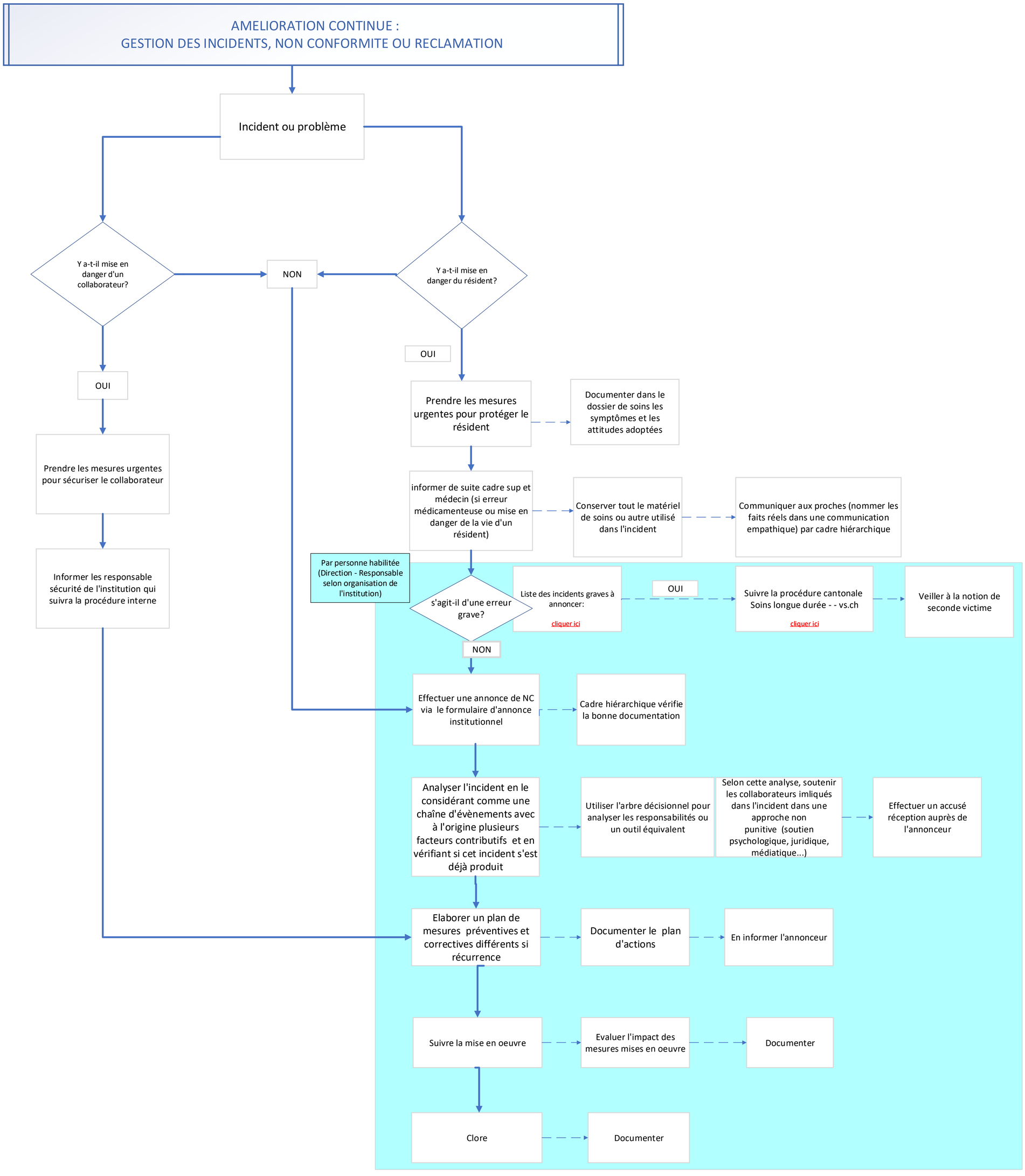
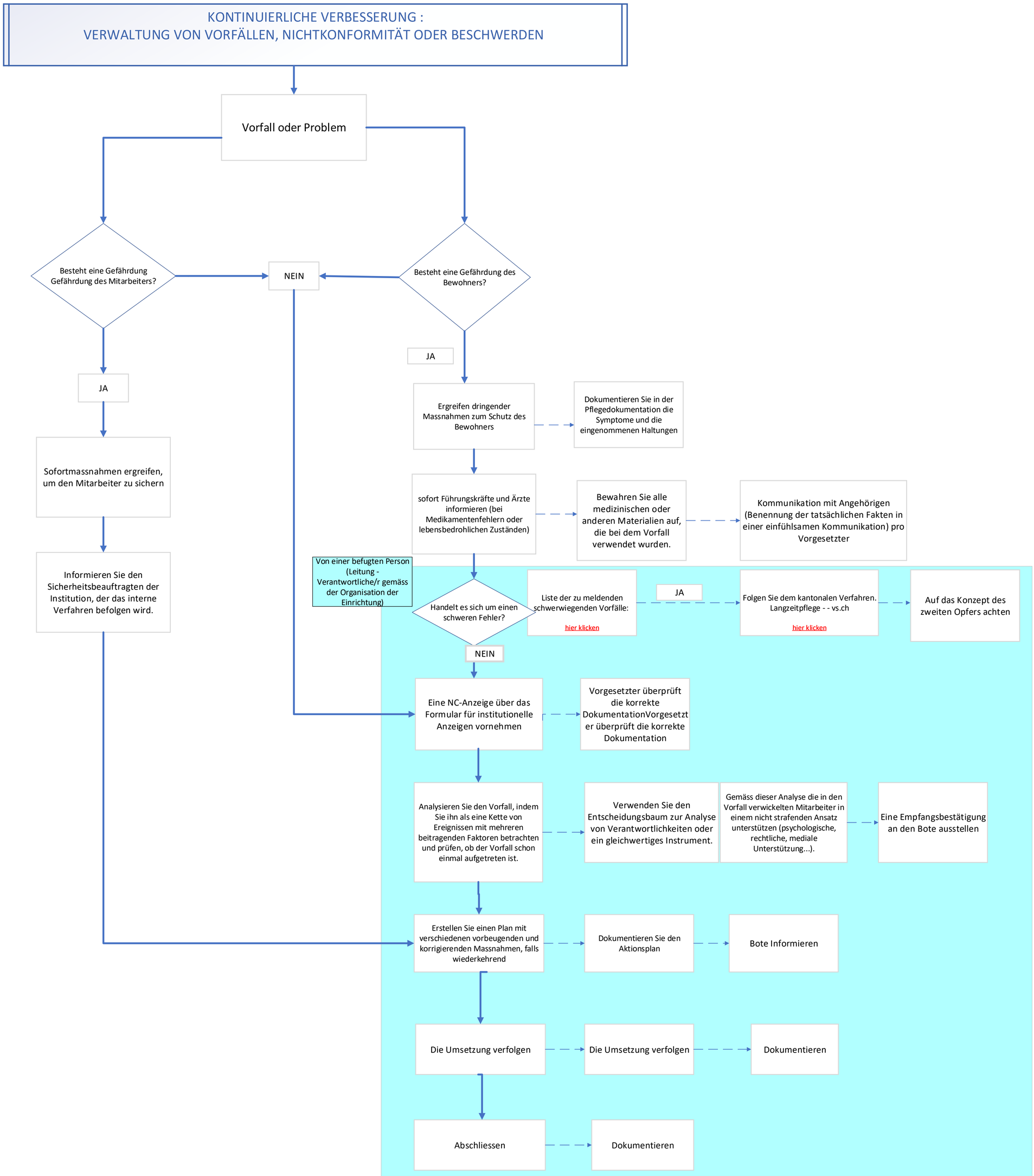

AMELIORATION CONTINUE :
GESTION DES INCIDENTS, NON CONFORMITE OU RECLAMATION
Incident ou problème
Y a-t-il mise en danger d'un collaborateur?
NON
Y a-t-il mise en danger du résident?
OUI
Prendre les mesures urgentes pour sécuriser le collaborateur
Informer les responsable sécurité de l'institution qui suivra la procédure interne
OUI
Prendre les mesures urgentes pour protéger le résident
Documenter dans le dossier de soins les symptômes et les attitudes adoptées
informer de suite cadre sup et médecin (si erreur médicamenteuse ou mise en danger de la vie d'un résident)
Conserver tout le matériel de soins ou autre utilisé dans l'incident
Communiquer aux proches (nommer les faits réels dans une communication empathique) par cadre hiérarchique
Par personne habilitée (Direction - Responsable selon organisation de l'institution)
s'agit-il d'une erreur grave?
Liste des incidents graves à annoncer:
cliquer ici
OUI
Suivre la procédure cantonale Soins longue durée - - vs.ch
cliquer ici
Veiller à la notion de seconde victime
NON
Effectuer une annonce de NC via le formulaire d'annonce institutionnel
Cadre hiérarchique vérifie la bonne documentation
Analyser l'incident en le considérant comme une chaîne d'évènements avec à l'origine plusieurs facteurs contributifs et en vérifiant si cet incident s'est déjà produit
Utiliser l'arbre décisionnel pour analyser les responsabilités ou un outil équivalent
Selon cette analyse, soutenir les collaborateurs imliqués dans l'incident dans une approche non punitive (soutien psychologique, juridique, médiatique...)
Effectuer un accusé réception auprès de l'annonceur
Elaborer un plan de mesures préventives et correctives différents si récurrence
Documenter le plan d'actions
En informer l'annonceur
Suivre la mise en oeuvre
Evaluer l'impact des mesures mises en oeuvre
Documenter
Clore
Documenter


KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG :
VERWALTUNG VON VORFÄLLEN, NICHTKONFORMITÄT ODER BESCHWERDEN
Vorfall oder Problem
Besteht eine Gefährdung Gefährdung des Mitarbeiters?
NEIN
Besteht eine Gefährdung des Bewohners?
JA
Sofortmassnahmen ergreifen, um den Mitarbeiter zu sichern
Informieren Sie den Sicherheitsbeauftragten der Institution, der das interne Verfahren befolgen wird.
JA
Ergreifen dringender Massnahmen zum Schutz des Bewohners
Dokumentieren Sie in der Pflegedokumentation die Symptome und die eingenommenen Haltungen
sofort Führungskräfte und Ärzte informieren (bei Medikamentenfehlern oder lebensbedrohlichen Zuständen)
Bewahren Sie alle medizinischen oder anderen Materialien auf, die bei dem Vorfall verwendet wurden.
Kommunikation mit Angehörigen (Benennung der tatsächlichen Fakten in einer einfühlsamen Kommunikation) pro Vorgesetzter
Von einer befugten Person (Leitung - Verantwortliche/r gemäss der Organisation der Einrichtung)
Handelt es sich um einen schweren Fehler?
Liste der zu meldenden schwerwiegenden Vorfälle:
hier klicken
JA
Folgen Sie dem kantonalen Verfahren. Langzeitpflege - - vs.ch
hier klicken
Auf das Konzept des zweiten Opfers achten
NEIN
Eine NC-Anzeige über das Formular für institutionelle Anzeigen vornehmen
Vorgesetzter überprüft die korrekte DokumentationVorgesetzter überprüft die korrekte Dokumentation
Analysieren Sie den Vorfall, indem Sie ihn als eine Kette von Ereignissen mit mehreren beitragenden Faktoren betrachten und prüfen, ob der Vorfall schon einmal aufgetreten ist.
Verwenden Sie den Entscheidungsbaum zur Analyse von Verantwortlichkeiten oder ein gleichwertiges Instrument.
Gemäss dieser Analyse die in den Vorfall verwickelten Mitarbeiter in einem nicht strafenden Ansatz unterstützen (psychologische, rechtliche, mediale Unterstützung...).
Eine Empfangsbestätigung an den Bote ausstellen
Erstellen Sie einen Plan mit verschiedenen vorbeugenden und korrigierenden Massnahmen, falls wiederkehrend
Dokumentieren Sie den Aktionsplan
Bote Informieren
Die Umsetzung verfolgen
Die Umsetzung verfolgen
Dokumentieren
Abschliessen
Dokumentieren