 Diakonhjemmet Sykehus Stab/Medisin og helsefag/Pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring/Uønsket hendelse/Melde uønsket hendelse		Dok.id.: EK.6-1.2.7.2.4
Melding om avvik/uønsket hendelse i samhandlingen mellom kommune/bydel og Diakonhjemmet Sykehus. Gjelder pasientavvik ved inn-/utskrivning.		Versjon:10.01
Dokumenttype: Retningslinje	Fagansvarlig: Fagsjef samhandling	Godkjent av: Fagdirektør Torkil Clementsen
		Gyldig fra: 24.01.2024

Utskrift kun gyldig på utskriftstidspunktet: 28.06.2024

Endringer siden forrige versjon

Skjema er flyttet ut og lagt som eget dokument med referanse

1. HENSIKT

Å kunne drive kvalitetsforbedrende arbeid gjennom håndtering av avvik/uønskede hendelser i henhold til samarbeidsavtaler og etablerte rutiner i Oslo helsefelleskap, med den hensikt å sikre at uønskede hendelser blir behandlet, at sårbare områder for samhandling kartlegges, og forbygge at liknende hendelser skal skje igjen.

2. MÅLGRUPPE

Alle klinikker, avdelinger og enheter i Diakonhjemmet sykehus, somatikk og psykiatri.

3. ANSVAR

Klinikkleder: Har ansvar for at retningslinjen er kjent i egen klinikk

Avdelingsledere: er ansvarlig for å følge opp meldte uønskede hendelser

Enhetsledere: er ansvarlig for å følge opp meldte uønskede hendelser

Avdeling medisin og helsefag: Systemansvar for håndtering av uønskede hendelser og avvik og fremstilling av styringsinformasjon

Alle ansatte: Enhver som oppdager en uønsket hendelse, er ansvarlig for å melde dette skriftlig i Synergi

4. DEFINISJONER

Uønsket hendelse/avvik:

En uønsket hendelse/avvik skal i sammenheng med samhandling med primærhelsetjenesten forstås, som en handling/praksis som avviker fra vedtatte avtaler mellom kommune/bydeler og sykehus, som regulerer samarbeidet om pasienter i Diakonhjemmet sektor. Det gjelder særlig uønskede hendelser/avvik knyttet til ansvarsoverføringer mellom Diakonhjemmet sykehus og kommune/bydeler, som kunne eller har ført til alvorlig skade på pasient. Pasientavvik ved inn-/utskrivning skal umiddelbart meldes etter at den akutte situasjonen er håndtert.

Primærhelsetjenesten:

Med *primærhelsetjenesten* menes både pleie- og omsorgstjenesten, legevakt og fastleger m.v.


5. HVA SKAL MELDES:

Hendelser som avviker fra bestemmelsene i samarbeidsavtalene med kommune/bydeler og retningslinjene skal meldes som *avvik*. I tillegg kan en også melde forslag til forbedringer.

Kategorisering av samhandlingsavvik:

Videre følger kategorisering av samhandlingsavvik:

- 1) Rutiner for meldingsutveksling (PLO) ikke fulgt/manglende dialog
- 2) Mangelfull, manglende eller feil i informasjon ved innleggelse og/eller utreise
- 3) Manglende utstyr eller hjelpemidler
- 4) Mangelfull informasjonsutveksling om pasientens legemiddelbruk
- 5) Ikke imøtekommet ønske om vurderingsbesøk/samarbeidsmøte
- 6) Pasienttransport
- 7) Bruker- og pårørendemedvirkning
- 8) Annet

 Diakonhjemmet Sykehus	Utgave: 10.01	Dok.id.: EK.6-1.2.7.2.4
Melding om uønsket hendelse i samhandlingen mellom kommune/bydeler, eller andre eksterne instanser og Diakonhjemmet Sykehus.	Gyldig fra 24.01.2024	Retningslinje

6. FREMGANGSMÅTE

Uønsket hendelse i primærhelsetjenesten eller annen spesialisthelsetjeneste

- Uønsket hendelse i primærhelsetjenesten eller annen spesialisthelsetjeneste, avdekket i sykehuset meldes i Synergi etter prosedyre [EK.6-1.2.7.2.2 Uønsket hendelse - Melde i Synergi](#).
- Saksbehandler i klinikken der en uønsket hendelse er meldt, kvalitetssikrer informasjonen i samarbeid med melder.
- På bakgrunn av dette oppretter saksbehandler sak i P360, registrerer **arkivkode 438 Utgående melding** og legger inn stikkord.
- Ved melding om avvik fra Diakonhjemmet sykehus til kommune/bydel benyttes avviksmeldings-skjemaet som ligger som mal i P360. Det tas kopi av synergimeldingen som legges ved aktuelt avviksmeldings-skjema, se EK: [Skjema for melding om avvik/uønsket hendelse i samhandlingen mellom kommune/bydel og Diakonhjemmet sykehus](#).
- Brevet sendes til rette instans i primærhelsetjenesten eller annen spesialisthelsetjeneste.
- Saksbehandler skriver saksnummer i P360 i referansefeltet i Synergi.
- Velg passende «hendelsessted» i Synergi.
- Primærhelsetjenesten mottar avviksmeldingen, behandler saken og iverksetter eventuelle tiltak.
- En eventuell tilbakemelding til sykehuset skal sendes pr brev til postmottak, og saksbehandler i klinikk viderefremidler dette til melder og legger denne som kommentar i selve synergisaken.
- Svaret tas deretter til etterretning og saken avsluttes i P360.
- Hvis svar uteblir kan det etterlyses. Ubesvarte saker avsluttes etter rimelig tid.
- Saken avsluttes i Synergi.

Uønsket hendelse i sykehuset


- Uønsket hendelse i sykehuset, avdekket av primærhelsetjenesten, skal registreres i bydelens eget kvalitets- og fagsystem (EQS).
- Uønsket hendelse meldes til sykehusets postmottak pr brev, med opplysninger om pasient id, og registreres i sykehusets sakarkiv (P360).
- Sykehusets postmottak distribuerer dette direkte til klinikk, med kopi til Stab - Medisin og helsefag, som oppretter sak i Synergi og påfører referansenummer til P360, og velger hendelsessted: «eget sykehus».
- Klinikken der hendelsen har skjedd behandler saken, iverksetter eventuelle tiltak og skriver uttalelse med følgebrev til primærhelsetjenesten. Melding fra primærhelsetjenesten skal legges ved saken.
- Svar på en uønsket hendelse gis som hovedregel innen 4 uker.
- Saken avsluttes deretter i P360 og Synergi.

Merknader

- Hendelser som omfattes av meldeplikt til Helsetilsynet skal håndteres etter egen prosedyre.
- Uønskede hendelser, mellom Diakonhjemmet Sykehus og annen spesialisthelsetjeneste, håndteres etter denne prosedyren.

7. ÅRLIG FELLES GJENNOMGANG AV MELDTE UØNSKEDE HENDELSER

- Stab - Medisin og helsefag ved Fagsjef samhandling utarbeider årsrapport med oppsummering av samhandlingsavvik og forbedringsforslag, som presenteres for deltakere i Helsefelleskapsstrukturen i Diakonhjemmet sektor, herunder Samarbeidsforum somatikk og Samarbeidsforum psykisk

 Diakonhjemmet Sykehus	Utgave: 10.01	Dok.id.: EK.6-1.2.7.2.4
Melding om uønsket hendelse i samhandlingen mellom kommune/bydeler, eller andre eksterne instanser og Diakonhjemmet Sykehus.	Gyldig fra 24.01.2024	Retningslinje

helse/rus/avhengighet. Årsrapporten benyttes som beslutningsgrunnlag for satsningsområder for forbedret samhandling, og vil inngå som en del av grunnlaget for å vurdere behovet for revisjoner av tjenesteavtaler.

8. REFERANSELISTER

Interne kryssreferanser

EK.6-1.2.1.1	Ledelsessystem for pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring - Diakonhjemmet Sykehus
EK.6-1.2.7.1.1	Uønskede hendelser, nestenuhell og forbedringsforslag - Diakonhjemmet sykehus
EK.6-1.2.7.2.2	Uønsket hendelse - Melde i Synergi
EK.6-1.2.7.2.5	Alvorlig pasienthendelse - Umiddelbar varsling til Statens helsetilsyn og Statens undersøkelseskommissjon for helse- og omsorgstjenesten (Ukom)
EK.6-1.2.7.2.7	Skjema for melding om avvik/uønsket hendelse i samhandlingen mellom kommune/bydel og Diakonhjemmet sykehus

Eksterne referanser

REF-1.2.19.2 helse- og omsorgstjenesteloven § 6-1. Plikt til å inngå samarbeidsavtale
REF-1.2.25.3 spesialisthelsetjenesteloven §2-1e Samhandling og samarbeid
REF.4-7 Statens helsetilsyn
REF.2.5.33 Helsedirektoratet - Utredning av ønsket innretning av utskrivningsprosessen - Vurderinger og anbefalinger
REF.2.5.32 Helsedirektoratet - Tidlig oppdagelse og rask respons ved forverret somatisk tilstand
REF.2.7.1 I trygge hender 24-7 - God utskrivningsprosess
REF.2.7.4 I trygge hender 24-7 - Tidlig oppdagelse og rask respons av forverret somatisk tilstand