

Pasientsikkerhet - hvordan komme videre?

Innhold

- Begrepsapparat
- Pasientsikkerhetsindikatorer
- Kunnskap
- Meldekultur
- Ledelse
- Evaluere tiltak og støtte/spre de som virker
- Initiere forskning og utvikling
- Nettverksbygging
- Kampanje

Begrepsapparat

- Definisjoner og taksonomi
- Velg blant flere muligheter internasjonalt
- Valider i norske fagmiljøer

Pasientsikkerhetsindikatorer

- En indikator er et observerbart fenomen som viser tilstanden vedrørende et annet, ikke direkte observerbart, fenomen
- En kvalitetsindikator er i tillegg en tallmessig størrelse med en presis definisjon og som kan beregnes rutinemessig
- En indikator beregnes for de enhetene som skal vurderes, og som regel sammenliknes (sykehus, land)

Pasientsikkerhetsindikatorer

- Kan ha flere formål:
 - Styring, evaluering, legitimering, kontroll
 - Klinisk praksis og forbedringsarbeid
 - Sammenlikning av institusjonenes tjenestetilbud (forbrukervalg)
- Et indikatorsett bør si noe om:
 - Struktur
 - Prosess
 - Helseresultat (outcome)

Pasientsikkerhetsindikatorer

- **Vurdering av indikatorer**
 - Betydning
 - Vitenskapelig begrunnelse
 - Gjennomførbarhet

Kunnskap

- Forebygge
- Lære av egne og andres feil
- Redusere skade

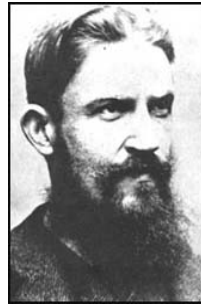
Forebygge

- ROS
- Demming sirkel
 - Say what you do
 - Do what you say
 - Check that it works
 - Improve what you do

Lære av egne og andres feil

Om å gjøre feil

”A life spent making mistakes is not only more honorable but more useful than a life spent in doing nothing.”



[George Bernard Shaw](#)

Nobel laureate in literature

”Jeg holdt på å ansette en feilfri person en gang, men heldigvis klarte jeg å unngå det!”



[Knut Halvorsen](#)

Avd.overlege Blodbanken,
Haukeland sykehus 1955-93

Meldesystemer

- Å lære av egne feil vil være en lang og smertefull prosess, og kostbar for pasientene
- Må samle erfaring slik at man også kan lære av andres feil
 - må innrømme egne feil
 - må være villig til å diskutere mulige årsaksfaktorer
 - man må ha en kritisk holdning til eget og andres arbeid

Hvordan få gode meldinger

- Ikke straff
- Behandle meldingen grundig og om nødvendig gjøre endringer i systemene
- Rask tilbakemelding til melder
- Ta vare på den som har gjort feil

To strategier etter en uheldig hendelse

1. Straks innrømme, informere og forklare. Aldri bortforklare, men sette fokus på det som nå kan og må gjøres. Be om unnskyldning
2. Unnskyldte, bortforklare, bagatellisere, benekte, tie – og håpe at det glir over

Reduser skaden

- For denne pasienten
- Hva gjøres for at ikke dette også skjer med neste pasient?

Lære av egne og andres feil

- **Oversikt over meldeordninger**
 - Hvor melde
 - Hva kan man lære (styrker og svakheter)
 - Identifisere risikoområder

Kunnskap

- Verktøykasse
 - ROS
 - Årsaksanalyse
 - Statistisk prosesskontroll
 - Systematisk journalgjennomgang
 - MOT
 - Kliniske mikrosystemer
- Metodekompetanse/veiledning

Meldekultur

- Fremme ”no name, no blame, no shame”
- Undervisning, kurs, konferanser
- Skape etterspørsel
- Holdninger hos autoriteter (obs autoritet – autoritær)
 - Meldinger
 - Si ifra før noe går galt
- Holdninger hos melder
 - Lett å melde om feil ved utstyr?
 - Vanskelig å melde om andres feil?
 - Vanskeligere å melde om egne feil?

Ledelse

- ”Boards on board”
- Skape etterspørsel hos styrer, toppledelse i RHF og HF og hos politikere
- Gjøre validering av nye tiltak til en naturlig del av tiltaket
 - Obs poster
 - Medikamentmaskin

Evaluere tiltak og støtte/spre de som virker

- BEST
- Støtte ildsjeler

Best

- Se problemet – gjøre noe med det
 - Lokal forankring
 - Lære av andre
 - Spre kunnskapen til andre
- Good practice into policy
 - Simulering bør være policy

Øvelse

- Genier
- Tiger Woods

Initiere forskning og utvikling

- Identifisere forskningsbehov
- Validering
- Veilede master og ph.d studenter

Pasientsikkerhet

- **Forskning**
 - Finne ut hva som bør gjøres
- **Revisjon**
 - Finne ut hva vi faktisk gjør
- **Forbedring**
 - Hvordan bør vi gjøre det?

Nettverksbygging

- **Nasjonalt**
 - Helsetjeneste
 - Forvaltning
 - Undervisning
 - Pasientorganisasjoner
 - Fagforeninger
- **Internasjonalt**
 - Portal for internasjonale samarbeidspartnere

Kampanje

?

- Se også www.kunnskapssenteret.no/pasientsikkerhet