

KLINIKA ZA STOMATOLOGIJU NIŠ  
Bulevar dr Zorana Đindića 52  
18000 Niš, Srbija  
Tel./Centrala 018 4226-216  
4222-403  
Tel./Fax 018 453-6736  
e-mail: stomatolog\_nis@ptt.rs  
www.kzsnis.rs



CLINIC OF DENTISTRY NIŠ  
Bulevar dr Zorana Đindića 52  
18000 Niš, Serbia  
Tel./Centrala +381 18 4226-216  
4222-403  
Tel./Fax.+381 18 453-6736  
e-mail: stomatolog\_nis@ptt.rs  
www.kzsnis.rs

Број: 01-350  
Датум: 07.04.2016.године

## ПРОЦЕДУРА О НЕЖЕЉЕНИМ ДОГАЂАЈИМА

Број процедуре	Датум израде процедуре	Датум измене процедуре
<b>1.10.</b>	07.04.2016	
Процедуру израдио Сања Лукић, главна сестра <i>2.4.16</i>	Процедуру оверио директор Доц.др Александар Митић	
Тим за стоматолошку здравствену заштиту <i>Кесел бест</i>		

KLINIKA ZA STOMATOLOGIJU NIŠ  
 Bulevar dr Zorana Đindića 52  
 18000 Niš, Srbija  
 Tel./Centrala 018 4226-216  
 4222-403  
 Tel./Fax 018 453-6736  
 e-mail: stomatolog\_nis@ptt.rs  
 www.kzsnis.rs



CLINIC OF DENTISTRY NIŠ  
 Bulevar dr Zorana Đindića 52  
 18000 Niš, Serbia  
 Tel./Centrala +381 18 4226-216  
 4222-403  
 Tel./Fax.+381 18 453-6736  
 e-mail: stomatolog\_nis@ptt.rs  
 www.kzsnis.rs

Број: 01- 350  
 Датум: 07.04.2016.године

На основу чл.23 ст.1 тач.1 Статута Клинике за стоматологију Ниш, Директор Клинике донео је дана 07.04.2016.године

### ПРОЦЕДУРУ О НЕЖЕЉЕНИМ ДОГАЂАЈИМА

Процедура има за циљ да унапреди квалитет здравствене заштите, повећа безбедност пацијента и постигне повољније исходе по здравље пацијената лечених на Клиници за стоматологију Ниш.

#### 1. ОБИМ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Овом процедуром је обухваћена идентификација, пријављивање, анализа и корекција нежељених догађаја.

Процедура се односи на поступање запослених у свим Службама које су укључене у процес лечења, неговања и дијагностике пацијента на Клиници за стоматологију Ниш.

#### 2. ДЕФИЦИЈЕ

**Нежељени догађај** је догађај којим се наноси штета пацијенту везано за активности предузете током пружања здравствене заштите, а не као последица обољења и основног здравственог стања. То је било која врста грешке, пропуста, инцидента, несрећног случаја или одступања од процедура и протокола, без обзира да ли је или није резултирало негативним исходом по пацијента. Постоје два узрока која доводе до нежељеног догађаја и то: приступ појединца (нежељени догађај настаје као резултат немара, лоше мотивације, несмотрености и занемаривања) и приступ систем (узрок настанка нежељеног догађаја је у систему здравствене заштите или у здравственој установи).

**Озбиљан нежељени догађај** је догађај који је настао у процесу пружања здравствене заштите и довео је до повреде или смрти пацијента. Озбиљан нежељени догађај захтева више пажње и детаљну истрагу с обзиром да има озбиљне последице (неочекивани губитак живота, екстремитета или виталног органа).

#### 3. НЕЖЕЉЕНИ ДОГАЂАЈИ КОЈИ БИ СЕ МОГЛИ ПРИЈАВЉИВАТИ

Нежељени догађаји	Врста	Појединости
Падови пацијента током лечења, амбулантног лечења, прегледа или трансфера	Пад који није био уочен.	Оштећена страна је пацијент а пад није био уочен од стране особља
	Пад који је био уочен.	Оштећена страна је пацијент а пад је био уочен од стране особља
Нестанак пацијента	Окружење у коме се спроводи лечење	Пацијент је нестало
Касњење примене дијагностичких testova/lecenja	У вези са клиничком дијагностиком и општим лечењем	Кашњење дијагнозе лечења претрага или резултата
	У вези са лечењем или операцијом	Кашњење лечења
	Узорак	Кашњење у раду лабораторије
Догађаји у вези са	Узорак	Сваки догађај у вези са узроцима, нпр.



лабораторијским узроцима		Погрешна етикета или изведена погрешна анализа
Пврета или изложеност особља	Изложеност крви или телесним течностима или увод иглом и повреда оштрим предметима или физичка повреда	Оштећена страна је запослени у здравственој установи
Изостављена доза лека	Грешка у медикацији	Изостављена доза лека
Прописан/ординиран погрешан лек	Грешка у медикацији	Погрешан назив лека
Погрешна доза лека Погрешна идентификација пацијента	Грешка у медикацији	Погрешна доза
	Пријем	Погрешан пацијент, лични број исти код више пацијената
	Узорак	Погрешна етикета или узорак узет од погрешног пацијента
	Лечење	Погрешан пацијент
Апсцес	Грешка у медикацији	Погрешном пацијенту написан рецепт или ординиран лек
	Апсцес настао након интрамускуларног давања инекције Апсцес настао након интравенског давања лека или раствора	
Поломљена игла током давања инјекције		

#### **4. ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРИМЕНУ ПРОЦЕДУРЕ**

За спровођење ове процедуре одговорни су сви запослени на Клиници за стоматологију иш.

#### **5. ОПИС АКТИВНОСТИ**

##### ***А) ПРЕПОЗНАВАЊЕ И РЕАГОВАЊЕ НА НЕЖЕЉЕНИ ДОГАЂАЈ***

. Сви запослени који су у процесу рада са пацијентима и за пацијенте морају бити упознати са дефиницијом нежељеног догађаја и потребно је да знају који су то нежељени догађаји који подлежу евидентирању.

. При настанку нежељеног догађаја сви запослени су дужни да предузму активности којима се спречава настанак штете, односно којима се умањују штетне последице након догађаја (позивање начелника/главне сестре службе, позивање шефа техничке службе - лица за безбедност и здравље).

. Саопштити пацијенту на кога се нежељени догађај односи податке о догађају и о предузетим активностима на отклањању нежељених последица.

##### ***Б) ПРИЈАВЉИВАЊЕ НЕЖЕЉЕНОГ ДОГАЂАЈА***

. Сврха пријављивања нежељених догађаја није санкција, већ проналажење узрока, анализа и предузимање мера ради минимизирања поновног наступања истог догађаја.

. Постојање Књиге нежељених догађаја (свеска), у коју се уносе: редни број, име особе која пријављује нежељени догађај, датум, опис догађаја, време, место, како и зашто се догађај десио.

. Књига нежељених догађаја је оверена печатом Клинике и налази се на месту приступачном свим запосленима.

KLINIKA ZA STOMATOLOGIJU NIŠ  
Bulevar dr Zorana Đinđića 52  
18000 Niš, Srbija  
Tel./Centrala 018 4226-216  
4222-403  
Tel./Fax 018 453-6736  
e-mail: stomatolog\_nis@ptt.rs  
www.kzsnis.rs



CLINIC OF DENTISTRY NIŠ  
Bulevar dr Zorana Đinđića 52  
18000 Niš, Serbia  
Tel./Centrala +381 18 4226-216  
4222-403  
Tel./Fax.+381 18 453-6736  
e-mail: stomatolog\_nis@ptt.rs  
www.kzsnis.rs

### **Ц) АНАЛИЗА НЕЖЕЉЕНОГ ДОГАЂАЈА И ПРЕДУЗИМАЊЕ МЕРА ЗА КОРЕКЦИЈУ**

Анализу нежељеног догађаја спроводи начелник службе. На редовном састанку службе начелник једном месечно, а по потреби и чешће, обавештава запослене о нежељеном догађају. Непосредни руководиоца је дужан да изврши анализу узрока настанка нежељеног догађаја, да предлози мере превенције и корекције и да их спроведе.

Уколико се ради о озбиљном нежељеном догађају који утиче на процес рада или штети угледу Клинике, начелник службе је дужан да одмах, а најкасније у року од 24 часа, извести директора Клинике, који може да формира Комисију за унутрашњи надзор са задатком да анализира узрок озбиљног нежељеног догађаја, да предлози мере превенције и корекције.

На основу наредбе директора Клинике или налаза Комисије за унутрашњи надзор, начелник службе спроводи мере превенције и корекције које имају за циљ да смање могућност настанка нежељеног догађаја или да се ублажи последица.

### **Д) ИЗВЕШТАВАЊЕ**

. Извештаје о нежељеним догађајима начелници служби достављају месечно председнику Комисије за унапређење квалитета рада.

. Комисија за унапређење квалитета рада након анализе доставља свој извештај Директору Клинике.

*Руководство установе*

. Председник Комисије за унапређење квалитета рада подноси извештај Директору.

. Директор и Комисија за унапређење квалитета рада периодично након анализе одлучују о даљим поступцима везаним за конкретан догађај (нпр. спровођење надзора над стручним радом).

. Руководиоци су дужни да на основу анализе предузму одговарајуће мере и унапређују квалитет рада у својим службама.

### **КАКО АНАЛИЗИРАТИ НЕЖЕЉЕНИ ДОГАЂАЈ?**

. интердисциплинарно,

. учествују они који најбоље познају ситуацију - узрок - последица - зашто?

. уочавање могућих проблема везаних за процес и систем, промена које је потребно увести - идентификација ризика и њихов потенцијални допринос догађају - мере и активности са циљем побољшања процеса и система

. НЕОПХОДНО ЈЕ ВОДИТИ ДОКУМЕНТАЦИЈУ О СВИМ ПРЕДУЗЕТИМ РАДЊАМА У ВЕЗИ НЕЖЕЉЕНОГ ДОГАЂАЈА!



ДИРЕКТОР,

Доц др Александар Митић

KLINIKA ZA STOMATOLOGIJU NIŠ  
Bulevar dr Zorana Đinđića 52  
18000 Niš, Srbija  
Tel./Centrala 018 4226-216  
4222-403  
Tel./Fax 018 453-6736  
e-mail: stomatolog\_nis@ptt.rs  
www.kzsnis.rs



CLINIC OF DENTISTRY NIŠ  
Bulevar dr Zorana Đinđića 52  
18000 Niš, Serbia  
Tel./Centrala +381 18 4226-216  
4222-403  
Tel./Fax.+381 18 453-6736  
e-mail: stomatolog\_nis@ptt.rs  
www.kzsnis.rs

ПРИЛОГ 1:

**Образац за пријаву нежељног догађаја**

Служба: \_\_\_\_\_  
Место: \_\_\_\_\_  
Датум и време: \_\_\_\_\_

**1. Врста нежељног догађаја (заокружити слово испред):**

- а) Компликација настала током пружања здравствене услуге по процедури
- б) Неизбежан исход
- в) Нежељени догађај због неодговарајуће примене лекова
- г) Нежељени догађај инфекције у вези са здравственом услугом
- д) Нежељени догађај у вези са медицинском опремом (неисправност или нестручно руковање)
- дј) Медицинска грешка
- е) Административне грешке (грешке код узимања података, заказивања / отказивања прегледа)
- з) Одбијање пружања услуга од стране корисника (одбијање комуникације и услуге)
- з) Нежељени догађај који није у вези са здравственом услугом (падови, оклизнућа, друге повреде корисника и запослених, задесне повреде, нестанак струје, кварови немедицинске опреме: рачунари, аутомобил, неисправан лифт, пожар, поплава, квар на инсталацијама, проблеми снабдевања).
- и) Друго - навести:

\_\_\_\_\_

2. Постоји писана процедура за лечење или медицинско-техничку радњу код овог догађаја

ДА НЕ

3. Садржај догађаја (опис околности које су претходиле догађају, опис нежељног догађаја):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. О нежељеном догађају обавештено одговорно лице

ДА НЕ

Догађај евидентирао

\_\_\_\_\_

KLINIKA ZA STOMATOLOGIJU NIŠ  
Bulevar dr Zorana Đinđića 52  
18000 Niš, Srbija  
Tel./Centrala 018 4226-216  
4222-403  
Tel./Fax 018 453-6736  
e-mail: stomatolog\_nis@ptt.rs  
www.kzsnis.rs



CLINIC OF DENTISTRY NIŠ  
Bulevar dr Zorana Đinđića 52  
18000 Niš, Serbia  
Tel./Centrala +381 18 4226-216  
4222-403  
Tel./Fax.+381 18 453-6736  
e-mail: stomatolog\_nis@ptt.rs  
www.kzsnis.rs

ПРИЛОГ 2:

Анализа нежељеног догађаја и активности на превенцији узрока

1. Анализа нежељеног догађаја

---

---

---

---

2. Активности и мере за превенцију узрока нежељених догађаја

---

---

---

---

3. Закључак

---

---

---

---

Начелник Службе

---