	Бюджетное учреждение «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»		Идентификационный номер Пр-26-2025
	Документированная информация		Издание № 1
	СМК	ПОРЯДОК учёта и действий при наступлении нежелательного события (инцидента)	Дата введения в действие: 28.03.2025 Страница 1 из 10

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

БУ «Нефтеюганский районный комплексный центр
социального обслуживания населения»

Елизарьева Е.М.

(подпись)
« 28 » марта 2025 г.

М. П

Порядок
учёта и действий при наступлении нежелательного события
(инцидента) в бюджетном учреждении
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Нефтеюганский районный комплексный центр социального
обслуживания населения»

1. Общие положения

Вопросы обеспечения безопасности получателей социальных услуг (далее – ПСУ) и работников бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Учреждение) являются приоритетными при осуществлении деятельности Учреждения. Для систематического и непрерывного улучшения качества и безопасности медицинской помощи необходим полноценный анализ причин возникновения нежелательных событий (инцидентов) и выработка мероприятий, направленных на недопущение их повторения. Учреждение руководствуется принципом, что ошибки в большинстве случаев происходят из-за дефектов организации рабочих процессов, а не по вине одного лица. Деятельность руководства направлена на улучшение систем и процессов, а не на дисциплинарное наказание.

Данный порядок определяет последовательность действий сотрудников Учреждения при возникновении инцидента.

Цель Порядка – совершенствование подходов к осуществлению медицинской деятельности для предотвращения рисков, создающих угрозу жизни и здоровью ПСУ и сотрудников, минимизации последствий их наступления.

Задачи:

1. Выявление и регистрация инцидентов в Учреждении.

	Бюджетное учреждение «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»		Идентификационный номер Пр-26-2025
	Документированная информация		Издание № 1
	СМК	ПОРЯДОК учёта и действий при наступлении нежелательного события (инцидента)	Дата введения в действие: 28.03.2025 Страница 2 из 10

2. Анализ инцидентов.
3. Разработка системных мер, способствующих снижению риска повторения инцидента.
4. Контроль выполнения корректирующих мероприятий.

2. Основные понятия, использованные в порядке

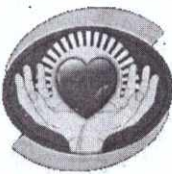
Безопасность медицинской помощи – это отсутствие необоснованного риска при оказании социально-медицинской услуги, соответствующей перечню медицинских услуг Учреждения, выполняемого с целью социально-медицинской реабилитации, профилактики или оздоровления в соответствии с Индивидуальной программой реабилитации или абилитации, с учетом противопоказаний к процедуре, в специально предусмотренном, нормируемом и приспособленном помещении специалистом, имеющим допуск к выполнению процедуры на основании имеющихся у него документа об образовании и сертификата специалиста.

Инцидент (Нежелательное событие) – факт и обстоятельства, создающие угрозу причинения или повлекшие причинение вреда жизни и здоровью ПСУ и (или) медицинских работников, а также, приведшие к увеличению сроков предоставления социально-медицинских услуг. К инцидентам относят потенциальную ошибку, ошибку, экстремальное событие.

Потенциальная ошибка или почти ошибка – любой процесс или отклонение, которое не повлияло на здоровье, но его повторение несет высокий риск неблагоприятного события (нанесения вреда ПСУ).

Ошибка – это вид инцидента, когда ошибка случилась и неблагоприятно повлияла на качество медицинской помощи/процедуры, либо на безопасность ПСУ в результате неправильного действия, бездействия или излишнего действия работников или оборудования. Ошибка может быть без вреда или с причинением вреда ПСУ, сотрудникам.

Экстремальное событие или чрезвычайное событие – это вид инцидента, повлекший значительный вред здоровью. К таким событиям относятся: смерть или инвалидность (в том числе потеря конечности или функции), или значительная психологическая травма, несвязанная с естественным течением заболевания; самоубийство ПСУ, находящегося на социальном обслуживании в стационарном отделении учреждения; самовольные уходы ПСУ; кража или подмена несовершеннолетнего; насилие (психологическое, физическое) другим ПСУ, персоналом или посетителем; серьезный вред здоровью в результате ошибочного применения

	Бюджетное учреждение «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»		Идентификационный номер Пр-26-2025
	Документированная информация		Издание № 1
	СМК	ПОРЯДОК учёта и действий при наступлении нежелательного события (инцидента)	Дата введения в действие: 28.03.2025
			Страница 3 из 10

лекарственных средств, применения реабилитационного и физиотерапевтического оборудования; вспышка инфекции.

Администрация Учреждения осознает, что не все ошибки приводят к экстремальным событиям, и не все экстремальные события происходят только в результате ошибки, допущенной медицинскими работниками. Определение нежелательного события, в том числе и экстремального также не подразумевает и не приравнивается к юридической ответственности и используется в рамках внутреннего расследования, направленного на превенцию аналогичных нежелательных событий в будущем.

3. Направления работы с инцидентом

Для своевременной регистрации, анализа и корректировки нежелательных событий в Учреждении проводится (рисунок 1):

1. Обучение. Работники Учреждения проходят обучение по существующей системе работы с инцидентами. Обучение проводится руководителем структурного подразделения, который должен обучать новых работников системе сбора работы с инцидентами при проведении первичного и др. инструктажа на рабочем месте. Комиссия по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности (далее – Комиссия) при обходах подразделений проверяет знания сотрудников подразделения о работе с инцидентами. При необходимости члены Комиссии могут проводить обучение по данному вопросу.

2. Сообщение. Работники своевременно передают информацию об инцидентах, проблемах, потенциальных ошибках и неожиданных исходах.

3. Анализ инцидента. Комиссия классифицирует инцидент и организует разбор инцидента на уровне заседания Комиссии или рабочих групп в зависимости от специфики и тяжести инцидента.

При проведении анализа причин инцидента используется метод, включающий оценку по следующим категориям:

человеческий фактор. Ошибки конкретного человека;
любые проблемы, связанные с работой оборудования и технических систем;

окружение. Факторы окружающей среды, которые способствовали инциденту (например, жаркая погода летом и, как следствие, высокая температура в помещении);

специфические виды активности, включающие в себя элемент сложности задачи, возложенной на сотрудника;

	Бюджетное учреждение «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»		Идентификационный номер Пр-26-2025
	Документированная информация		Издание № 1
	СМК	ПОРЯДОК учёта и действий при наступлении нежелательного события (инцидента)	Дата введения в действие: 28.03.2025 Страница 4 из 10

управленческие аспекты (наличие инструкций по работе, полнота обучения персонала, система контроля и т. д.).

Анализ причин возникновения инцидента позволяет определить направление корректирующих мероприятий.

4. Корректирующие меры. Комиссия совместно с рабочими группами (при необходимости привлечения профильных специалистов) разрабатывает план корректирующих мероприятий.

5. Обратная связь. Учреждение обеспечивает обратную связь с ПСУ или их законными представителями (при необходимости) о принятых мерах и результатах на каждом этапе.

6. Выполнение корректирующих мер. Ответственные лица выполняют ряд мер по устранению и предотвращению инцидентов в рамках своей сферы контроля.

7. Контроль мер. Проводится оценка эффективности профилактических мер или процедурных изменений, направленных на устранение инцидента или уменьшение рисков их возникновения.

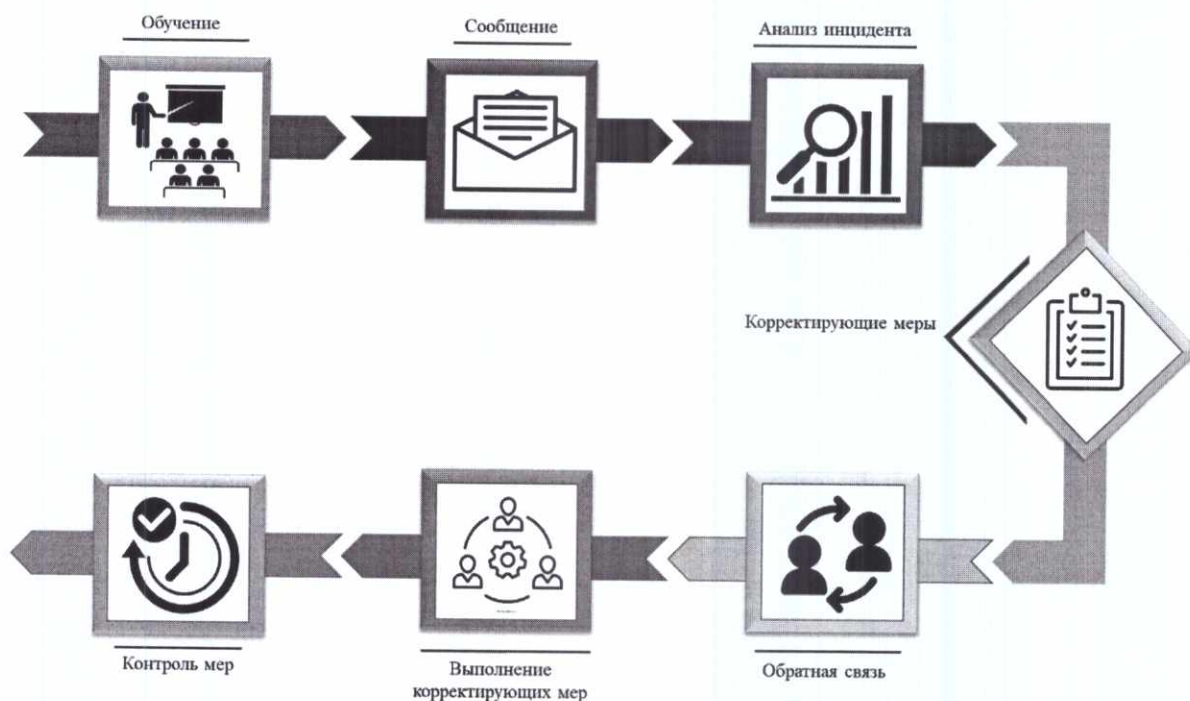


Рисунок 1. Направления работы с инцидентом

4. Методы и способы обнаружения инцидента:

1. Анализ документации, сопровождающей предоставление социально-медицинских услуг.
2. Опросы и анкетирования.

	Бюджетное учреждение «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»		Идентификационный номер Пр-26-2025
	Документированная информация		Издание № 1
	СМК	ПОРЯДОК учёта и действий при наступлении нежелательного события (инцидента)	Дата введения в действие: 28.03.2025

Страница 5 из 10

3. Информирование руководителей получателями социальных услуг устно или в письменной форме (жалобы, обращения, отзывы и предложения).

4. Информирование руководителя специалистами Учреждения посредством письменного уведомления.

5. Внутренний и внешний аудит.

5.Порядок действий сотрудников при возникновении инцидента

При выявлении инцидента работник должен:

1. Оценить общее физическое состояние ПСУ, насколько он нуждается в оказании медицинской помощи: наличие пульса, дыхания, реакции зрачков на свет, сознания, травм и повреждений.

2. В случае, когда помощь не нужна – работник сразу сообщает об инциденте непосредственному руководителю согласно форме (приложение 1).

3. В случае, если помощь необходима – создать безопасные условия нахождения пострадавшего (обеспечить доступ кислорода, убрать опасные предметы), оказать первую помощь согласно Алгоритму последовательности выполнения мероприятий первой помощи, утвержденному приказом Минздравсоцразвития России от 04.05.2012 № 477-н (рисунок 2).

4. Если свидетелем инцидента оказался работник, не имеющий соответствующей подготовки – работник срочно сообщает о необходимости оказания доврачебной помощи компетентным работникам.

5. Сообщить об инциденте медицинскому персоналу (в случае наличия работников в учреждении), непосредственному руководителю, при необходимости, руководителю подразделения, охранной службе, диспетчеру хозяйственной службы согласно регламенту действий при возникновении несчастного случая согласно Порядку информирования и организации взаимодействия, в случаях возникновения чрезвычайных ситуаций.

6. При необходимости вызвать неотложную скорую помощь (112).

7. Обеспечить условия передачи пострадавшего в службу неотложной скорой помощи (необходимые документы, личные вещи).

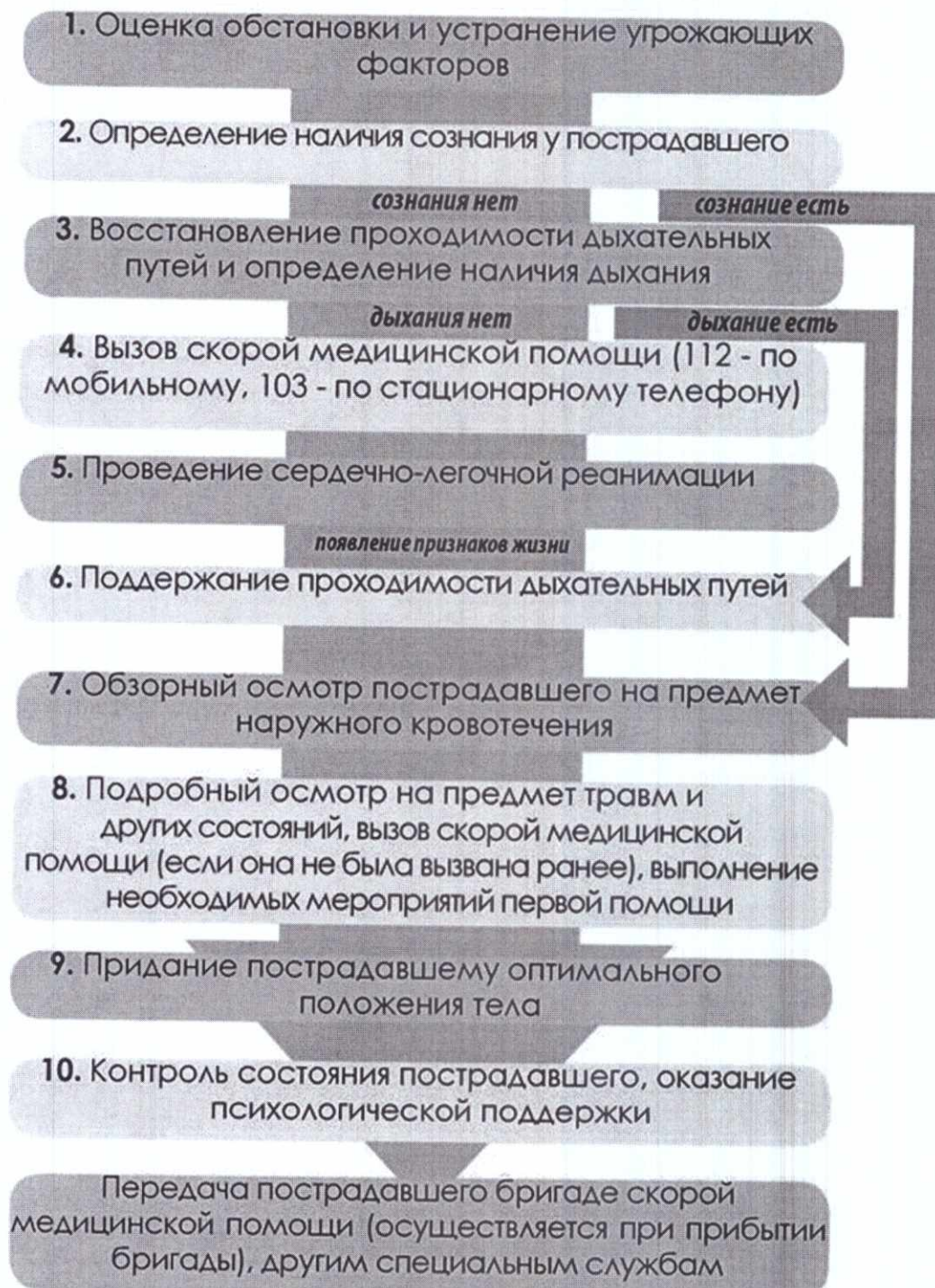
8. Запечатлеть/сохранить факты, информацию об инциденте: состояние ПСУ при инциденте; обстоятельства происшествия; факты, повлиявшие или ставшие причиной Инцидента.

9. В течение 4 часов с момента происшествия сообщить об инциденте в Комиссию путем заполнения формы «Извещение о нежелательном событии» в печатной форме.

10. Рисунок 2. Универсальный алгоритм оказания первой помощи.

	Бюджетное учреждение «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения» Документированная информация		Идентификационный номер Пр-26-2025 Издание № 1
СМК	ПОРЯДОК учёта и действий при наступлении нежелательного события (инцидента)	Дата введения в действие: 28.03.2025	Страница 6 из 10

УНИВЕРСАЛЬНЫЙ АЛГОРИТМ ОКАЗАНИЯ ПЕРВОЙ ПОМОЩИ



	Бюджетное учреждение «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»		Идентификационный номер Пр-26-2025
	Документированная информация		Издание № 1
	СМК	ПОРЯДОК учёта и действий при наступлении нежелательного события (инцидента)	Дата введения в действие: 28.03.2025
			Страница 7 из 10

6. Порядок действий после уведомления об инциденте

После уведомления об инциденте Комиссия оценивает вид инцидента по последствиям и составляет план работы Комиссии. В случае, если сообщение, направленное как инцидент разбору не подлежит (правила регламентированы и могут быть выполнены по действующей версии нормативного акта) и сообщение подано не в анонимном формате, Комиссия информирует подавшего сообщение об инциденте о действующем регламенте.

Все инциденты классифицируются и разделяются на случаи с медицинскими, медикаментозными ошибками, с вредом для здоровья и без, а также немедицинские случаи.

Инциденты с медицинскими и с медикаментозными ошибками направляются на рассмотрение в Комиссию с последующим разбором рабочей группой согласно Положению о порядке организации и проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

Немедицинские инциденты рассматриваются рабочими группами в зависимости от специфики инцидента.

Комиссия проводит оценку тяжести инцидента с позиции наступивших последствий для ПСУ и/или сотрудников и вероятности повторения данного инцидента.

Потенциальные инциденты с незначительным риском и случившиеся ошибки с незначительным вредом для здоровья выносятся для анализа и обсуждения Комиссией обобщенно ежеквартально.

В случае необходимости, Комиссия направляет в структурные подразделения рекомендации и другие сведения об инциденте (потенциальные инциденты с незначительным риском и случившиеся ошибки с незначительным вредом для здоровья) для минимизации рисков повтора Инцидента.

Комиссия проводит 1 раз в год анализ всех зарегистрированных инцидентов (таблица 1). Анализ инцидентов является составной частью внутреннего контроля качества в БУ «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения».

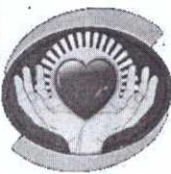
	Бюджетное учреждение «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»		Идентификационный номер Пр-26-2025
	Документированная информация		Издание № 1
	СМК	ПОРЯДОК учёта и действий при наступлении нежелательного события (инцидента)	Дата введения в действие: 28.03.2025 Страница 8 из 10

Таблица 1

Анализ всех зарегистрированных инцидентов в БУ «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»

Количество поступивших сообщений о медицинских инцидентах структурным отделениям ¹	Структура инцидентов	Количество инцидентов, зарегистрированных разными категориями сотрудников	Процент инцидентов, по которым разработаны планы корректирующих действий	Информация по наличию системных инцидентов

По результатам анализа разрабатывается план корректирующих мероприятий. План корректирующих мероприятий доводится до сведения всех заинтересованных лиц, ответственных руководителей.

Результаты мониторинга и анализа нежелательных событий доводятся до сведения сотрудников на общих планерках.

Количественный индикатор – % ошибок, по которым созданы планы корректирующих действий по итогам года, должен составлять не менее 30 % от количества зарегистрированных ошибок.

¹ инциденты, зарегистрированные сотрудниками немедицинских отделений и не относящиеся к медицинским ошибкам, учитываются отдельно

	Бюджетное учреждение «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»		Идентификационный номер Пр-26-2025
	Документированная информация		Издание № 1
	СМК	ПОРЯДОК учёта и действий при наступлении нежелательного события (инцидента)	Дата введения в действие: 28.03.2025

Приложение 1
к Порядку действий сотрудников
при возникновении инцидента

Департамент социального развития
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

**Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Нефтеюганский районный комплексный центр социального
обслуживания населения»**

Сообщение об инциденте

1. Дата инцидента «__» _____ 20__ г., время инцидента _____
2. Структурное подразделение, адрес _____

3. Что произошло? _____

4. Как произошло? _____

5. Почему произошло? (Ваше мнение) _____

6. Кто участвовал в инциденте? ПСУ/посетитель/медицинский работник Ф.И.О. _____

Ф. И. О. сотрудника _____
Должность _____
Дата заполнения «__» _____ 20__ г.

Спасибо, что помогаете нам стать лучше!

	Бюджетное учреждение «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»		Идентификационный номер Пр-26-2025	
	СМК	Документированная информация		Издание № 1
		ПОРЯДОК учёта и действий при наступлении нежелательного события (инцидента)	Дата введения в действие: 28.03.2025	Страница 10 из 10

Исполнитель:

Старшая
медицинская сестра
СМО

Целева Н.А.

28.03.2025
дата

[Signature]
личная подпись

расшифровка подписи

Согласовано:

Заместитель директора

28.03.2025
дата

[Signature]
личная подпись

Гущо О.В.
расшифровка подписи

Ознакомлены:

28.03.2025
дата

[Signature]
личная подпись

Конюшенко В.Г.
расшифровка подписи

28.03.2025
дата

[Signature]
личная подпись

Вольвач В.Х.
расшифровка подписи

28.03.2025
дата

[Signature]
личная подпись

Рыбакова О.Г.
расшифровка подписи

28.03.2025
дата

[Signature]
личная подпись

Рассказова Н.В.
расшифровка подписи

28.03.2025
дата

[Signature]
личная подпись

Дворяшина Е.А.
расшифровка подписи

28.03.2025
дата

[Signature]
личная подпись

Щедрова А.А.
расшифровка подписи

28.03.2025
дата

[Signature]
личная подпись

Шарипова З.Г.
расшифровка подписи

28.03.2025
дата

[Signature]
личная подпись

Хисамова Г.И.
расшифровка подписи

28.03.2025
дата

[Signature]
личная подпись

расшифровка подписи

28.03.2025
дата

[Signature]
личная подпись

расшифровка подписи

28.03.2025
дата

[Signature]
личная подпись

расшифровка подписи

28.03.2025
дата

[Signature]
личная подпись