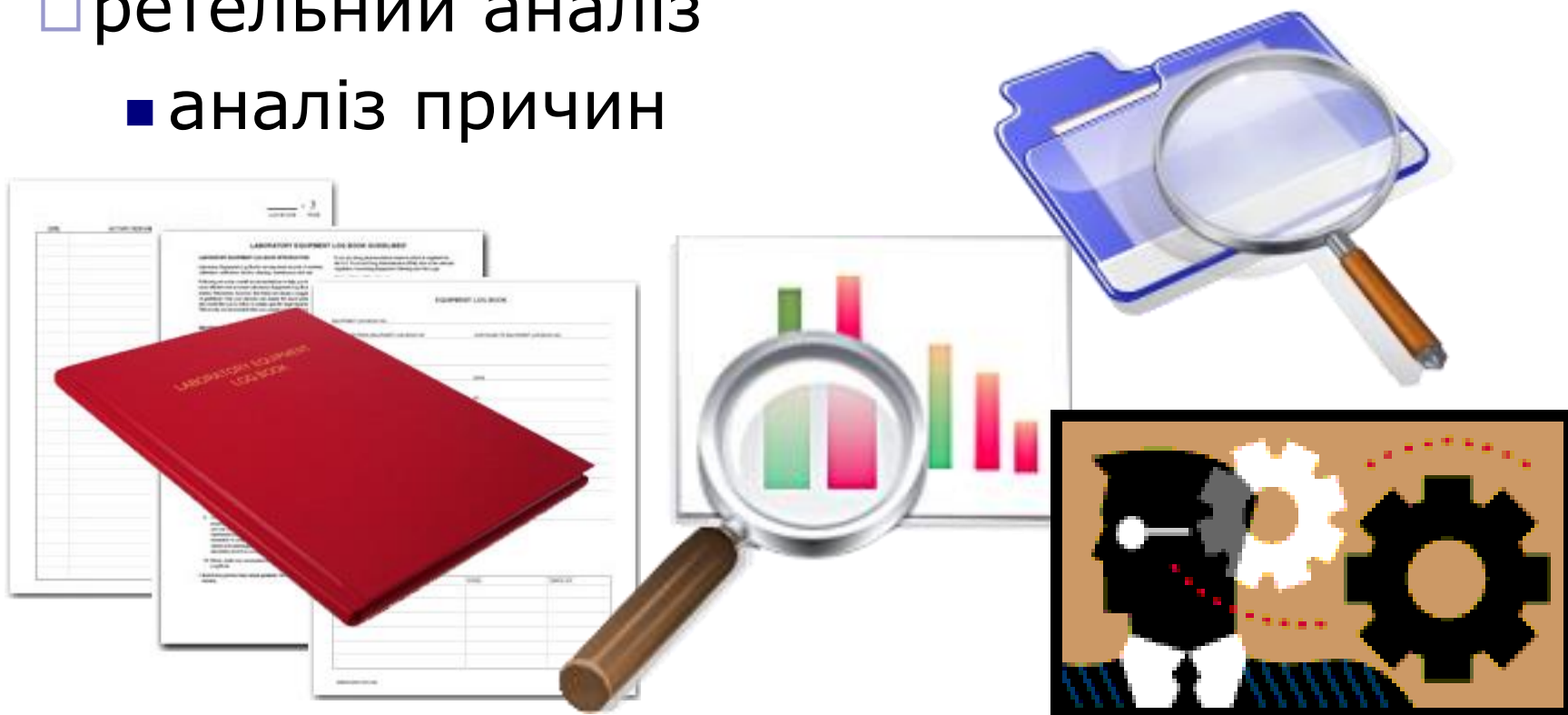


Як виявляють позаштатні ситуації?



Етапи розслідування

- збір інформації
 - ретельний аналіз
 - аналіз причин



Аналіз причин

Структуроване розслідування,
скероване на визначення справжніх
внутрішніх причин події

□ у кожній події є внутрішня причина

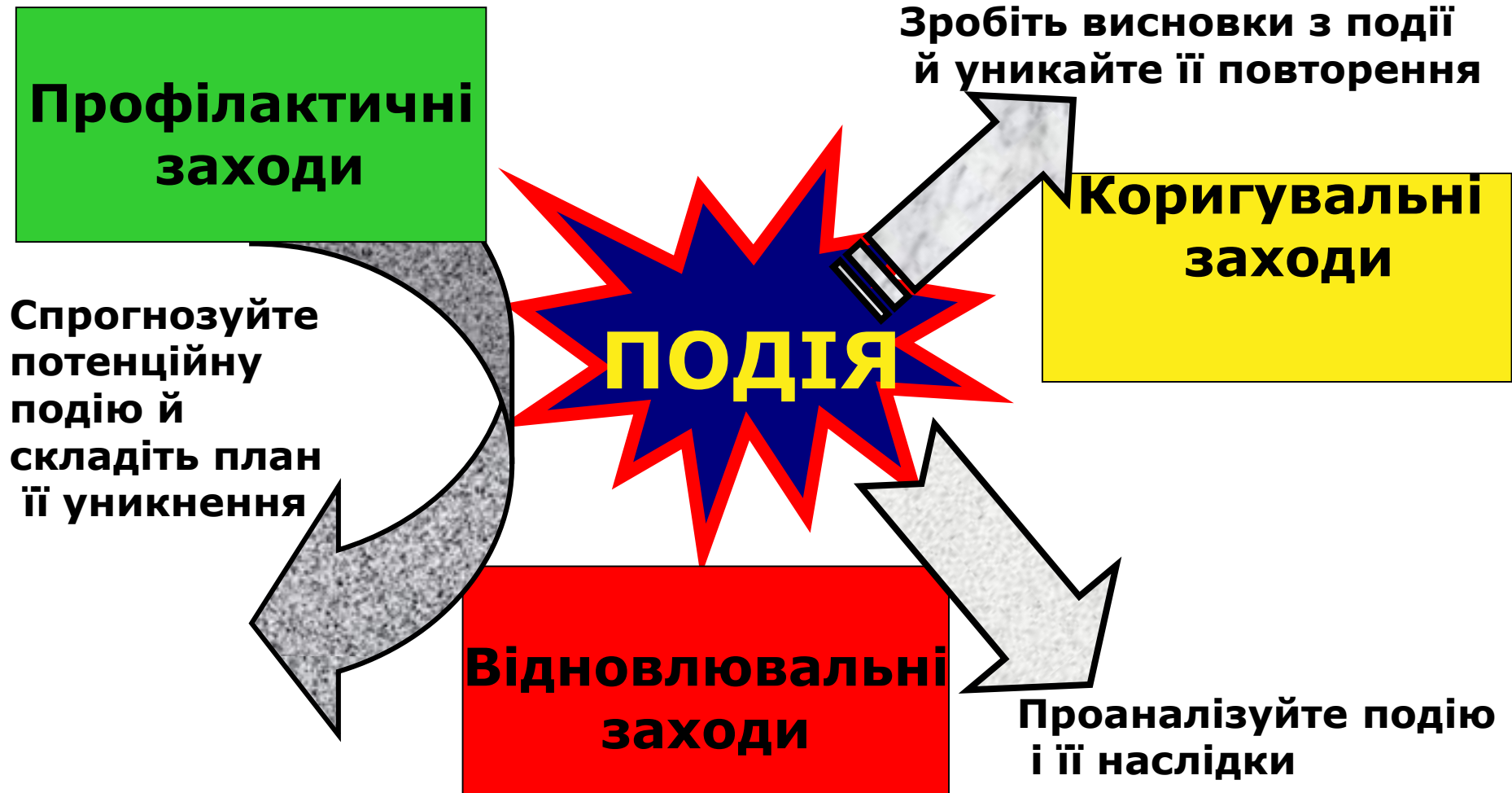
**□ для кожної події належить
застосовувати 5 рівнів пояснення,
запитуючи ЧОМУ? до того, як дійсну
(основну) причину буде названо**

Приклад аналізу причин

ЧОМУ? ЧОМУ? ЧОМУ?



Управління позаштатними ситуаціями



Процес управління подією

1. Розробіть процес виявлення проблем

2. Робіть записи результатів і дій



3. Розслідуйте причини, проаналізуйте інформацію



4. Вживайте необхідних заходів

5. Проводьте моніторинг невирішених проблем

6. Надавайте інформацію всім, кому вона потрібна

Як щодо **ВАШОЇ** лабораторії?

Перелічіть 5 найчастіших помилок, що трапляються в роботі вашої лабораторії

- Коли вони трапляються?
- Яких заходів ви вживаєте для вирішення безпосередніх наслідків?
- Яких заходів можна вжити для виправлення проблеми й попередження її повторення?
- Як ви документуєте проблему й подальші дії?
- Чи можете ви переглянути усталені процедури, щоб удосконалити їх і запобігти виникненню проблем?

Підсумки

Лабораторії варто:

- запровадити дієвий процес управління позаштатними ситуаціями й обирати позитивний підхід до їхнього вирішення
- намагатися виявляти проблеми на ранній стадії, вживати негайних заходів для виправлення і корекції
- користуватися можливістю виявлення потенційних помилок, тим самим попереджуючи їхню появу
- ретельно документувати всі проблеми, здійсненні розслідування та вжиті заходи



Ключові тези

Різниця між лабораторією, у якій запроваджено контроль якості, і такою, у якій відсутня система контролю, полягає в тому, що якісна лабораторія виявляє проблему, досліджує її і вживає відповідних заходів.



Коментарі?

Питання?