

# Felles ordning for avvik og avvikshandtering innan samhandling

---

Nordfjord 14.03.2017

Sunnfjord og ytre Sogn 21.03.2017

Indre Sogn 28.03.2017

Arbeidsgruppa:

Irene Barmen Hoel, rådgjevar Helse Førde

Stig Igland, samhandlingssjef Helse Førde

Øyvind Bang-Olsen, rådmann Naustdal kommune

Kirstin Bruland, kommunalsjef Jølster kommune

# Dagen i dag 09.00 – 12.00

---

Gjennomgang av system for avvikshandtering  
innan samhandling

Gruppearbeid

Arbeidslunsj - pause

Gjennomgang av gruppearbeid

Erfaringsutveksling og innspel

# Bakgrunn

## Forbetringspunkt i tidlegare ordning

- Skjema for melding av avvik kunne forbeistrast
- Kategorisering av avvik ga ikkje den styringsinformasjon ein ønska
- Ikkje mogleg å samanlikne på tvers av føretak
- Ordninga for lite kjent – manglande oppfølging
- Mørketal i høve tal melde samhandlingsavvik og uønska hendingar

# Koordineringsrådet oppdragsgjever

## Føremål

- Auka pasienttryggleik og samordna helse- og omsorgstenester av god kvalitet
- God handsaming av enkeltavvik, grunnlag for å vurdere forbetringar på systemnivå

## Mandat

- Framlegg til felles ordning for registrering og oppfølging av avvik og uønska hendingar som gjeld samhandling mellom partane
- Ikkje vurdere ny teknisk løysing

## Rapport

- «Felles ordning for avvik og avvikshandtering innan samhandling»

# Kva er samhandlingsavvik

Definisjon:

*Avvik: Mangel på oppfyljing av eit krav*

*Uønska hending: Hending eller tilstand som kan medføre skade på menneske, miljø og materiell eller annan form for økonomisk tap*

Samhandlingsavvik:

- Brot på rammeavtale og/eller delavtalar
- Brot på lovkrav
- Brot på samhandlingsrelaterte retningsliner
- Andre hendingar som ikkje skal finne stad i samhandlinga

# Element i ny ordning

- Partane må i større grad få til ei felles kvalitetstenking, der ei felles avviksordning inngår - kompetanseutvikling
- Leiarutvikling, både i helseføretaket og kommunane
- E-læringsopplegg for tilsette i både Helse Førde og kommunane
- Dagssamling annakvart år. Møtepunkt for partane

# Element i ny ordning

- Alltid skriftleg tilbakemelding på melde avvik
- Kvalitetsutval i kvar kommune
- Etter behov systematiske «avviksmøte» mellom spesialisthelsetenesta og enkelt-kommunar
- Det må arbeidast med felles elektronisk system

# Element i ny ordning

- Omtale og statistikk på Samhandlings-barometeret
- God, kortfatta omtale av avviksordninga, lett tilgjengeleg oversyn over systemet på nettsider
- Justeringar i avviksskjemaet

Rapportering til fagrådet og koordineringsrådet som tidlegare

- Fagrådet: Kortfatta omtale av kvar hending
- Koordineringsrådet: Statistikk og omtale av trendar



# Årsaksanalyse

Rutinar for årsaksanalyse

- Kva – Kvifor – Korleis

Årsakene bak hendinga

- Kommunikasjon
- Opplæring / kompetanse
- Arbeidsmiljø
- Utstyr/IKT
- Prosedyrar / samarbeidsavtalar
- Kontrolltiltak
- Anna

ROS – tiltak for å hindre at hendinga skjer igjen

# Kvalitetsutval

- Kvalitetsforbedringer på grunnlag av melde avvik knytt til samhandling, men og andre interne avvik
- Kontinuerleg fokus på samhandling, avvik, uønska hendingar og kvalitetsforbedring i eigen kommune og i samhandlinga
- Statistikk – oversikt - rapportar
- Kvalitetsutval Helse Førde
- Kvalitetsutval i kommunane

# E-læringskurs

- For tilsette i Helse Førde og i kommunane
- Blir tilgjengeleg på Helse Førde si samhandlingsside

Mål å skape forståing for kvifor det er viktig og nyttig å melde samhandlingsavvik.

Eit godt og velfungerande avvikssystem som vert nytta av partane er eit viktig kvalitetsforbetringsystem som tryggjar tenestemottakar og tenesteutøvar

# Regionale dagsamlingar

---

## KS og Helse Førde

Nordfjord tysdag 14.03.17

Sunnfjord tysdag 21.03.17





Sogn        tysdag 28.03.17

Samhandlingssjef Stig Igland  
Kommunalsjef Kirstin Bruland  
Rådgevar Irene Barmen Hoel













# Eksisterande ordning

- Meldingsflyt frå kommunane og tilbake
- Meldingsflyt frå føretaket og tilbake
- Meldeskjema på nettsidene til Helse Førde
- Brevmalar ligg i rapporten / følgjebrev
- PLO – avviksmeldingar kjem i tillegg
- Sjå Helse Førde si nettside og Samhandlingsbarometeret

# Kategorisering av hendingane

- [-]  Hendelse knyttet til samhandling med kommunehelsetjenesten
  - [-]  A - Hendelse ved innleggelse
    - [+]  Andre hendelser relatert til innleggelse
    - [-]  Pasientdokumentasjon
      -  Forundersøkelser (gravide)
      - [-]  Innleggelsesskriv
        -  Fra pleie- og omsorgstjenesten
        -  Lege
        -  Medikamentliste
  - [-]  B - Hendelse under oppholdet
  - [-]  Andre samhandlingshendelser under opphold
    - [-]  Behov for koordinerte tjenester ikke fanget/fulgt opp
      -  Ikke igangsatt arbeid med individuell plan
      -  Ikke tatt initiativ til nettverks-/samarbeidsmøter
    -  Manglende kompetanseoverføring
  - [+]  Kontaktrutiner
  - [-]  Manqler ved varsel/kommunikasjon
    -  Knyttet til oppdatering av tidligvarsel/status
    -  Knyttet til tidligvarsel

# Kategorisering av hendingane

- [-]  C - Hending ved utskrivning
  - [+]  Andre samhandlingshendinger ved utskrivning
  - [+]  Mangler ved varsel/kommunikasjon
  - [-]  Pasientdokumentasjon
    -  Dokumentasjon fra andre faggrupper
    -  Epikrise eller tilsvarende informasjon
    -  Fødselsrapport
    -  Medikamentliste
    -  Resept
    -  Sykepleiedokumentasjon
- [+]  D - Opphold i kommunen
- [+]  E- Behandlingsmessige forhold

Dato for hendinga	Kl. slett/tidspunkt for hendinga	Kommune
Meldt frå (tenesteområde/eining i kommunen)	Kva avdeling og sjukehus i Helse Førde gjeld meldinga?	Kva avtale eller prosedyre gjeld eventuelt avviket ( <u>oppgje punkt</u> )
<b>Omtale av hendinga</b> (feltet utvider seg når ein skriv)		
Omtale av kva som skjedde, <u>kvifor</u> det skjedde og <u>konsekvensar</u> for pasienten.		
<b>Utførte strakstiltak</b> (feltet utvider seg når ein skriv)		
<b>Framlegg til forbetringstiltak</b> (feltet utvider seg når ein skriv)		
<b>Pasientopplysningar</b>		
<u>Fødselsnr</u> (11 siffer)	<u>Namn på pasient/pasientar</u>	



## Kontaktinformasjon til meldar og leiar

Meldar (namn og stilling)

E- post	Telefon	Mobil

Leiar (namn og stilling)

E- post	Telefon	Mobil

Eventuelle kommentarar frå leiar:

Returadresse ved tilbakemelding på avviket:

Helse Førde, postboks 1000, 6807 Førde

e- post adresse: [post@helse-forde.no](mailto:post@helse-forde.no) (ikkje sensitiv informasjon)

Rettleiing for utfylling av skjemaet:

---

# Mal for følgebrev ved melding

Brev til Helse Førde når kommunen har meldt om avvik/uønska hending

«..... i ... kommune har meldt ei uønska hending som gjeld samhandling med .. i Helse Førde.

Kommunane i Sogn og Fjordane har inngått ein rammeavtale med Helse Førde om samhandling. Her er det avtalt at begge partar skal sende melding når det har skjedd avvik eller uønska hendingar. Dette fordi vi skal lære av feil som vert gjort og forbetre kvaliteten på tenestene og samhandlinga.

... kommune ønskjer ei tilbakemelding frå ... Helse Førde med ei vurdering av den aktuelle saka.»

Vedlegg: Utfylt meldingsskjema.

# Mal for følgebrev ved svar

**Brev til Helse Førde som svar på melding frå helseføretaket om avvik/uønska hending:**

«Vi viser til dykkar melding om avvik/uønska hending den ....

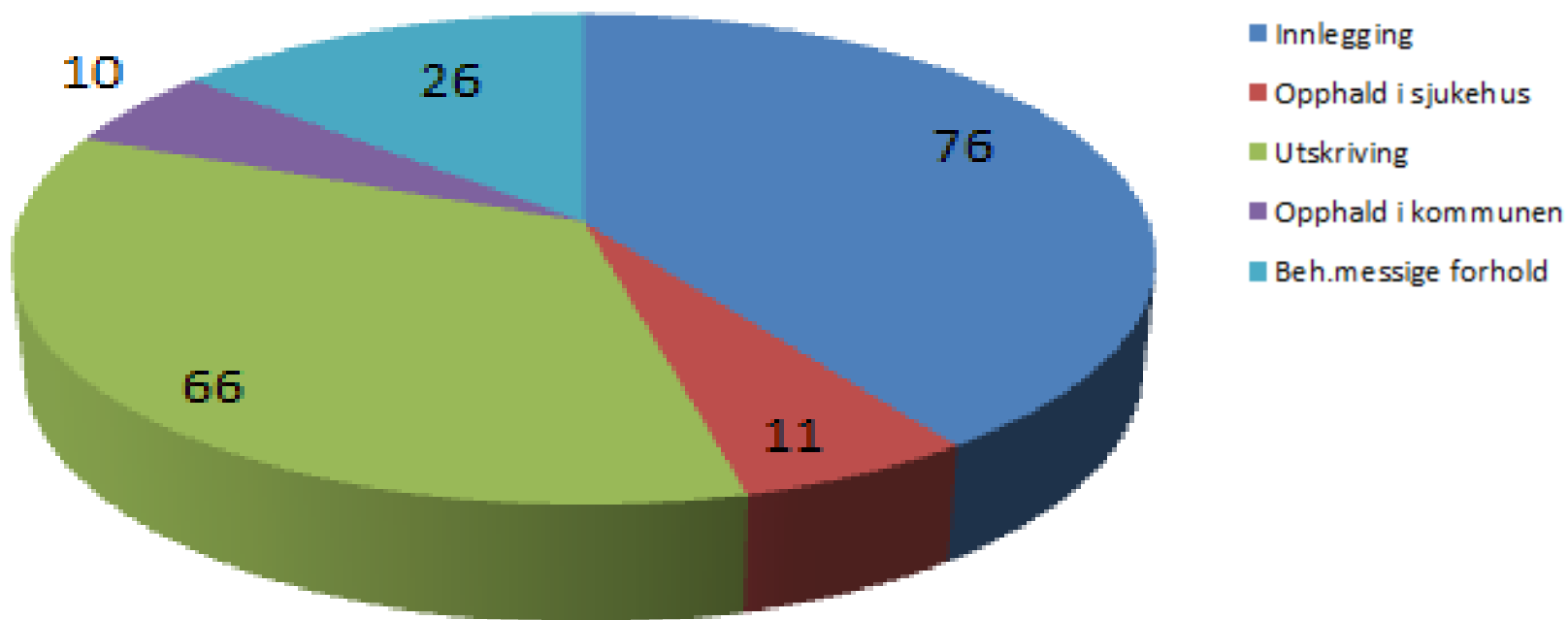
.. kommune har handsama saka.. og har kome til slik konklusjon: ....

... kommune set pris på å få tilbakemelding når det skjer avvik eller uønska hendingar, slik at vi kan setje i verk tiltak for å hindre at det skjer igjen.»

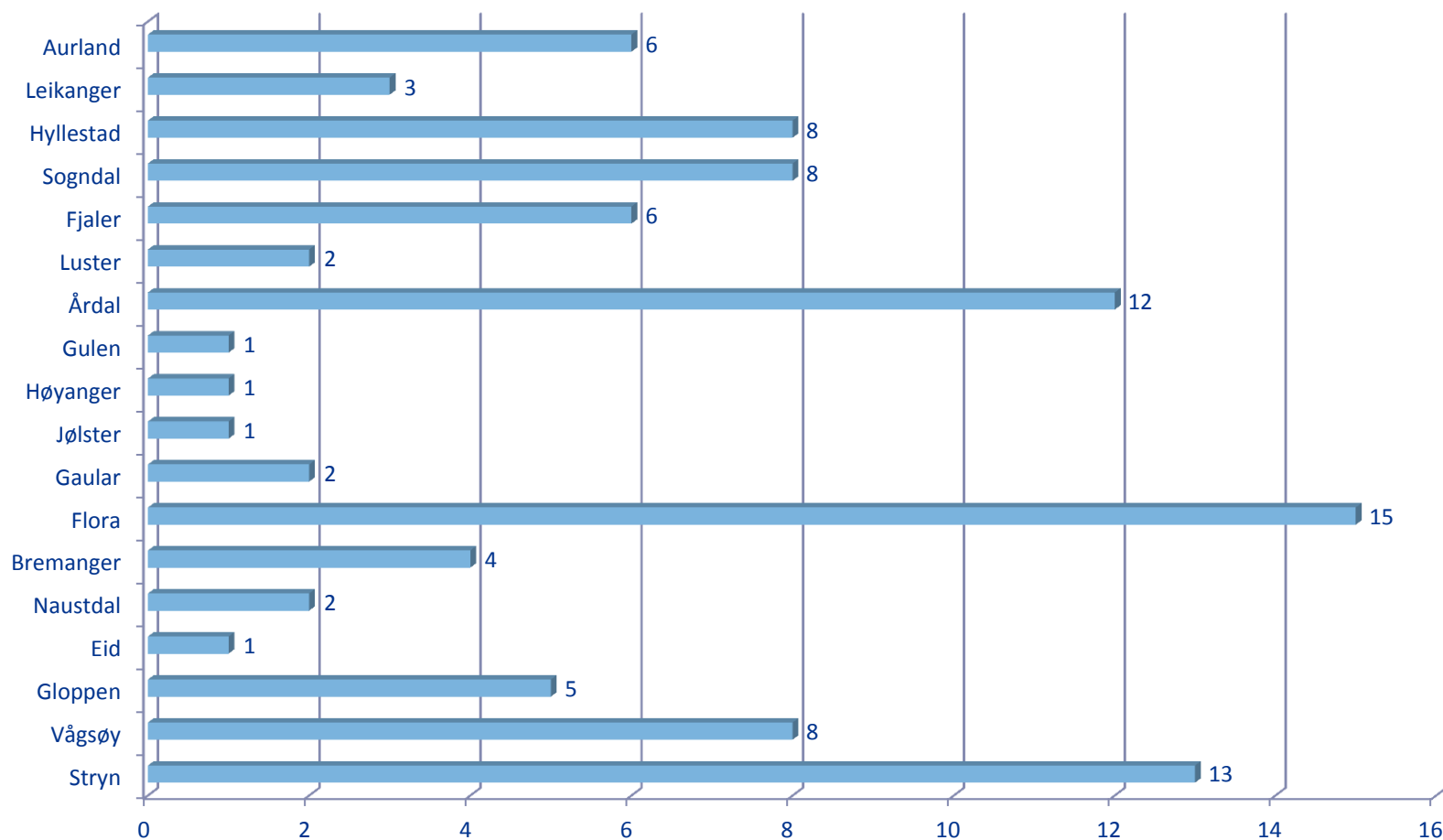
# Kvalitetsutvalet i HFD sine oppgåver

- Medlemar er alle toppleiarane i føretaket, samt TV/VO og brukarrepresentant
- Har eit underutval (Pasienttryggingssutval) som handsamar interne alvorlege pasientskadar, samt alle samhandlingsavvik. Kvalitetsutvalet (KU) får referat frå desse møta.
- Til kvart møte i KU er det eit dagens tema der ein fagperson legg fram eit prosjekt som er viktig for kvalitetsarbeidet i føretaket.
- KU godkjenner overordna prosedyrar t.d. innan smittevern,
- Pasienttryggingssprogrammet – status for implementering av tiltak, og resultat
- Har legemiddeltryggleik som satsingsområde, og føl tett opp tiltak i høve dette
- Startar opp tiltak som er viktig for pasienttryggleiken, t.d. utval for faglege prosedyrar, Lytteposten, informasjonsmateriell, hygienetiltak
- Får rapport frå alle internrevisjonar og drøftar alvorlege avvik som er avdekka
- Får referat frå diverse utval og komitear, og ut frå alvorlege hendingar
- Går grundig gjennom viktige saker, t.d. saka om Glassjenta
- Ser på våre resultat i høve nasjonale statistikkar og i Helse Vest
- Rapporterer årsmelding til styret, arrangerer Kvalitetskonferanse / Kvalitetspris

# Samhandlingsavvik fordelt på hovudkategoriar 2016



# Kommunar som har meldt saker i 2016



---

# Kommunar som ikkje har meldt saker i 2016

Førde

Balestrand

Askvoll

Hornindal

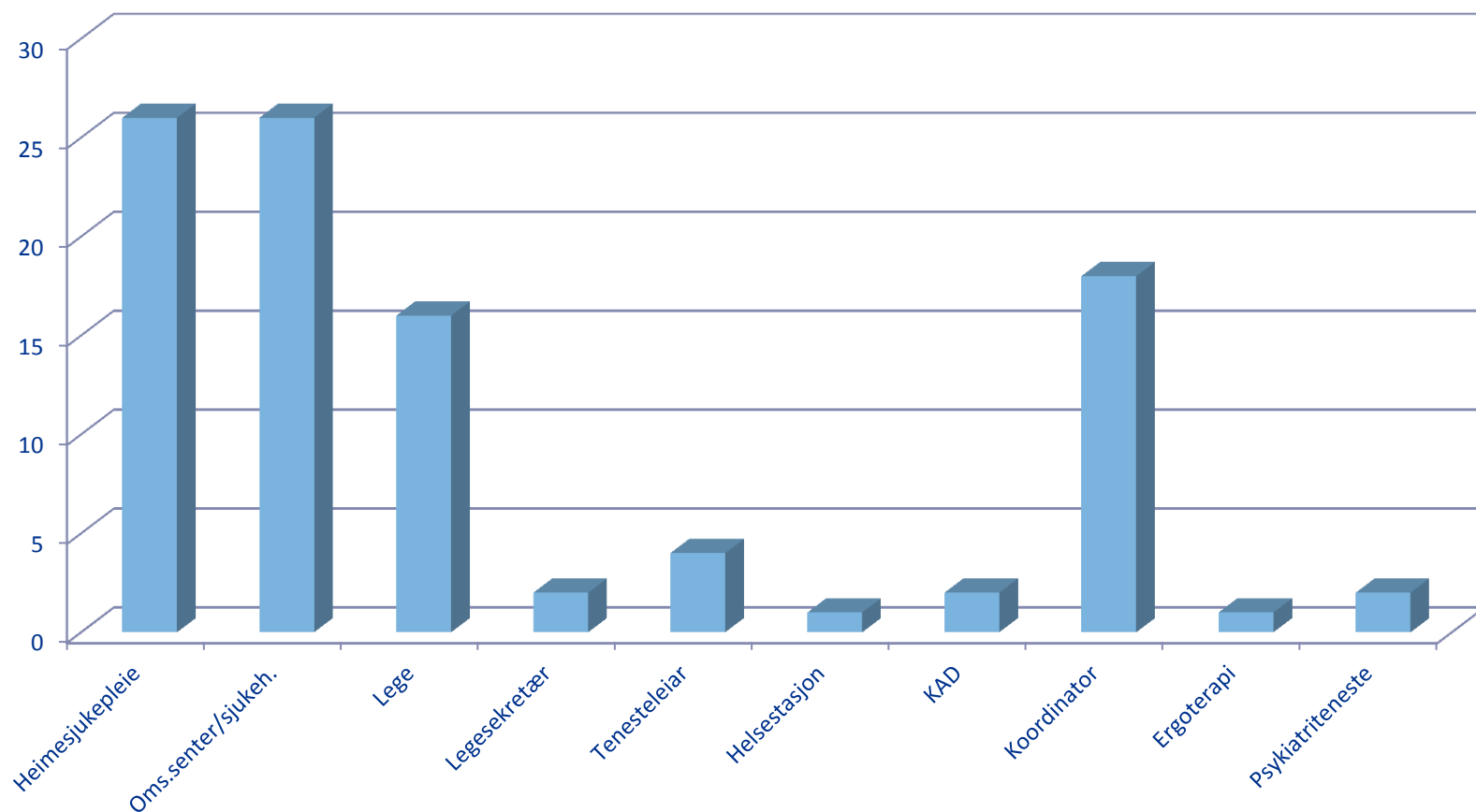
Lærdal

Selje

Vik

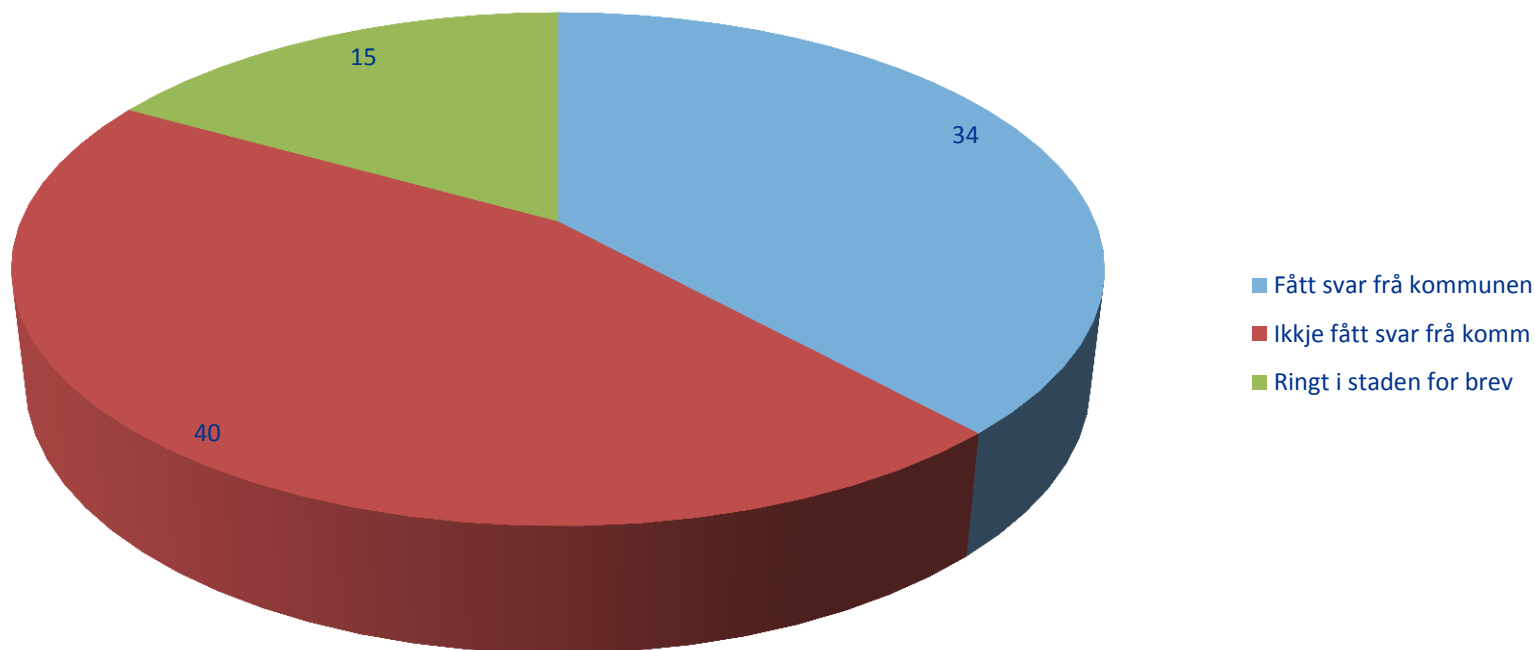
Solund

# Kven i kommunane har meldt saker?





# Kor mange av sakene som HFD har sendt til kommunane, er det komne svar på?



# Dei mest vanlege meldingane som gjeld innlegging

Hending	Tal saker
Feil ved elektronisk tilvising	8
Feil ved sending av prøver til laboratoria	4
Ikkje fått kontakt med rett person i kommunen eller legevakta	2
Mangla eller manglar i innleggingsskriv frå lege	6
Manglande helseradiobruk	3
Saker som gjeld transport (usemje om dette, kvalitet på turen, bestilling osv.)	11
Mangla nødvendig informasjon om pleie til krevjande pasientar	2
Innlagt på lokalsjukehus i staden for sentralsjukehus, feil nivå	5
Feil ved <u>AMK</u> si varsling til kommunane	3
Dårleg eller manglande dialog kring innlegging	5
Pasient er ikkje meldt til røntgen av kommunelege	5
Pasient er ikkje meldt til sjukehus/poliklinikk frå innleggande lege	13
Medisinliste frå kommunen var feil, eller mangla	2

# Dei mest vanlege meldingane som gjeld utskriving

Hending	Tal saker
Dårleg kommunikasjon ved planlegging av utskriving av pasientar	12
Feil i medisinliste ved utskriving	9
Manglar eller feil i epikrise eller medisinliste	15
e-Resept manglar eller medisinar manglar	4
Transport	3
Pasientar blei kjørt til heimen når dei skulle til institusjon	3
Sendt feil PLO-melding	2
Utskrivingsrapport er ikkje sendt	3
Andre feil ved e-meldingar	6
Ikkje meldt frå til kommunen om utskriving	8

# Andre hendinger som er meldt

Sjukehuset fekk ikkje kontakt med kommunen for dialog kring pasienten	2
Sjukehuset klaga på pleie utført i kommunen	2
Legevakta lånte instrument og gjorde dei ikkje reine slik avtalen er	2
Usemjje om kven som har behandlingsansvar, om det er sjukehuslege eller kommunelege i høve: vidaretilvising til andre, reseptutskrivning, bestilling av røntgen	6
Usemjje om behandling gitt av sjukehuset	2
Manglande samstemming av legemiddel i sjukehuset, sjølv om kommunen sende liste med pasienten	2

# Regionale dagsamlingar

---

**Samhandlingsbarometeret**

**Samhandlingavtalane**

**Erfaringskonferansen**

Samhandlingssjef Stig Igland  
Kommunalsjef Kirstin Bruland  
Rådgevar Irene Barmen Hoel

# Samhandlingsbarometeret

- Samhandlingsbarometeret skal publisere relevante, anonymiserte styringsdata som samarbeidspartane etterspør til bruk
- i forbetningsarbeid i helsetenestene og i folkehelsearbeidet
- til refleksjon om tilvisningspraksis og kor vidt ein har likeverdige tenester for pasientar i fylket
- Til bruk i helseovervåkingsarbeidet
- Som grunnlag for FoU-arbeid



Samhandlingsbarometeret III

# Samhandlingsbarometeret

- Samhandling/eigarskap mellom KS/kommunane, Helse Førde og Høgskulen i Sogn og Fjordane
- Starta i 2011 framfor samhandlingsreforma (2012)
- Forankra i forpliktande samarbeid mellom kommunane og Helse Førde i 3 samhandlingsavtalar, delavtalar for:
  - Forsking og utvikling
  - Kunnskapsoverføring og informasjonsutveksling
  - Førebygging
- Forankra i Koordineringsrådet ,og andre samhandlingsfora i fylket

# Vegen vidare . . .

- Kommunane har behov for meir enn data, og ønsker at samhandlingsbarometeret kan tilby dette.
- Finne relevante data og opplysningar på ein stad.
- Lage «profilar» med samanstilling av fleire indikatorar for kommunane.
- Betydeleg kompetanse og erfaring blant dei tilsette kring systematisering, analyse og tolking av data.
- Er i startfasa/utgreiingsfase saman med andre helseføretak.
- Ambisjon i 2017: alle helseføretak i Helseregion Vest og Helseregion Nord er med.



# Samhandlingsbarometeret

- Seks fagpersonar - 1,7 stillingar – fleire i engasjement med innovasjons- og prosjektmidlar frå Helse Vest og Fylkesmannen
- Brei kompetanse; dr-grad/phd- og masternivå
  - Medisin
  - Psykisk helse
  - Fysioterapi
  - Samfunnsfag
  - Samfunnsmedisin
  - Folkehelse
  - Statistikk/IKT
- Tilbyr analyse- og tolking





## REINNLEGGINGAR OG MEDISINSKE AKUTTINNLEGGINGAR – OPPDATERTE DATA I SAMHANDLINGSBAROMETERET

Det er stor interesse for, og diskusjon omkring, reinnleggingar på sjukehus. Denne heng også saman med problematikken omkring korte liggetider og tidleg utskrivning frå spesialisthelsetenesta til vidare behandling i kommunehelsetenesta. Det vert hevda at tidleg utskrivning av pasientar med



### Erfaringskonferansen

6. februar 2017

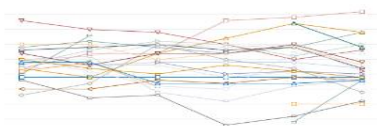
Etter suksessen for to år sidan, inviterte KS og Helse Førde...



### FRISK – Folkehelsekartlegging mellom vaksenbefolkninga i Sogn og Fjordane

1. februar 2017

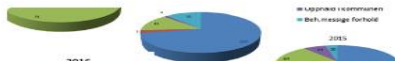
Ei samling av fagfolk og forskarar frå Vestlandet med tyngde...



### Samhandlingsbarometeret – dataverktøy med mange føremål

25. januar 2017

Eit innovativt prosjekt i Sogn og Fjordane som no breier seg...



Samhandling Sogn og Fjordane er eit samarbeid mellom



### Arkiv

- februar 2017 (3)
- januar 2017 (5)
- desember 2016 (2)
- november 2016 (3)
- oktober 2016 (1)

### Søk



### Ressursar

# Samhandling i Sogn og Fjordane

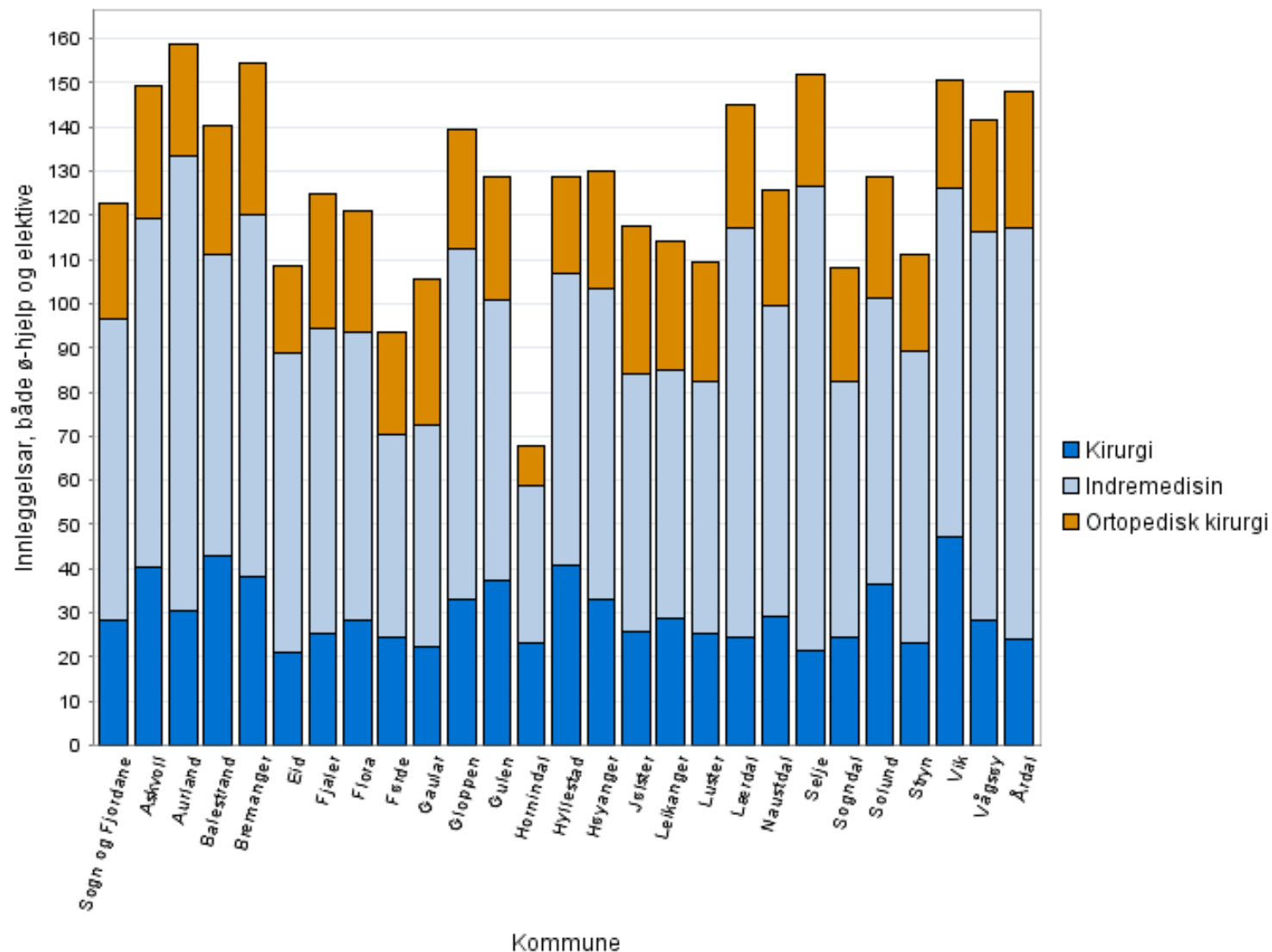
# Aktuelle problemstillinger . . .

Er det store skilnader mellom kommunane i opptaksområdet når det gjeld til dømes:

- innleggingar og reinnleggingar i sjukehus
- liggedøgn for utskrivingsklare pasientar
- tidleg død av hjerte-karsjukdom ulik i området
- psykiske lidingar i kommunane våre



# Innleggingar i sjukehus fordelt på fagområde 2015



## Datasett: Utskrivingsklare pasientar Helse Førde (test)

Kilde: NPR (\*Berre data for deler av året)

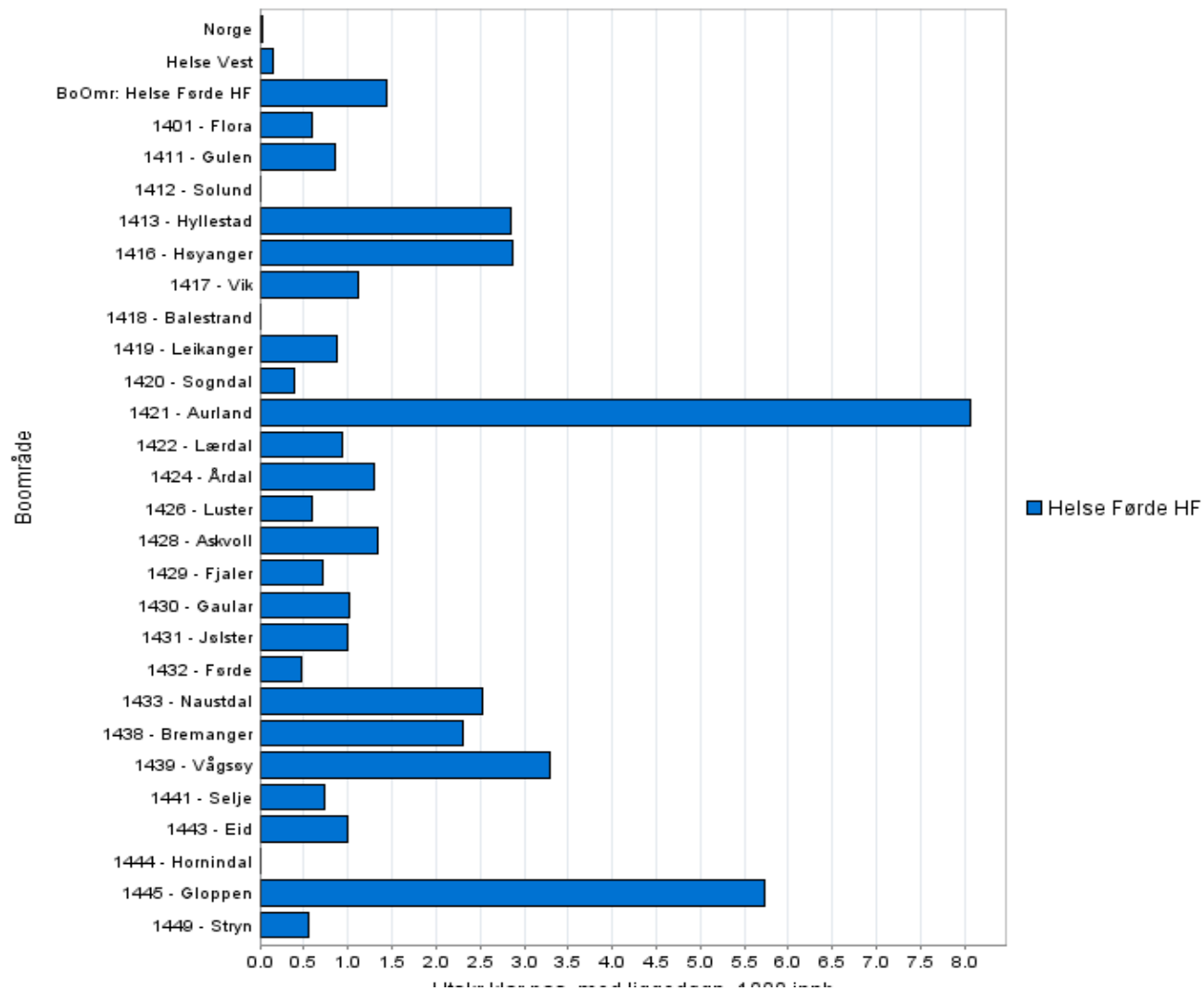
Boområde: Blandet

Periode: 2015

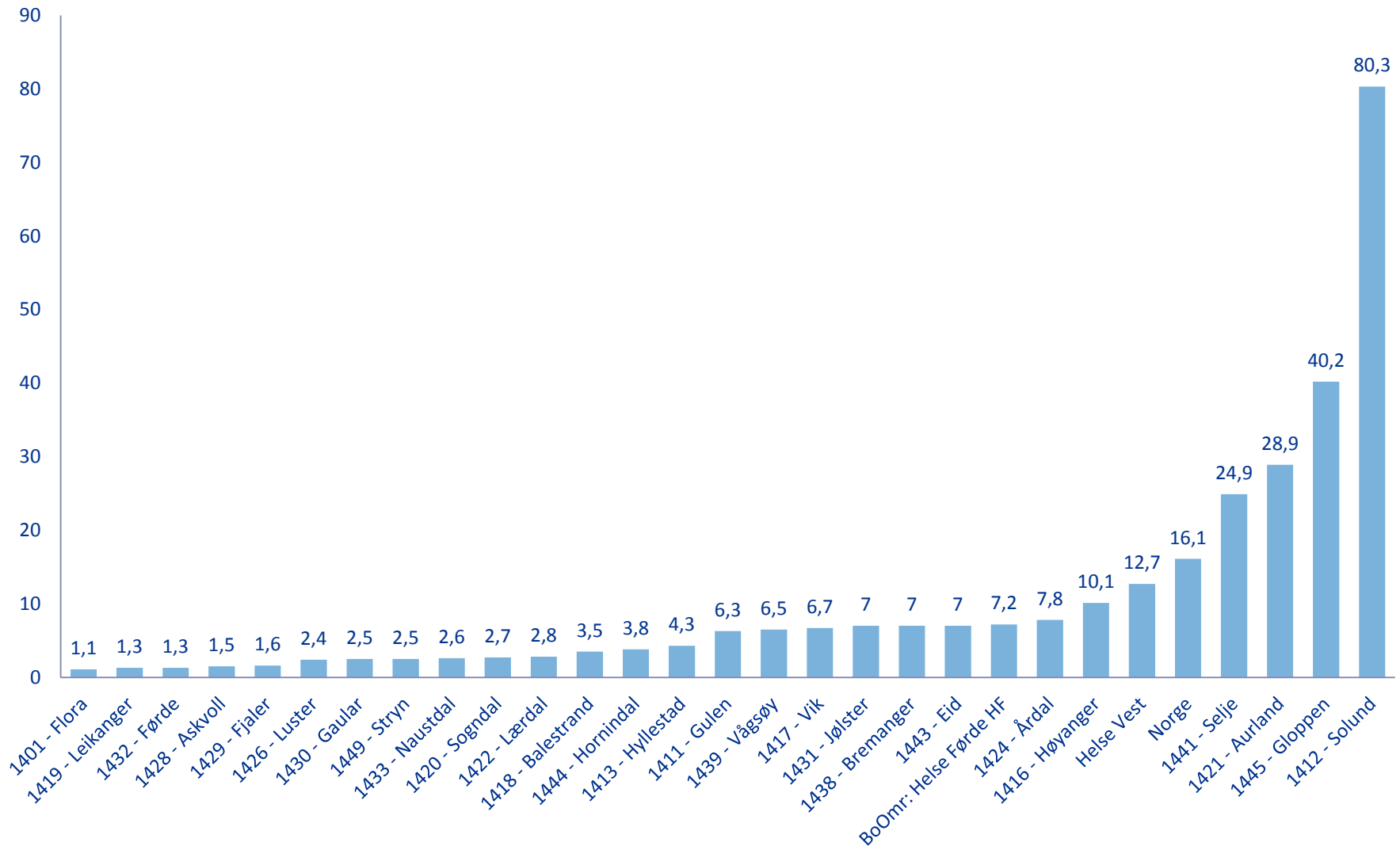
Behandlingssted: HF

alder: Alle

Måltall: Utskr.klar pas. n



# Kommunevis fordeling 2016 – utskrivingsklare døgn pr. 1000 innb.



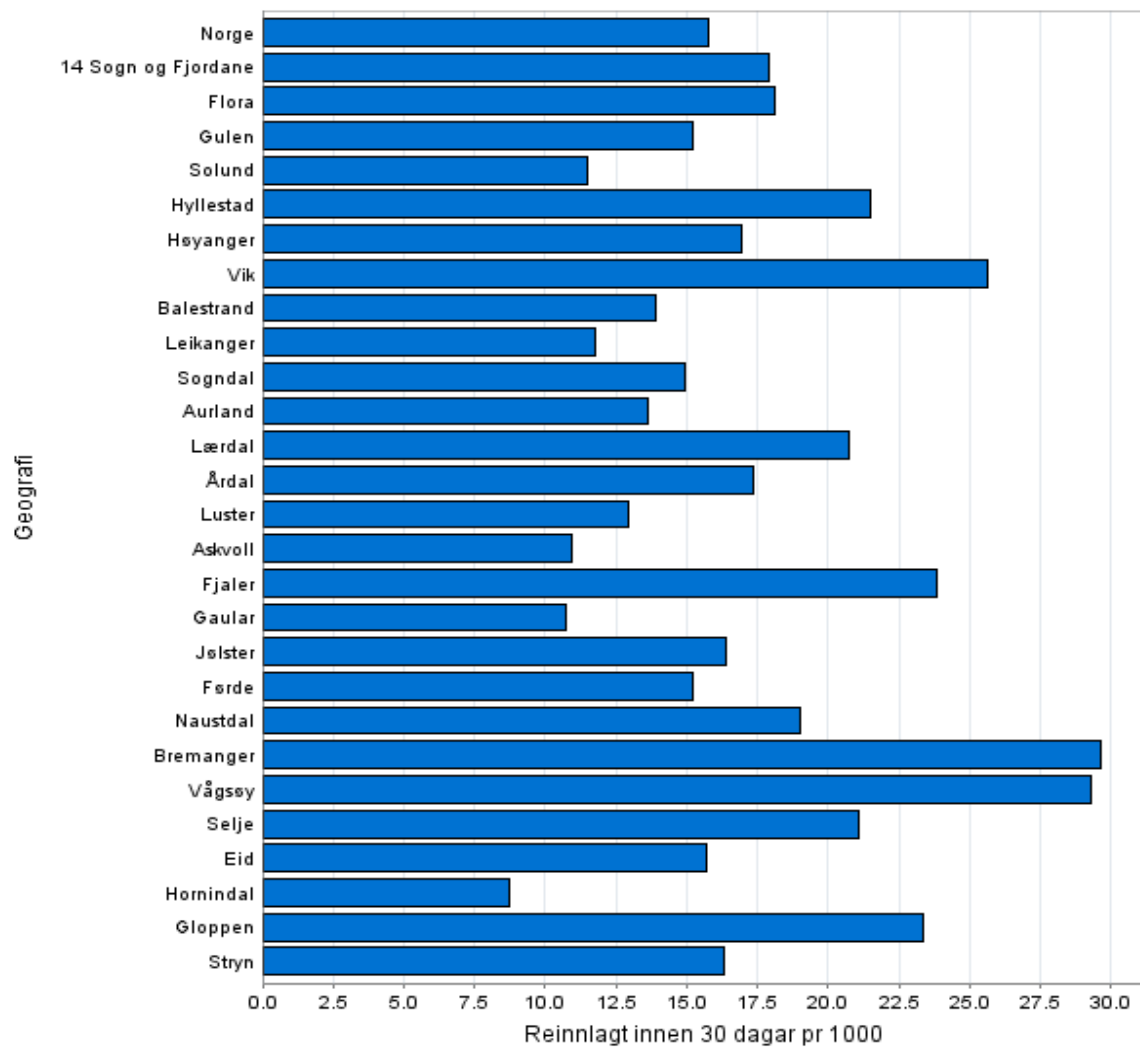
## Datasett: Reinnleggingar samla innen 30 dagar (H105A-N14)

\*\* OBS! f.o.m. 2015 er utrekningsgrunnlaget endra frå NPR. (\* Berre data for deler av året)

Geografi: Blandet

tidsperiode: 2016\*

Måltall: Reinnlagt innen 30 dagar pr 1000





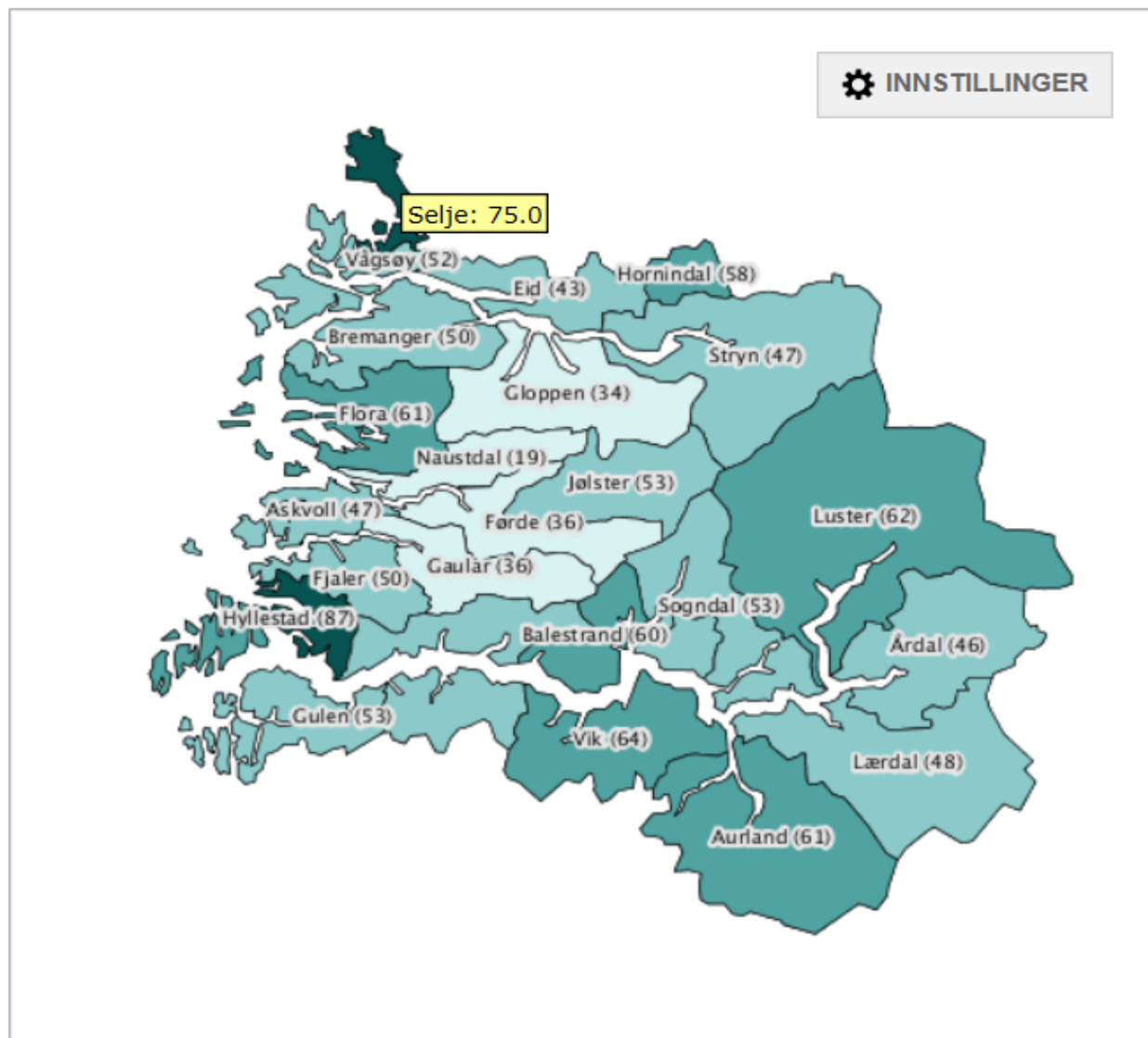
## Datasett: Hjerter- og karsjukdomar, dødlighet 0-74år

per 100 000, standardisert Kilde: KommuneHelsa statistikkbank (<http://khs.fhi.no>)

Kommunenr

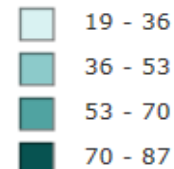
Periode: 2005-2014

Måltall: Rate



INNSTILLINGER

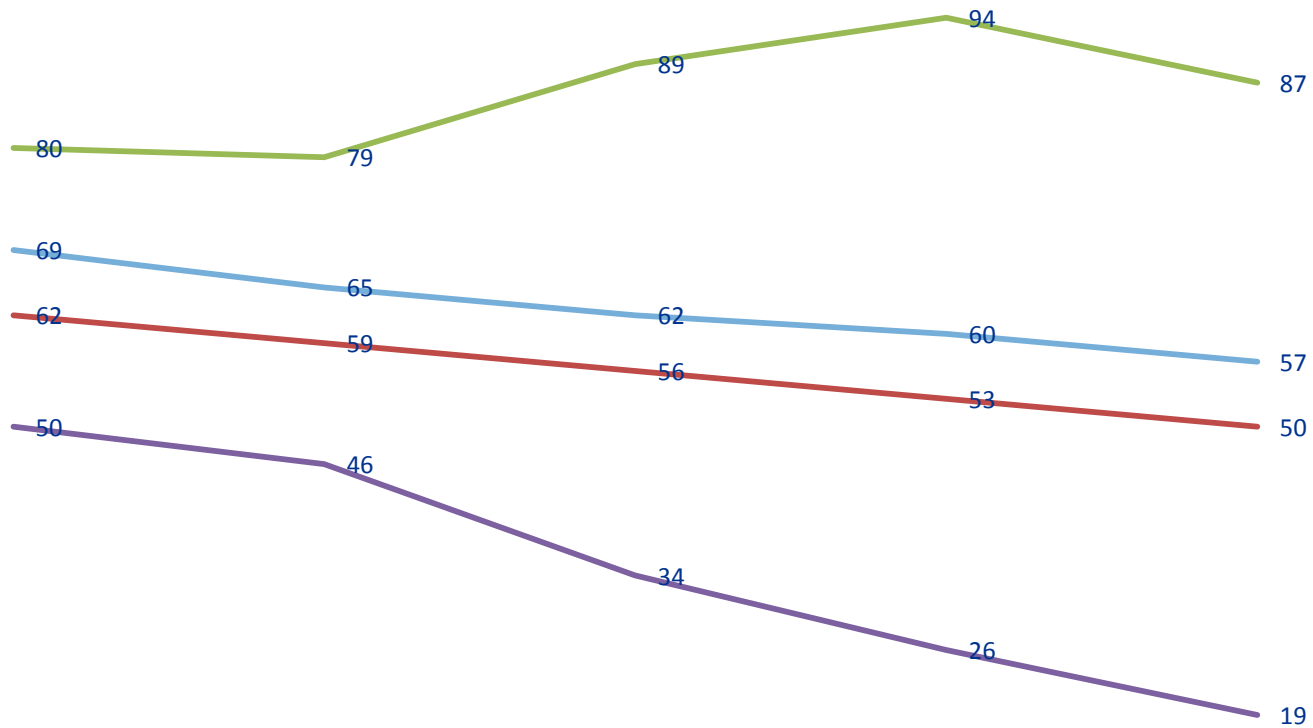
## Rate





## Tidleg død (0-74 år) av hjerte- karsjukdom

Norge Sogn og Fjordane Hyllestad Naustdal



2001-2010

2002-2011

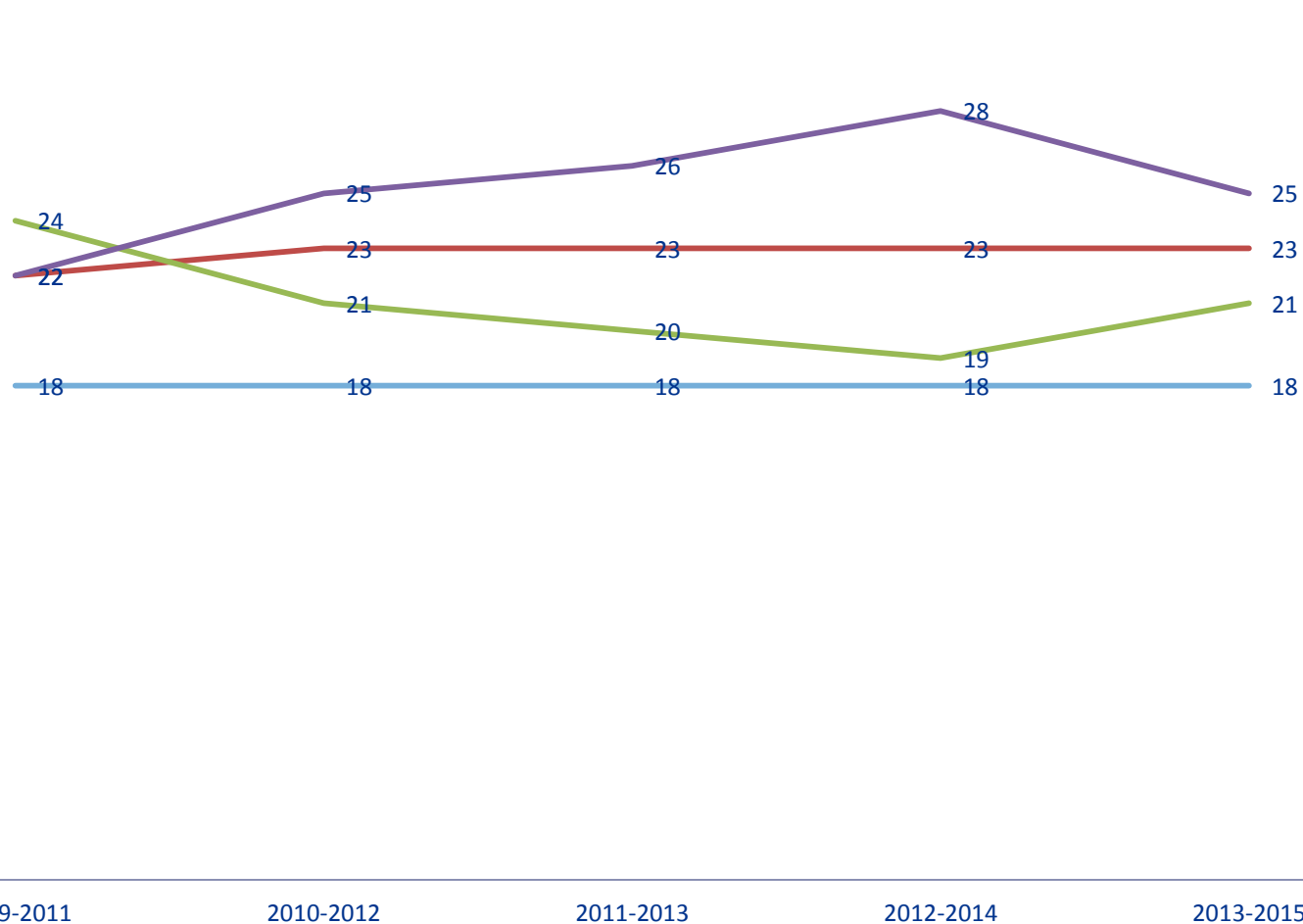
2003-2012

2004-2013

2005-2014

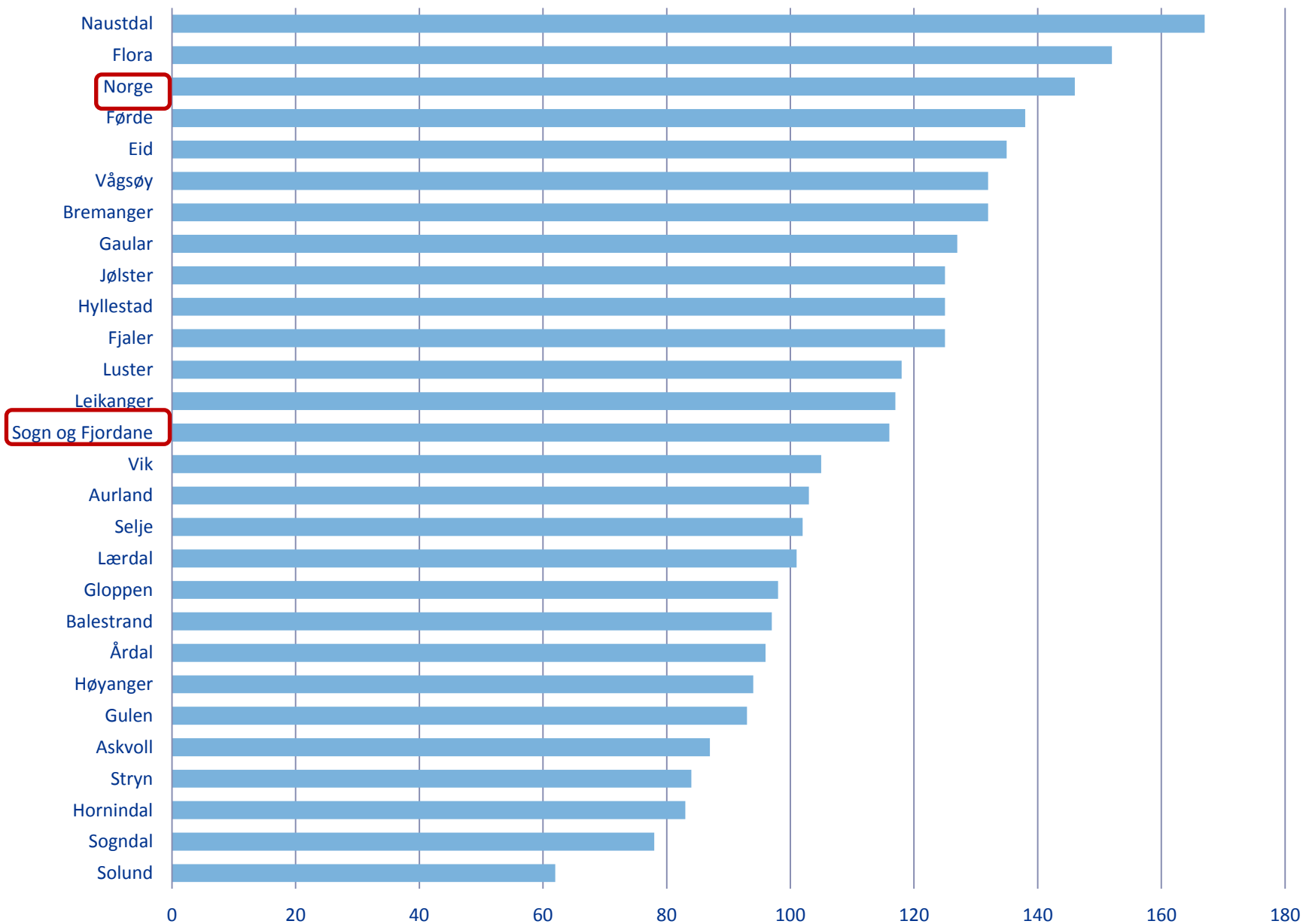
## Muskel- og skjelettsjukdom spesialisthelsetenesta

— Norge — Sogn og Fjordane — Hyllestad — Naustdal



# Datasett: Psykiske lidinger i primærhelsetenesta per 1000, standardisert

Kilde: Kommunehelsa statistikkbank



# Erfaringskonferansen 2017



Arrangert i samarbeid mellom KS & Helse Førde HF

# Kvifor erfaringskonferanse ?

- Forankra i Koordineringsrådet.
- Partane er samde om felles oppfølging og evaluering av delavtalen knytt til tilvising og innlegging i, og utskriving frå sjukehus.
- Målgruppa er personell i både i første- og andrelinjetenesta i ulike yrkesgrupper som arbeider tett på pasientane.
- Dele erfaringar, reflektere saman og lære av kvarandre.
- Om lag 140 engasjerte helsearbeidarar deltok: Fylkesmannen, Røde Kors Haugland Rehabiliteringssenter, representantar frå 23 kommunar og mange frå spesialisthelsetenesta.



# Fokusområder . . .



- Erfaringsutveksling – Utfordringer og muligheter
- Samhandlingsavvik
- Hjelpemiddel - «Kven har ansvar for kva» ?
- Elektronisk meldingsutveksling
- Medikament og legmiddellister

# Vedtak i Koordineringsrådet 23.02.17:

*«Koordineringsrådet anbefalar etablering av erfaringskonferanse knytt til psykisk helse med utspring i metodikken frå konferansane som har vore arrangert knytt til somatisk sektor. Direktør Psykisk Helsevern i føretaket får i oppdrag å arbeide vidare med dette, og melde tilbake til Koordineringsrådet i møte 14. september»*







## Vegen vidare . . .

- Fagrådet
- Koordineringsrådet
- Regionale dagsamlingar
- Revisjon av delavtale ?
- Vidareutvikling av praksis
- Tilbakemelding frå praksisfeltet i ny erfaringskonferanse om to år



# Gruppearbeid

- Korleis melde saker og svare ut saker? (Praktisk oppgåve)
- Kvifor er det vanskeleg å få svar frå kommunane?
- Kva skal til for å melde avvik – å bruke systemet?
- Skal vi halde fram med regionale dagsamlingar?
- Andre tilbakemeldingar?