

# VEIKSNIAI, TURINTYS ĮTAKOS NEPAGEIDAUJAMŲ ĮVYKIŲ REGISTRAVIMUI – TYRIMO REZULTATAI

---



DR. ROLANDA VALINTĖLIENĖ

HIGIENOS INSTITUTAS

2022 M. LAPKRIČIO 8 D.

# Pagrindimas

---

Sveikatos apsaugos sistemos kokybė priklauso ne tik nuo sveikatos priežiūros prieinamumo, pasitenkinimo jos teikiamomis paslaugomis, medicinos darbuotojų įsitraukimo bei palaikymo, bet ir nuo nepageidaujamų įvykių (toliau - NĮ) valdymo sveikatos priežiūros įstaigose.

NĮ yra dažnas reiškinys sveikatos priežiūros įstaigose – tyrimų duomenimis kas dešimtas hospitalizuotas pacientas ligoninėje patiria NĮ. NĮ mažinimas asmens sveikatos priežiūros įstaigose (toliau - ASPĮ) jau kelis dešimtmečius yra vienas iš sveikatos priežiūros prioritetų visame pasaulyje.

Lietuvoje užregistruojamų NĮ skaičius nuo 2019 m. kasmet nežymiai didėja ir yra virš 3000.

Didžioji dalis (apie 90 proc. ir daugiau) NĮ užregistruojama ligoninėse.

Apie pusė ASPĮ, kurios yra VISS IS NĮ modulio naudotojai, neregistruoja NĮ.

# Tikslas ir uždaviniai

---

## Tyrimo tikslas

- įvertinti NĮ stebėseną ir jai įtaką darančius veiksnius stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančiose įstaigose Lietuvoje.

-

## Uždaviniai

- išanalizuoti NĮ valdymo situaciją ligoninėse.
- įvertinti pacientų saugos kultūros elementus, darančius įtaką NĮ registravimui ligoninėse.
- **Duomenų rinkimas**
  - 2021 m. lapkričio – 2022 m. gegužės mėn.

# Darbo apimtys ir organizavimas

---

3 tyrimo fragmentai (2 kiekybiniai ir 1 kokybinis):

**1.** visų šalies ligoninių administracijos atstovų apklausa

- tikslas - įvertinti nepageidaujamų įvykių valdymo situaciją ligoninėse
- tyrėjų parengtas klausimynas ligoninių administracijos atstovams
- dalyvavo 69 ligoninės (95 proc.) iš 75.

**2.** atsitiktinai atrinktų ligoninių asmens sveikatos priežiūros specialistų apklausa

- tikslas - įvertinti pacientų saugos kultūrą ligoninėse
- klausimynas, sudarytas pagal JAV Sveikatos priežiūros kokybės ir tyrimų agentūros (AHRQ) parengta metodiką
- dalyvavo 19 ligoninių, gautos 432 sveikatos specialistų (gydytojų, slaugytojų ir kt. specialistų) užpildytos anketos

**3.** individualūs interviu su sveikatos priežiūros specialistais

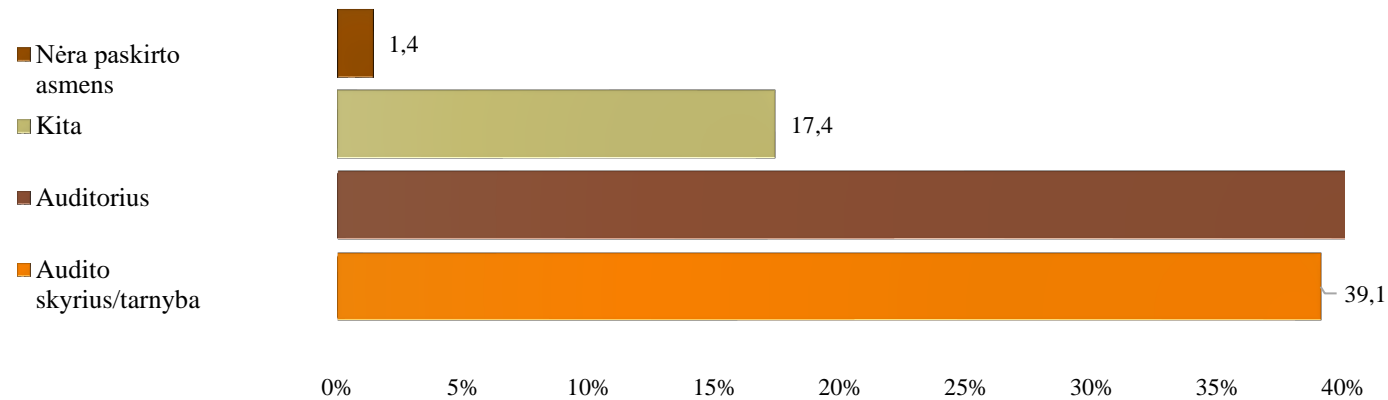
- tikslas - įvertinti veiksnius, turinčius įtakos nepageidaujamų įvykių registravimui ligoninėse
- pusiau struktūruota individualaus interviu schema
- dalyvavo 6 sveikatos priežiūros specialistai

# 1. Nį valdymo situacija ligoninėse

---

# NĮ valdymo situacija ligoninėse

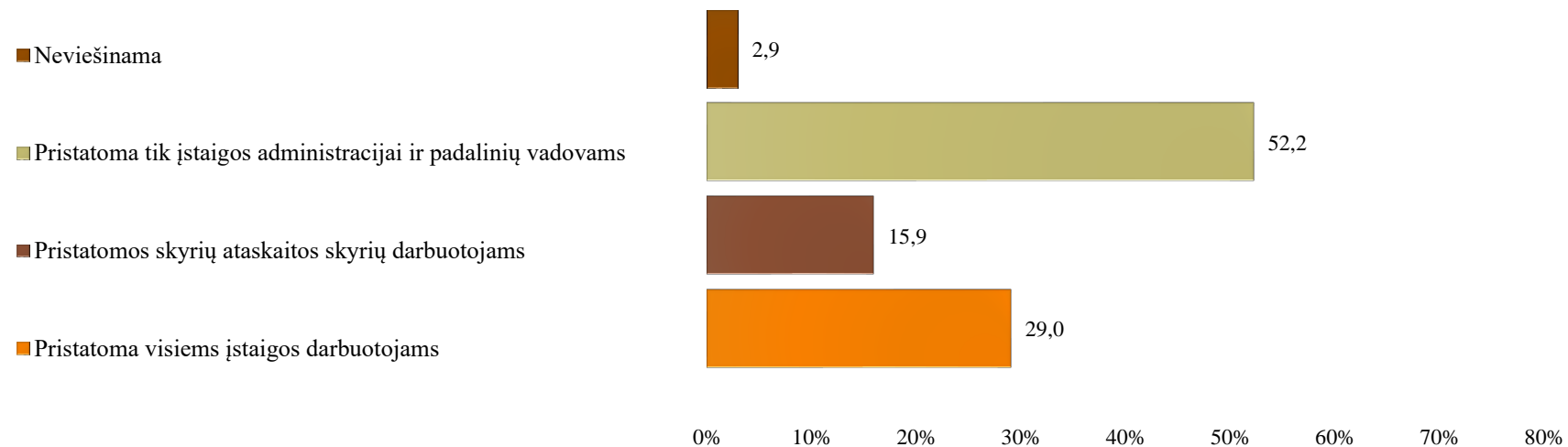
Ligoninėje atsakingų asmenų už NĮ registravimą ir valdymą, pasiskirstymas (proc.).



Didžioji ligoninių dalis nurodė:

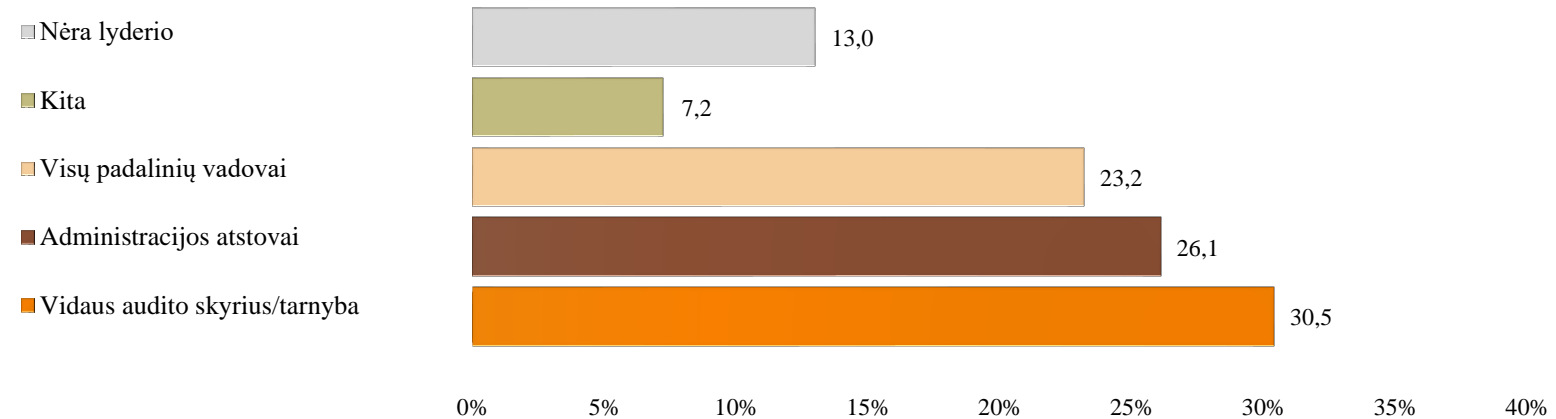
- turinčios įstaigos vadovo nustatytą tvarką, pagal kurią įstaigoje yra vykdoma NĮ stebėseną bei valdymas (92,8 proc.)
- dalyvaujančios NĮ registravime (98,6 proc.).

NĮ aptarimas ir informacijos viešinimas įstaigoje (ataskaitų, analizių pristatymai ir kt.), proc.

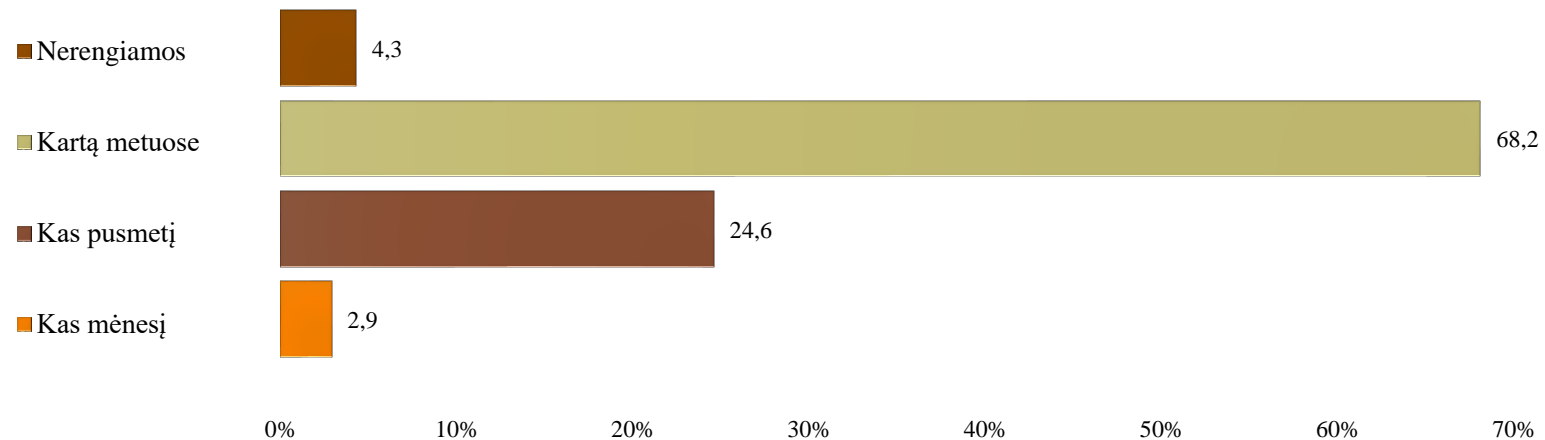


# NĮ valdymo situacija ligoninėse (2)

Lyderystė pacientų saugos, NĮ stebėsenos ir valdymo srityje ligoninėje, proc.



NĮ analizių ir ataskaitų rengimo periodiškumas, pasiskirstymas (proc.)



# NĮ valdymas nacionaliniu mastu

---

**44,9 proc.** ligoninių administracijos atstovų teigė, kad LT yra pakankamas teisinis reguliavimas NĮ valdymui.

**11,6 proc.** ligoninių administracijos atstovų teigė, kad nepakankamas, ir išsakė, ką reikėtų keisti:

- teisinio reguliavimo tobulinimas – gydytojų apsaugos užtikrinimas, žalos be kaltės modelio tobulinimas;
- registravimo sistemos tobulinimas – vienoje vietoje visos suinteresuotos institucijos, kurioms teikiama informacija. Apie NĮ įvykį pranešti gali ir kitos ASPĮ specialistas;
- NĮ priežasčių sąrašo praplėtimas, įtraukiant klaidos atsiradimą dėl žmogiškojo faktoriaus – paciento kaltės;
- NĮ registravimas bei stebėseną turėtų būti vienas iš ligoninės veiklos kokybės rodiklių;
- organizuojamų mokymų skaičiaus didinimas;
- gydytojų pasitikėjimo bei savivertės kėlimas;
- labiau išplėtotą motyvacinę sistemą (materialinę ir ne tik).



## 2. Pacientų saugos kultūros vertinimas asmens sveikatos priežiūros įstaigose

---

# Klausimyno fragmentai

## 1. Kiek sutinkate ar nesutinkate su šiais teiginiais apie savo skyrių, kuriame dirbate?

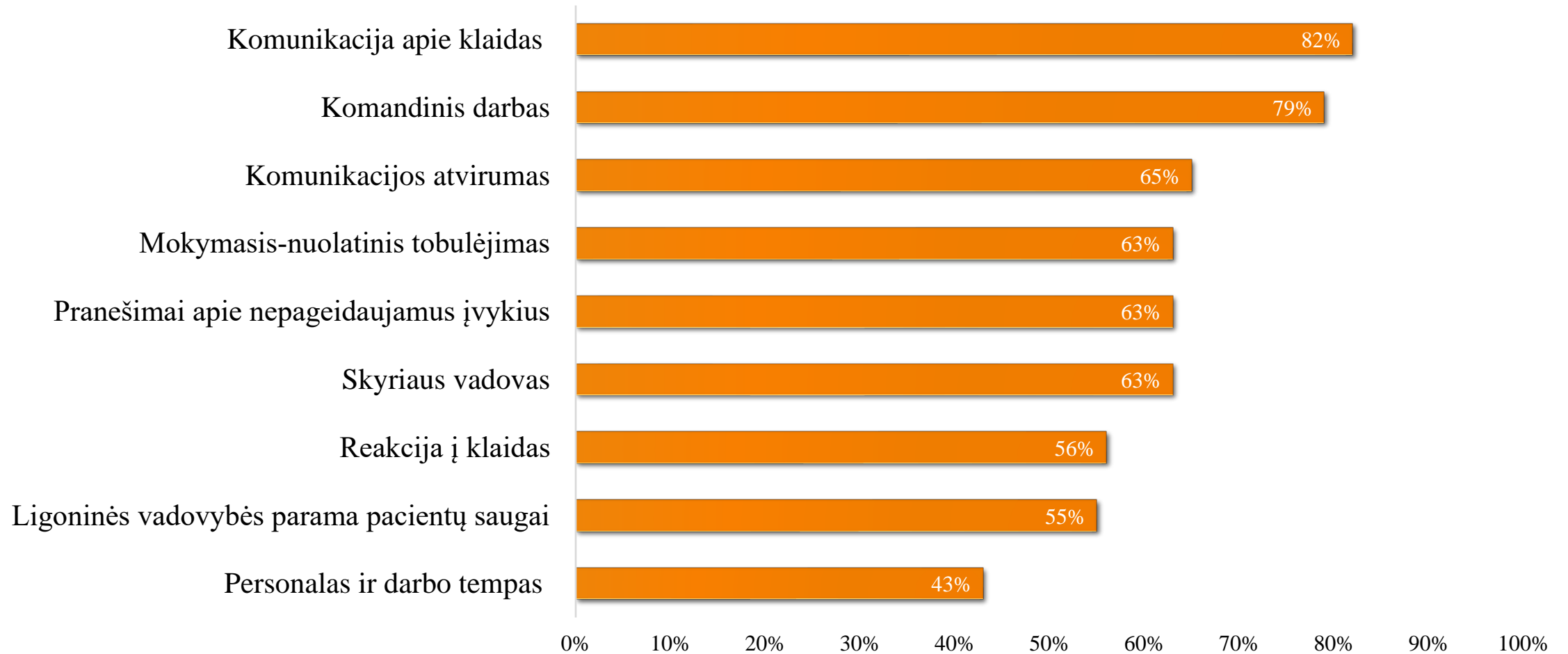
Atsakydami galvokite apie savo skyrių kuriame dirbate:	Labai nesutinku u	Nesutinku u	Nei sutinku nei nesutinku u	Sutinku u	Labai sutinku u
1.1. Šiame skyriuje mes dirbame kartu kaip efektyvi komanda	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
1.2. Šiame skyriuje turime pakankamai žmogiškųjų išteklių, kad gebėtume susidoroti su esamu darbo krūviu	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
1.3. Šio skyriaus personalas dirba ilgiau, nei geriausia pacientų priežiūrai	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
1.4. Šis skyrius reguliariai peržiūri darbo procesus, kad nustatytų, ar reikalingi pokyčiai pacientų saugos kultūrai gerinti	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
1.5. Šis skyrius per daug pasikliauja laikiniais, laisvai samdomais darbuotojais	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
1.6. Šiame skyriuje darbuotojai jaučiasi taip, tarsi jų klaidos būtų panaudojamos prieš juos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
1.7. Kai šiame skyriuje pranešama apie nepageidaujamą įvykį, atrodo, kad rašoma apie asmenį, o ne apie problemą	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
1.8. Įtemptu metu šio skyriaus darbuotojai padeda vieni kitiems	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

## D: Komunikacija

### 4. Kaip dažnai Jūsų skyriuje, kuriame dirbate, nutinka žemiau išvardyti dalykai?

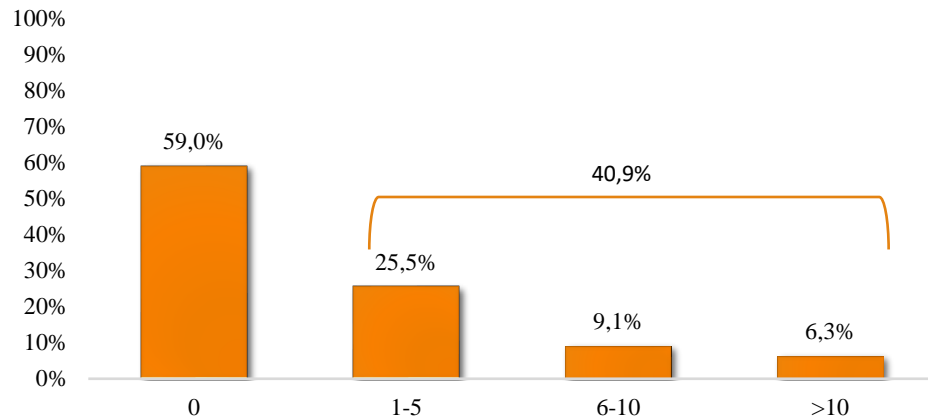
Atsakydami galvokite apie savo skyrių, kuriame dirbate:	Niekada u	Retai u	Kartais u	Dažniausiai u	Visada u
4.1. esame informuojami apie klaidas, kurios pasitaiko skyriuje	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.2. Kai skyriuje pasitaiko klaidų, aptariame būdus, kaip užkirsti kelią jų pasikartojimui	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.3. Skyriuje informuojama apie pakelimus, kurie atlekami remiantis pranešimais apie jų	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.4. Skyriuje darbuotojai pasako, jei pamato ką nors, kas gali turėti neigiamos įtakos pacientų teikiamai priežiūrai	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.5. Kai skyriaus darbuotojai pamato, kad kas nors, turintis aukštesnes pareigas, daro ką nors nesaugaus pacientams, jie pasako	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.6. Kai skyriaus darbuotojai pasisako apie tai garsiai, aukštesnes pareigas turintys darbuotojai yra atviri jų susirūpinimą keliantiems pacientų saugos kultūros klausimais	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.7. Skyriuje darbuotojai bijo užduoti klausimus, kai kas nors atrodo neteisinga	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

# Pacientų saugos kultūros sudedamųjų dalių teigiamas vertinimas

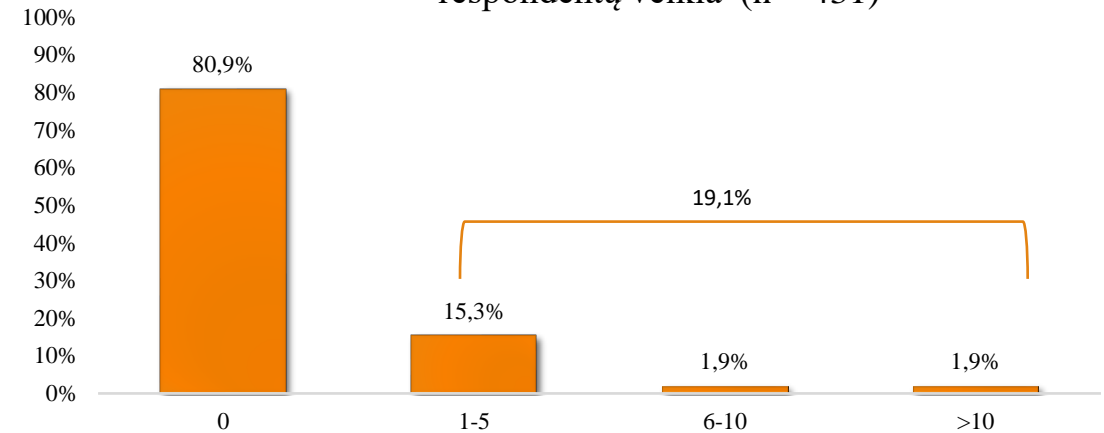


# Pacientų saugos kultūros vertinimas ligonėse (2)

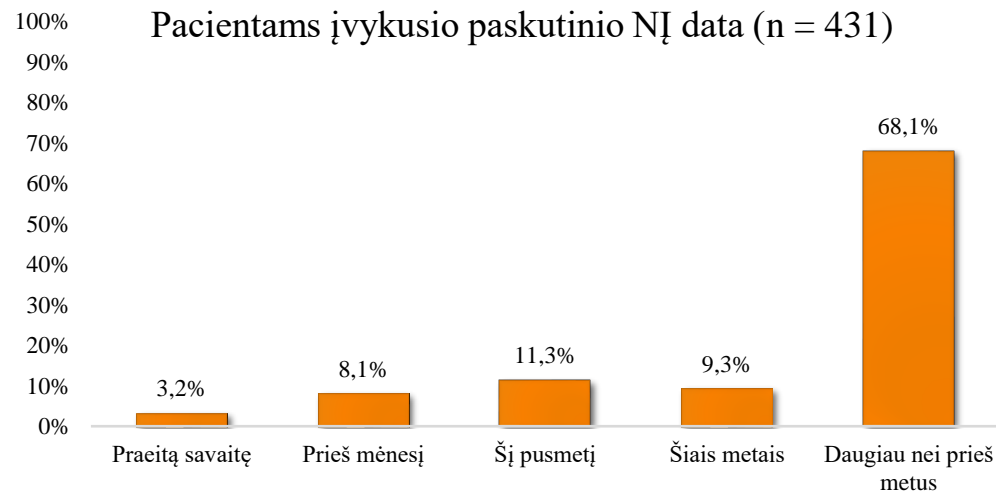
Per pastaruosius 12 mėn. respondentų užregistruoti NĮ skaičius (n = 431)



Per pastaruosius 12 mėn. užregistruotų NĮ skaičius, susijusių su respondentų veikla (n = 431)

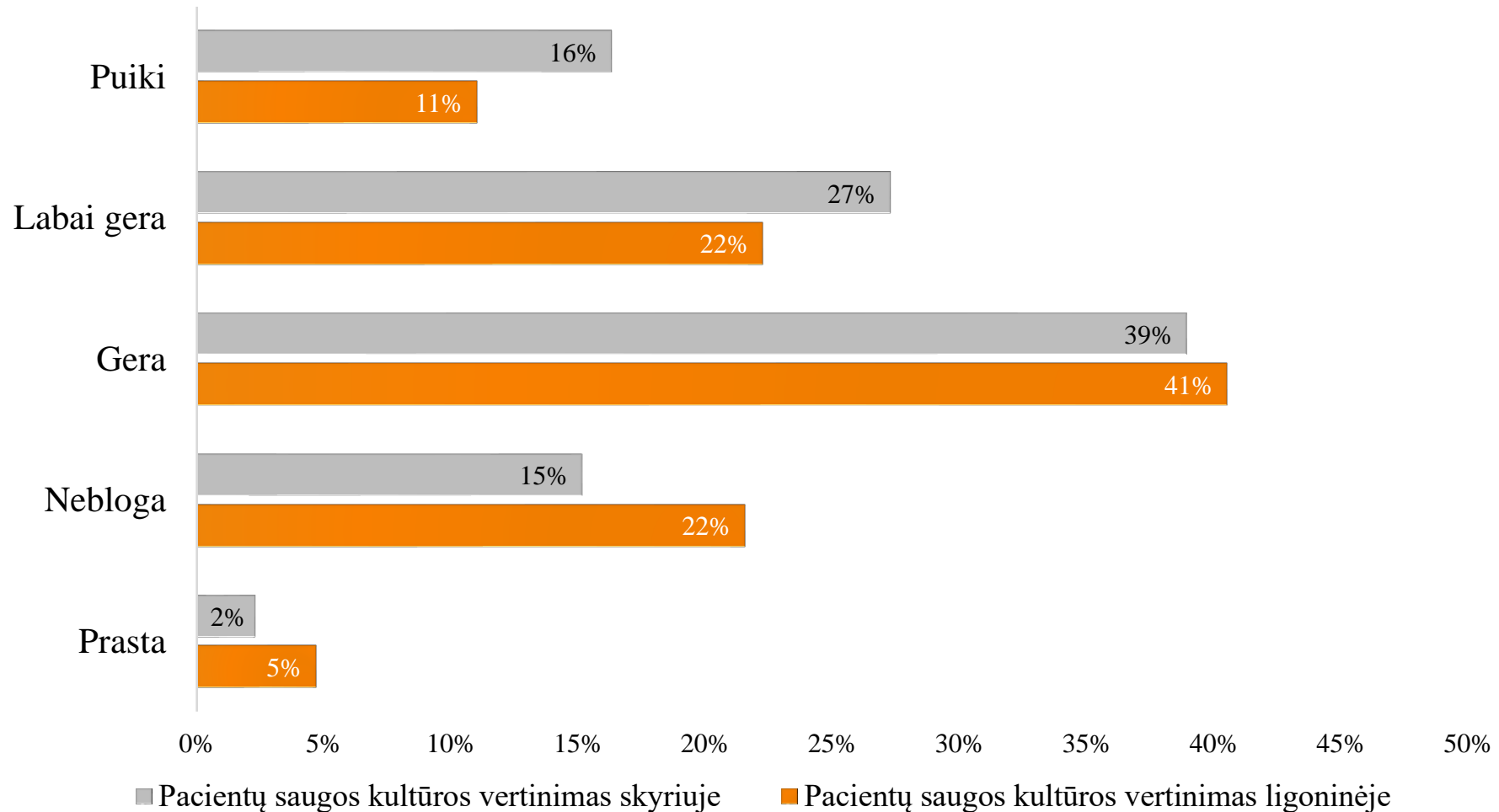


Pacientams įvykusio paskutinio NĮ data (n = 431)



# Pacientų saugos kultūros vertinimas (3)

---



### 3. Veiksniai, turintys įtakos nepageidaujamų įvykių registravimui

---

# Kliūtys, stabdančios nepageidaujamų įvykių registravimą

---

## INDIVIDO LYGMUO

- *Motyvacijos trūkumas ir NĮ registravimo prasmės suvokimo stoka*
- *Bausmės (asmeninės) baimė*
- *Žinių ir gebėjimų trūkumas*
- *Papildomo darbo krūvio vengimas*

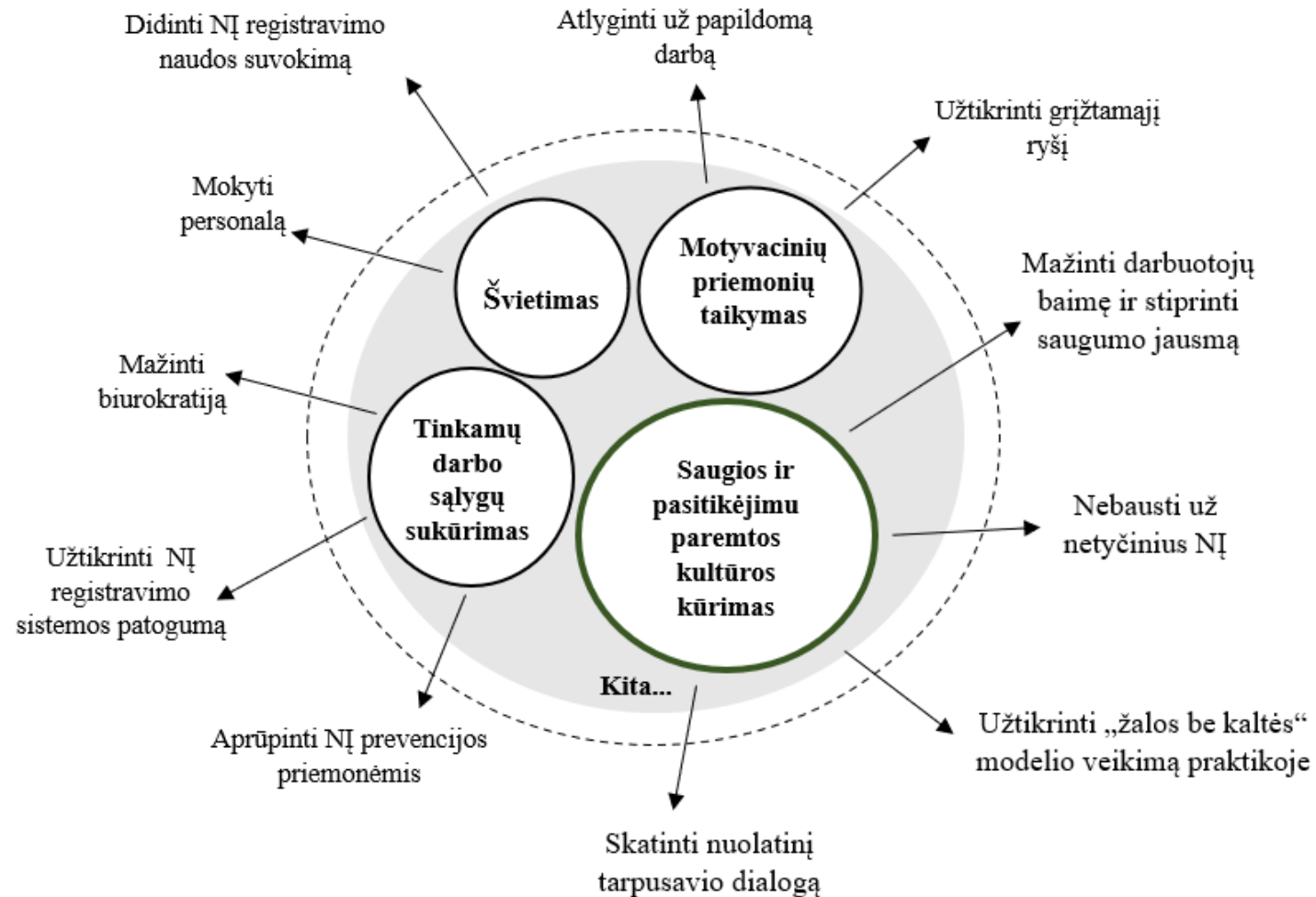
## ORGANIZACIJOS LYGMUO

- *Lyderystės stoka ir pasyvus darbuotojų skatinimas*
- *Žemas administracijos suinteresuotumas*
- *Pasekmių skyriui/įstaigai baimė*
- *Informacijos trūkumas*
- *Nepatogus NĮ registravimas*
- *Grįžtamojo ryšio trūkumas*

## SISTEMINIS LYGMUO

- *Apibrėžimų ir procedūrų neaiškumai*
- *Sensacionalizmas žiniasklaidoje*

# Veiksniai, gerinantys nepageidaujamų įvykių registravimui





# Asmens sveikatos priežiūros specialistų išsakytos mintys

---

*„Motyvacijos trūksta, ne priežiūros, bet motyvacijos pildyti visą tai trūksta“;*

*„Nematau prasmės registruoti visų NĮ. Tokie, kaip lengvas sumušimas, prasikirtimas (jeigu nereikia siūti) ir pan. įvyksta kasdien, tai yra gyvenimas“ (A5);*

*„Nes, žinokit, žmonės galvoja, kad jeigu tu ten kažką pasakysi ten kažkur į administraciją, nu tai tau lėks galva“ (A2), „Pagrindė NĮ nustato slaugės, o jos „nabagės“ bijo“ (A5);*

*„Tikrai darbuotojai nemoka naudotis ta sistema, nes jie tiesiog neturi galimybės prie jos prieiti. Ir moka tik tie asmenys, kurie atsakingi už tų NĮ registrą“ (A1);*

*„... labai priklauso ir nuo padalinio vadovybės, dėl to, kad vėl gi, visi vieni kitus pažįstam, pasišnekam ir t.t. Tai supranti, kad ten tiek visko vyksta, tiek galėtum užregistruoti... Tiesiog nesuinteresuotas padalinys. Kad ataskaitoj gražiai atrodytu, prieš administraciją, kad gerai atrodytum, kad aš čia viską labai gerai susitvarkau“ (A1), „Ir čia toj administracijoje yra, žinokit, žmonių labai daug, jų nuomonės gali skirtis, bet tikrai nemanau, kad 100 proc. jie visi su šypsena priimtų, tai ką Jūs siūlote, va taip pasakysiu, tiesiai šviesiai (A2)“.*

## Asmens sveikatos priežiūros specialistų išsakytos mintys (2)

---

*„Pateikus NĮ jis keliautų administracijai, tuomet audito specialistui ir tuomet tartum prapuola“ (A5), „Ta prasme, kaip ir prasinešėm, bet būna, kad ir atbulinio ryšio negauni nieko. Būna, kad ateina kažkoks inspekcinis patikrinimas pro kažkuriuos taškus mūsų prasižiūri. Nu valio, niekada nebuvo intencijos pasislėpus gyventi, ar ne“ (A4);*

*„Tai va, ką aš sakau, mums yra daug kartais, mes terminuose, apibrėžimuose plaukiojam“ (A3);*

*„Turi būti aiškūs kriterijai kaip atpažinti tą NĮ. Neužtenka, kad ten turime kažkokį įsakymą, ar ne. Įsakymas yra įsakymas, jisai visų absoliučiai situacijų neapžvelgs“ (A4);*

*„Nepamirškim ir tų garsių visų bylų, kurios yra nuskambėjusios yra ar ne, kai atimamos yra dėl profesinės klaidos, tarkim operacijos metu chirurgui licencija atimama, kai slaugytoja neaišku ar dar tikrai jinai suleido tą kalį ir kūdikėlis mirė, vėl gi visokios bylos iškeltos ir t.t. Tai tas irgi duoda didžiulę baimę, kad tu esi neapsaugotas nuo tokių visokių baisių įvykių ar ne“ (A1).*

# Išvados

---

- Beveik visos tyrime dalyvavusios ligoninės (išskyrus vieną) teigė dalyvaujančios NĮ registravime bei teikiančios duomenis nacionaliniu lygmeniu koordinuojančiai institucijai. Ligoninėse užregistruotų NĮ 2020 m., skaičius svyravo nuo 0 iki 1565, mediana – 3 NĮ. Tik kiek daugiau nei trečdalis ligoninių darbuotojų registruoja NĮ Visuomenės sveikatos informacinėje sistemoje (43,5 proc. tebenaudoja popierines registravimo formas).
- Daugumoje ligoninių už NĮ registravimą bei valdymą yra atsakingas įstaigoje dirbantis auditorius arba audito skyrius/tarnyba. Beveik visos ligoninės turi įstaigos vadovo nustatytą tvarką, pagal kurią įstaigoje yra vykdoma NĮ stebėseną bei valdymas.
- Trečdalis tyrime dalyvavusių ligoninių pačios organizuoja darbuotojų mokymus pacientų saugos ir NĮ valdymo klausimais, pusė ligoninių dalyvauja kitų institucijų organizuojamuose mokymuose, kas penkta ligoninė išsakė tokio pobūdžio mokymų trūkumą. Nustatyta, kad kiek daugiau nei pusė ligoninių savo veiklos planuose nėra nusimačiusios priemonių NĮ valdymui tobulinti.

# Išvados (2)

---

Įvertinus pacientų saugos kultūros elementus, darančius įtaką NĮ registravimui ligoninėse, nustatyta:

- iš visų pacientų saugos sudedamųjų dalių geriausiai respondentai įvertino komunikaciją apie klaidas ir komandinį darbą, blogiausiai – personalą ir darbo tempą. 59 proc. respondentų per paskutinius 12 mėn. neužregistravo nei vieno NĮ, daugiau nei 10 NĮ užregistravo tik 6,3 proc. Pacientų kultūros vertinimas buvo šiek tiek geresnis skyriuje, kuriame dirba respondentai, nei ligoninėje.
- kokybiniame tyrime dalyvavusių gydytojų ir slaugytojų nuomone, NĮ registravimą ligoninėse stabdo skirtingo lygmens kliūtys susiję:
  - su individualiomis sveikatos priežiūros įstaigų specialistų savybėmis (motyvacijos ir NĮ registravimo prasmės suvokimo trūkumu, asmeninės bausmės baime, papildomo darbo krūvio vengimu ir pan.);
  - su organizacinėmis problemomis (lyderystės stoka, pasekmių įstaigai baime, informacijos trūkumu ir t.t.);
  - su sistemiais iššūkiais, pvz., apibrėžimų ir procedūrų neaiškumais ir sensacionalizmu žiniasklaidoje.
- informantų nuomone, gydymo įstaigų specialistų švietimas, jų motyvacijos didinimas, tinkamų darbo sąlygų sukūrimas ir pasitikėjimu paremtos kultūros kūrimas yra vienos iš svarbiausių sričių, kurias stiprinant galima tikėtis aktyvesnio NĮ registravimo.

Veiksniai,  
turintys įtakos  
nepageidaujamų  
įvykių registravimui  
– tyrimo rezultatai.

dr. Rolanda Valintėlienė  
Higienos institutas



## Tyrėjų grupė:

Justina Avelytė

Ada Ibijanskaitė

dr. Virginija Kanapeckienė

Evelina Navikonytė

dr. Rolanda Valintėlienė

dr. Eimantė Zolubienė

[n.ivykiai@hi.lt](mailto:n.ivykiai@hi.lt)

[institutas@hi.lt](mailto:institutas@hi.lt)

