



## 6. Betegbiztonsági Fórum – a találkozó összefoglalója

A 2009. december 3-án megrendezett 6. Betegbiztonsági Fórumon a nem kívánatos események jelzésére alkalmas belső jelentési rendszerek nemzetközi és hazai gyakorlatát, működésük legfőbb tapasztalatait elemeztük.

A Fórum keretében megismertük a nem kívánatos események kialakulásához vezető aktív- és látens hibákat, a szervezeti incidensek elemeit és azok oki modelljét. A szakirodalom alapján áttekintettük a nem kívánatos eseményekre vonatkozó belső jelentési rendszerek kialakítására és működtetésükre vonatkozó alapelveket, a belső jelentési folyamat lépéseit, megvizsgáltuk a bevezetést támogató eszközöket, szervezeti feltételeket, a munkatársak jelentési hajlandóságát befolyásoló tényezőket, a működtetéshez szükséges szervezeti kultúra legfőbb ismérveit.

Az Országos Orvosi Rehabilitációs Intézet és a Zala Megyei Kórház gyakorlati tapasztalatainak bemutatása kapcsán képet kaphattunk a már működő rendszerek bevezetési tapasztalatairól, a bevezetés során jelentkező nehézségekről és azok megoldásáról. Bemutatásra kerültek a jelentések elemzése után hozott intézkedések, amelyek bevezetése a nem kívánatos események számának egyértelmű csökkenéséhez vezetett.

A hozzászólások alapján megállapításra került, hogy

- a menedzsment elkötelezettsége kulcsfontosságú a belső jelentési rendszer működését támogató szervezeti kultúra kialakításában;
- visszajelzés-, és a munkatársak számára érzékelhető intézkedések nélkül a belső jelentési rendszert a munkatársak felesleges adminisztrációs tehernek, öncélú adatgyűjtésnek érzik;
- a belső jelentési rendszer működtetésében rejlő minőségfejlesztési lehetőségek felismerése a vezetőkön múlik, de a munkatársak sem érzékelik a környezetük, és munkafolyamataik javításának, biztonságosabbá tételének lehetőségét;
- a jelentés sok munkatárs számára – a szankcióktól való félelem következtében – inkább veszélyforrásnak tűnik, semmint a „tanuló szervezet” alapjának.