



# Efektywne zarządzanie incydentami

Polish Community Care Services Inc.

Aleksandra Waryszewska  
Policy, Quality & Safety Manager

# Co to jest zarządzanie incydentami?

Zarządzanie incydentami ma kluczowe znaczenie dla zapewnienia skutecznego kontrolowania ryzyka, ciągłego doskonalenia usług i bezpiecznego świadczenia wysokiej jakości opieki. Polega ono na:

- ▶ Identyfikacji
- ▶ Oszacowaniu ryzyka
- ▶ Szybkiej Reakcji
- ▶ Dokumentacji
- ▶ Prewencji

## **Aged Care Act 1997**

Obowiązkiem dostawcy usług jest „zarządzanie incydentami i podejmowanie uzasadnionych kroków zapobiegawczych” poprzez wdrożenie systemu zarządzania incydentami. Dostawcy usług mają również obowiązek przestrzegania wymogów, takich jak:

- ▶ Standardy jakości
- ▶ Wymagania dotyczące zarządzania klinicznego
- ▶ Program reagowania na poważne incydenty (SIRS)
- ▶ Karta praw do opieki nad osobami starszymi.

# Co to jest incydent?

Incydent to jakiegokolwiek niepożądane działanie, okoliczność, błąd lub zdarzenie, które ma miejsce w związku ze świadczeniem opieki i usług, i które:

- ▶ Wyrządziło szkodę klientowi lub innej osobie (np. pracownikowi opieki)
- ▶ Może wyrządzić szkodę, oczekuje się lub podejrzewa się, że wyrządzi szkodę klientowi lub innej osobie.

Co oznacza sytuacja grożąca wypadkiem ?

Sytuacja grożąca wypadkiem ma miejsce wtedy, gdy zdarzenie nie powoduje szkody dla klienta lub innej osoby, ale istniało duże ryzyko, że do takiego zdarzenia mogło dojść.

**W systemie zarządzania incydentami należy uwzględnić sytuacje grożące wypadkiem.**

# System zarządzania incydentami

Skuteczny system zarządzania incydentami pomaga w szybkim reagowaniu na incydenty i w zapobieganiu przyszłym wypadkom poprzez wdrożenie:

- Zasad i procedur zarządzania incydentami
- Narzędzi do dokumentowania incydentów
- Szkoleń poprawiających bezpieczeństwo.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
	Incident #	Date	Client Name	Incident type	Incident details	Program	Response	Staff Name	Status of incident (Resolved/ Unresolved/ In progress)	Commission
1		1 7/08/2024	Grzegorz Brzeszczy	Near miss	Consumer reported feeling light headed during a cultural concert, almost lost balance, and almost fell.	CHSP	The worker supported Grzegorz by holding their arm out for support and by directing Grzegorz to his walker. The worker alerted another support worker, who provided water. The Case Manager and RN on site were also notified. The RN checked Grzegorz's blood pressure, while the Case Manager collaborated with Grzegorz's family to organise an appointment with the GP.	Support Worker 1; Support Worker 2 Case Manager RN	Resolved	No
2										
3										

System zarządzania incydentami powinien rejestrować wszelkie zdarzenia, które miały miejsce i wyrządziły lub mogłyby wyrządzić szkodę klientowi lub innej osobie, w związku ze świadczeniem opieki i usług.

# Zakres obowiązków: Pracownicy opieki

## **Pracownicy opieki powinni podjąć następujące kroki:**

- ▶ Zidentyfikuj zdarzenie
- ▶ Oceń poziom ryzyka
- ▶ Zareaguj na zdarzenie
  - ▶ Poinformuj Koordynatora / Case Menadzera
  - ▶ Poinformuj służby ratunkowe i zadzwoń pod numer 000
- ▶ Zarejestruj zdarzenie, korzystając z formularza zgłoszenia zdarzenia
- ▶ Zapobiegaj powtarzaniu się incydentów w przyszłości

# Zakres obowiązków: Case Menadżer

## Case Menadżer powinien/powinna podjąć następujące kroki:

- ▶ Zidentyfikuj zdarzenie
- ▶ Oceń poziom ryzyka
- ▶ Zareaguj na zdarzenie
  - ▶ Poinformuj służby ratunkowe i zadzwoń pod numer 000 (jeśli nie zrobił tego pracownik opieki)
- ▶ Zapisz zdarzenie w wewnętrznym rejestrze zdarzeń
  - ▶ Uzupelnij wszelkie zaległe informacje w formularzu zgłoszenia zdarzenia
  - ▶ Zgłoś incydent do komisji
  - ▶ Zbadaj incydent i jego przyczyny
- ▶ Zapobiegaj powtarzaniu się incydentów w przyszłości, wdrażając działania i stosując strategie ograniczania ryzyka i ciągłego doskonalenia

# Zakres obowiązków: Dyrektor Naczelny

Dyrektor ma obowiązek dopilnować, aby:

- Menadżerowie mieli dostęp i rozumieli zasady i procedury związane ze zgłaszaniem incydentów
- Menadżerowie powiadamiali odpowiedni organ do zgłaszania incydentów
- Wszystkie incydenty były udokumentowane i badane przez Menadżera
- Istniała silna świadomość i wiedza o bezpieczeństwie, wraz ze skutecznym systemem zarządzania



# Obowiązki: Ogólne

Wszyscy pracownicy organizacji muszą przestrzegać:

## **Wymagań prawnych**

- ▶ Ustawa o opiece nad osobami starszymi z 1997 r
- ▶ Karta praw do opieki nad osobami starszymi
- ▶ Standardy jakości zdefiniowane przez komisję
- ▶ Program reagowania na poważne incydenty (SIRS)
- ▶ Ustawa o krajowym systemie ubezpieczeń dla osób z niepełnosprawnością z 2013 r

## **Zasad i procedur organizacyjnych**

- ▶ Zarządzanie incydentami
- ▶ Zarządzanie ryzykiem
- ▶ Prywatność i poufność
- ▶ Ciągłe doskonalenie



# Co uwzględnić w formularzu zgłoszenia zdarzenia?

## Pracownicy opieki

- Data i godzina zdarzenia
- Lokalizacja zdarzenia
- Imię osoby wypełniającej formularz
- Imię osoby której dotyczy zdarzenie
- Świadkowie
- Opis zdarzenia
- Opis ewentualnych obrażeń
- Przyczyna i charakter zdarzenia
- Natychmiastowe działania

## Case Menadżer

- Uwagi na temat przyczyny i charakteru zdarzenia
- Klasyfikacja zdarzenia (np. procedury, sprzęt, zachowanie klienta)
- Wymogi dotyczące raportowania (np. Komisja/SIRS)
- Plan działań naprawczych
- Ewaluacja
- Wynik

# Program zgłaszania poważnych incydentów (SIRS)

Niektóre zdarzenia wymagają zgłoszenia incydentów do Komisji do spraw Jakości i Bezpieczeństwa Opieki nad Osobami Starszymi w ramach programu zgłaszania poważnych incydentów (SIRS).

Program zgłaszania poważnych incydentów (SIRS) to inicjatywa, która pomaga zapobiegać przypadkom zaniedbań klientów oraz ograniczać je.

Incydenty, które należy zgłosić do Komisji w ramach SIRS, to:

- ▶ **Nierozsądne użycie siły wobec klienta**
- ▶ **Niewłaściwe zachowanie seksualne lub kontakt seksualny z klientem**
- ▶ **Zaniedbanie klienta**
- ▶ **Znęcanie się psychiczne lub emocjonalne nad klientem**
- ▶ **Niespodziewana śmierć klienta**
- ▶ **Kradzież lub przymus finansowy ze strony pracownika**
- ▶ **Interwencje mające na celu fizyczne ograniczenie klienta**
- ▶ **Niewyjaśniona nieobecność klienta w czasie opieki**

# Ramy czasowe raportowania

## **Incydenty podlegające zgłoszeniu – Priorytet 1:**

Należy zgłosić Komisji w ciągu **24 godzin** od chwili, gdy dostawca usług dowiedział się o incydencie.

Incydenty podlegające zgłoszeniu o priorytecie 1 to incydenty:

- ▶ które spowodowały lub mogły spowodować krzywdę fizyczną lub psychiczną i/lub dyskomfort klienta, które zwykle wymagają leczenia medycznego lub psychologicznego, lub
- ▶ przy których istnieją uzasadnione podstawy do skontaktowania się z policją, lub
- ▶ które wydarzyły się z powodu niezgodnego z prawem kontaktu seksualnego lub niewłaściwego zachowania seksualnego, lub
- ▶ miały miejsce w przypadku niespodziewanej śmierci klienta,
- ▶ lub niewyjaśnionej nieobecności klienta w czasie opieki.

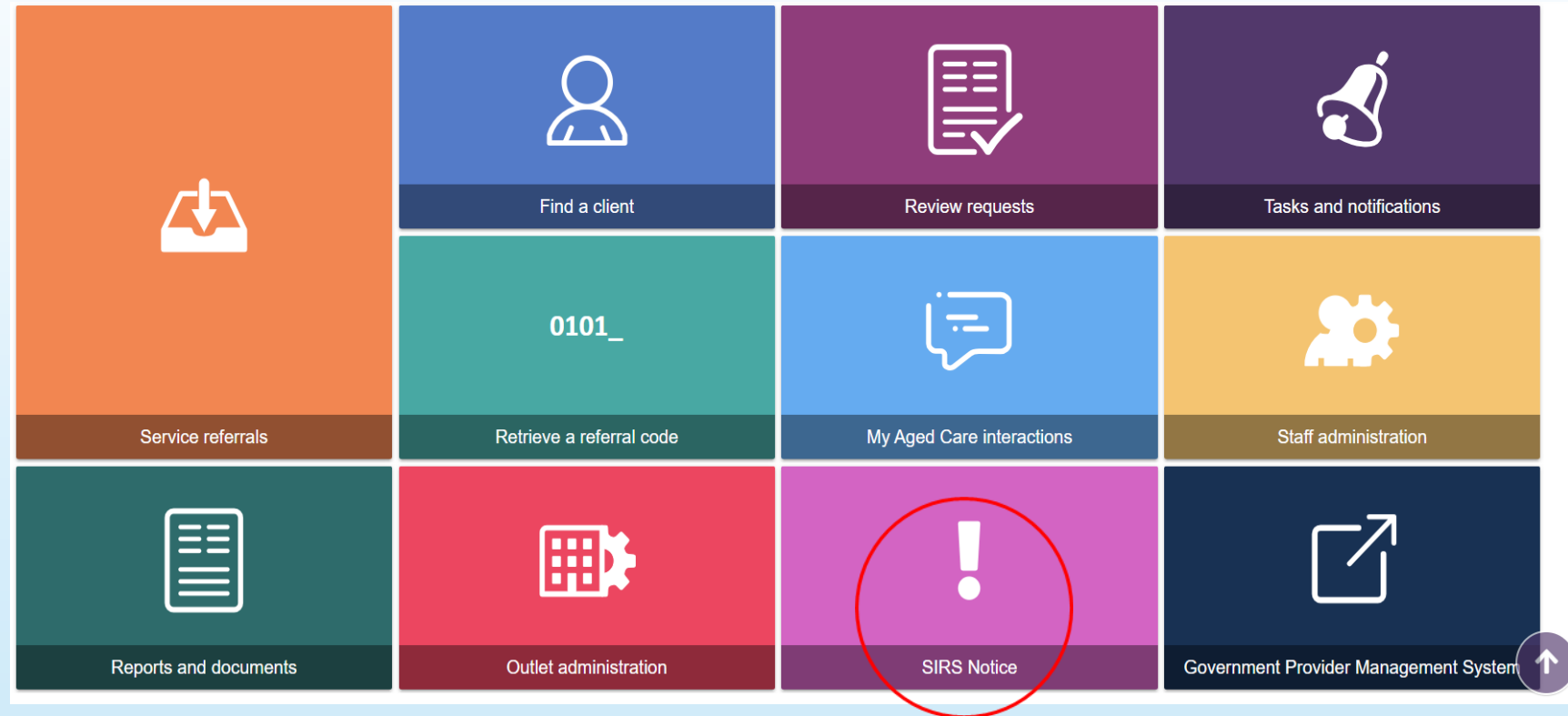
## **Incydenty podlegające zgłoszeniu - Priorytet 2:**

Nie spełniają kryteriów zdarzenia podlegającego zgłoszeniu o Priorytecie 1.

Należy je zgłosić Komisji w ciągu **30 dni** od chwili uzyskania informacji o ich wystąpieniu.

# Jak zgłosić incydent?

Dostawcy usług muszą zgłaszać incydenty SIRS za pośrednictwem **My Aged Care Provider Portal**



# Jak zgłosić incydent?



Submit new notice



View and update existing notices



Help and information



Follow ups



Bulk Upload




# Jak zgłosić incydent?

## Before you begin...

- You need to report all P1 incidents within 24hrs of becoming aware of the incident; however, if you do not have enough information to complete a notification you have 5 days to supply the further required information . These details can be supplied by email to [sirs@agedcarequality.gov.au](mailto:sirs@agedcarequality.gov.au).
- All P2 incidents need to be reported within 30 days of becoming aware of the incident.
- Additional information relating to a reported incident (or in response to a request by the Commission) can be supplied by email quoting the Case ID to [sirs@agedcarequality.gov.au](mailto:sirs@agedcarequality.gov.au).
- See example response available on the Submitting SIRS notifications page on the [Commission website](#)

## We need the following details from you...

- Full details of the incident itself – what triggered the incident, what happened, and who was involved.
- Clear details of the immediate actions you have taken to respond to the incident.
- Clear details of the actions you are putting in place to manage the risk of similar incidents happening again in the future.
- Attach specific information relevant to this matter.



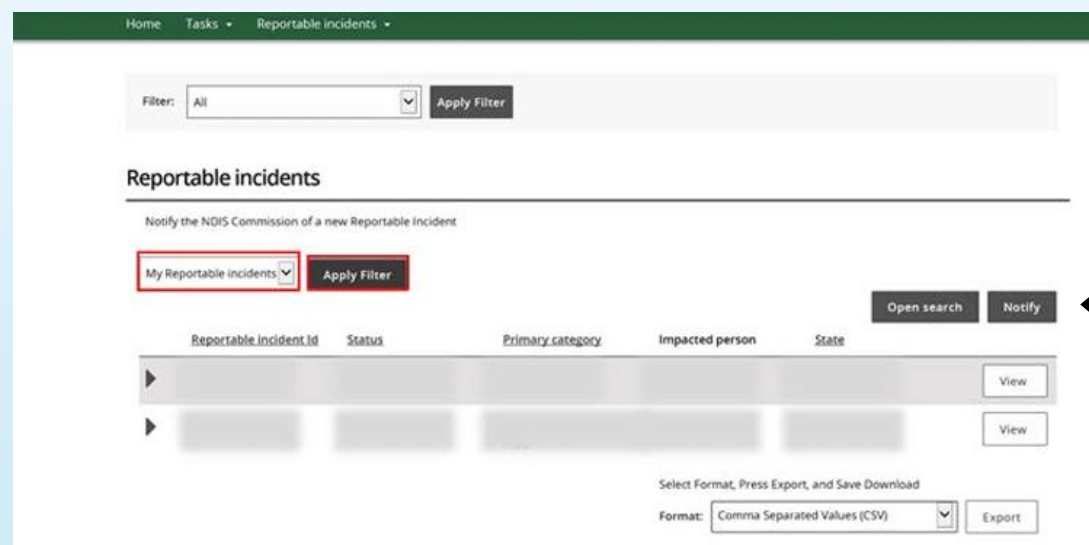
# Krajowy program ubezpieczeń dla osób z niepełnosprawnością (NDIS)

Poważne zdarzenia związane ze świadczeniem usług dla osób niepełnosprawnych należy zgłaszać Komisji NDIS za pośrednictwem Portalu Komisji NDIS – NDIS Commission portal.

Następujące incydenty należy zgłaszać Komisji NDIS w ciągu 24 godzin:

- ▶ śmierć uczestnika programu NDIS
- ▶ poważne obrażenia uczestnika programu NDIS
- ▶ znęcanie się lub zaniedbanie uczestnika programu NDIS
- ▶ nielegalny kontakt seksualny lub fizyczny z uczestnikiem programu NDIS lub napaść na niego
- ▶ niewłaściwe zachowanie na tle seksualnym popełnione wobec uczestnika programu NDIS lub w jego obecności, w tym uwodzenie w celu podjęcia aktywności seksualnej
- ▶ nieuprawnione stosowanie interwencji do ograniczenia fizycznego uczestnika programu NDIS (należy zgłosić w ciągu 5 dni roboczych)

# Jak zgłosić incydent NDIS?







# Zasady zarządzania incydentami

- **Wyniki:** Zdrowie, bezpieczeństwo i dobre samopoczucie
- **Skoncentrowanie się na osobie:** godność i wybór klienta
- **Otwarte ujawnienie** sytuacji i zdarzenia
- **Odpowiedzialność:** jasne role i obowiązki
- **Proste, jasne i spójne** zasady i procedury
- **Ciągłe doskonalenie** usług



# Resources



**Aged Care Quality and Safety Commission:** About Incident Management Systems

<https://www.agedcarequality.gov.au/providers/serious-incident-response-scheme/incident-management-systems/about-incident-management-systems>

**Aged Care Quality and Safety Commission:** Effective incident management systems: Best practice guidance

<https://www.agedcarequality.gov.au/resource-library/effective-incident-management-systems-best-practice-guidance>

**Aged Care Quality and Safety Commission:** The Serious Incident Response Scheme

<https://www.agedcarequality.gov.au/providers/serious-incident-response-scheme>

**Department of Health and Aged Care:** Aged Care Act 1997

<https://www.legislation.gov.au/C2004A05206/latest/text>

**NDIS Quality and Safety Commission:** Identifying and responding to incidents: 6 step guide for workers

<chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2022-02/poster-incident-response.pdf>

**NDIS Quality and Safety Commission:** Resources to support incident reporting, management and prevention

<https://www.ndiscommission.gov.au/resources/provider-and-worker-resources/resources-support-incident-reporting-management-and#paragraph-id-2944>