

# ПРОУЧВАНИЯ НА ГРЕШКИ И ИНЦИДЕНТИ. ОПЛАКВАНИЯ, РЕКЛАМАЦИИ, БЛОКИРАНЕ И ИЗТЕГЛЯНЕ ОТ УПОТРЕБА НА КРЪВНИ ПРОДУКТИ.

Д-р Жанина Йорданова Иванова дм,



# Отклонения и грешки

- Не, ама да



- ▶ Няма такива



# Проучвания на грешки и инциденти



- ▶ **Организациите, които вземат, преработват, съхраняват, експедират или преливат кръвни съставки, трябва да имат изградена система за документиране на грешки и инциденти**

# Грешки

- ▶ Отклонения от приетото поведение поради незнание или небрежност
- ▶ Неумишлено отклонение от истината или точността
- ▶ Неуспех при постигане на изискваното поради незнание, неумение или инцидент
- ▶ Грешки в документацията от гледна точка на законовите изисквания или фактология

# Инциденти

- ▶ Непредвидени или непланирани събития или обстоятелства, случили се непреднамерено или без необходимост
- ▶ Нещастно обстоятелство, произтичащо от невнимание или небрежност
- ▶ Неочаквано и важно от медицинска гледна точка обстоятелство, особено когато води до увреждания
- ▶ Неочаквано събитие, причиняващо загуба или увреждания, което не се дължи на грешка или неправилно поведение, но за което може да се потърси отговорност от страна на закона

# Грешки

- ▶ Откриване
- ▶ Анализ
- ▶ Класифициране

## Видове

- ▶ Последователни – по-сериозни и с по-тежки последствия
- ▶ Непоследователни (несъответствия) – обикновено се коригират веднага

# Основни източници на грешки

## 1. Административни (чиновнически)

- ▶ Сериозни последици
- ▶ Обучение, контрол и повторно обучение
- ▶ При добро обучение

Нечетлива информация

Прекалено усложнени процедури и отчети

# Основни източници на грешки

## Организационни

- ▶ Вътрешни
- ▶ Повлияни от външни фактори

## Технически

- ▶ Хора
- ▶ Реагенти
- ▶ Апаратура
- ▶ Пробив в мерките за ОК



# Мерки за коригиране на грешки

- ❖ Проучване на грешката
- ❖ Преоценка на служители, методи, КК, реагенти, консумативи, апаратура, документация
- ❖ Изводи и препоръки
- ❖ Отчет и действия за отстраняване

# Приоритет

- ❖ Инциденти с доказана или евентуална опасност от причиняване на нежелани медицински ефекти
- ❖ Обобщение и анализ на национално ниво
- ❖ Възможност за разпознаване на основни проблеми и тенденции
- ❖ Подаване на обратна информация на центрове и болници
- ❖ “Почти” допуснати грешки
- ❖ Документиране

# Оплаквания

- ❖ Проучване и анализ от упълномощени лица съгласно писмени процедури
- ❖ Донори – набиране и задържане
- ❖ Доклади на служители – проблеми със сакове и реагенти

# Рекламации на съставки

- ❖ Отговорно лице
- ❖ Форма
- ❖ Бързо проучване и анализ
- ❖ Обратна информация
- ❖ Документиране
- ❖ Проверка на други съставки – проблеми в производството

# Блокиране на съставки

- ❖ Механизъм за бързо блокиране и връщане на експедирани съставки
- ❖ Дефектни сакове или реагенти
- ❖ Добре изпитан механизъм
- ❖ Идентифициране на съставките
- ❖ Къде са експедирани, дата, идентификационен №

# Блокиране на съставки

- ❖ Къде са съставките от една единица кръв
- ❖ Къде са прелети
- ❖ Обобщаване на информация
- ❖ Пълна проследяемост на всички съставки
- ❖ Документиране
- ❖ Съобщаване за блокиране

# БЛАГОДАРЯ ЗА ВНИМАНИЕТО

Д-р Жанина Йорданова Иванова дм

