ER DET GREIT Å MELDE EN KOLLEGA NÅR DU SER FEIL???

AVVIKSSYSTEM

Grethe Kolloen, Akershus universitetssykehus
Anne Wenche Lindboe, Diakonhjemmets sykehus

NSH konferanse for kontorfaglig helsepersonell 24.11.17

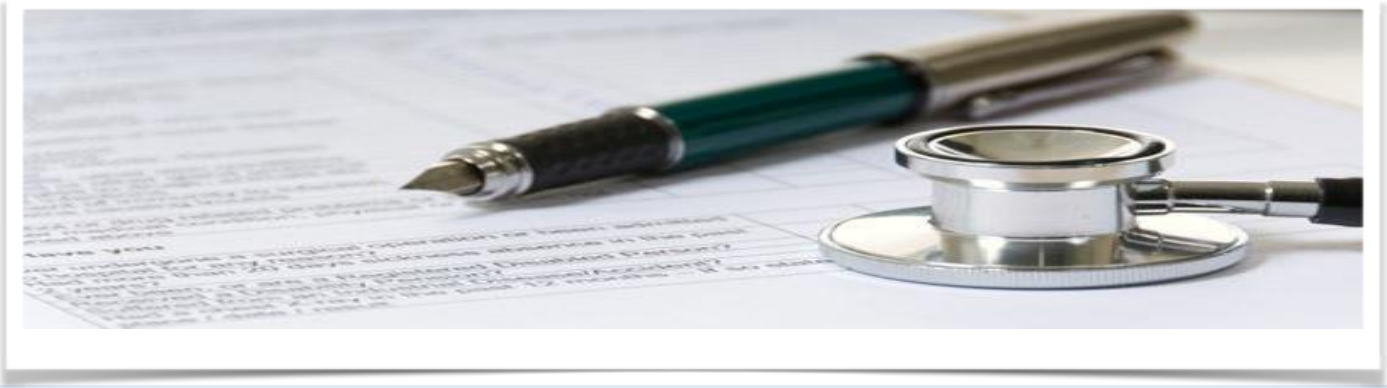
- **Innhold**
- Lover og regler
- Fakta om avvik
- Mobbing
- Me too#
- Aisha
- En sjanse til
- Pasientsikkerhetskultur og ledelse
- Takk for oss

DE VIKTIGSTE MELDEPARAGRAFENE:

- **Helsepersonelloven:**

  § 17. Opplysninger om forhold som kan medføre fare for pasienter

  Helsepersonell skal av eget tiltak gi tilsynsmyndighetene informasjon om forhold som kan medføre fare for pasienters sikkerhet.



De viktigste §.. Forts..

- **Spesialisthelsetjenesteloven:**

  § 3–3. Meldeplikt til Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

  Om betydelig personskade på pasient som følge av en utført helsetjeneste eller ved at en pasient skader en annen. Det skal også meldes fra om hendelser som kunne ha ført til betydelig personskade.

  § 3-3a. Varsel til Statens helsetilsyn om alvorlige hendelser

  Med alvorlig hendelse menes dødsfall eller betydelig skade på pasient hvor utfallet er uventet i forhold til påregnelig risiko.

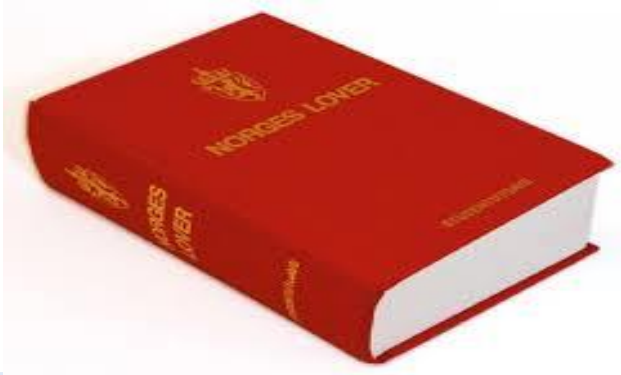
De viktigste §.. Forts..

- **Helsetilsynsloven:**

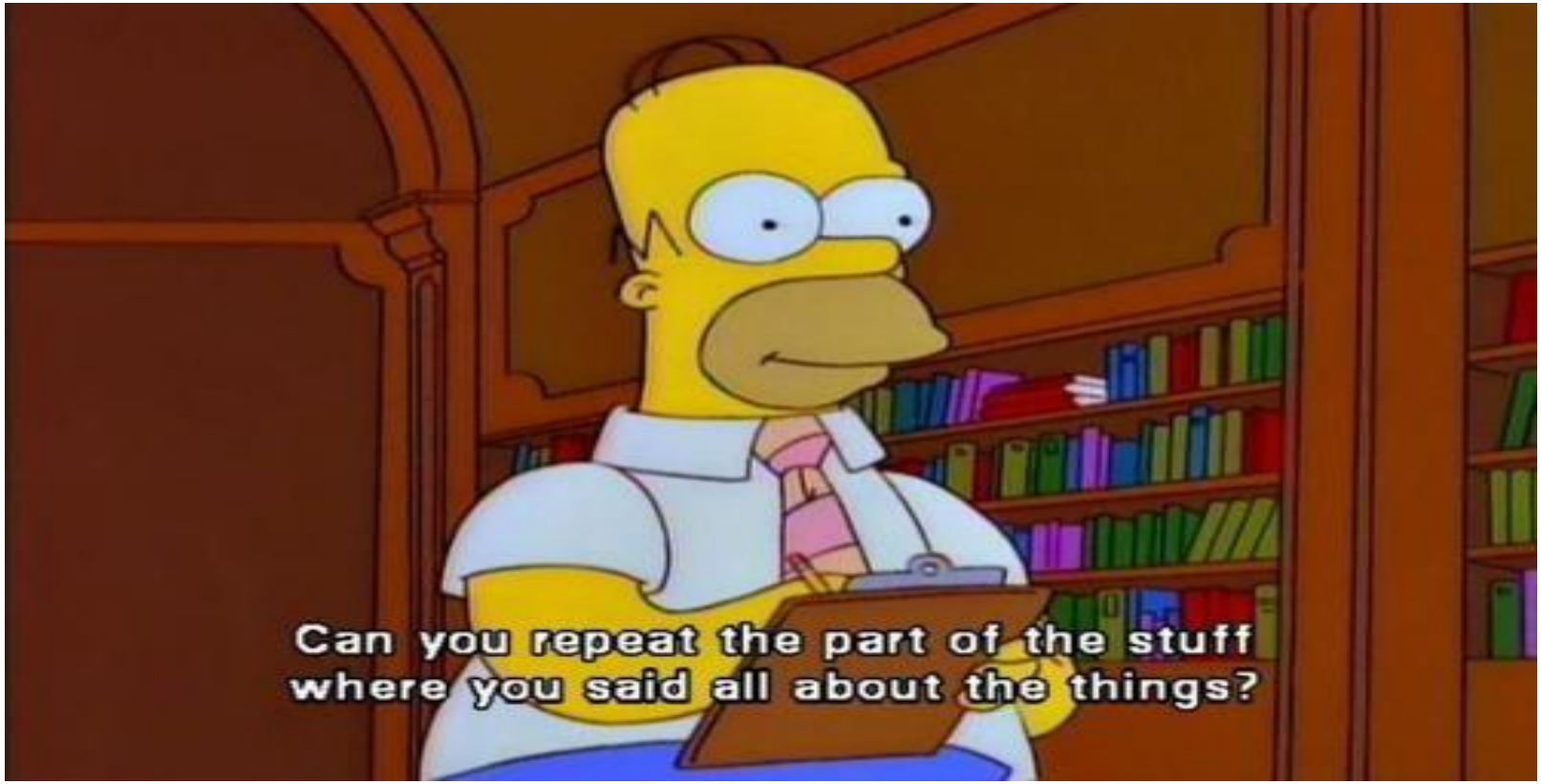
  § 3. Plikt til å opprette internkontrollsystem og tilsyn med at det føres internkontroll. Enhver som yter helse- og omsorgstjenester skal etablere et internkontrollsystem for virksomheten og sørge for at virksomhet og tjenester planlegges, utføres og vedlikeholdes i samsvar med krav fastsatt i eller i medhold av lover og forskrifter. (…)

Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten

- **§ 3. *Ansvaret for styringssystem***
- Den som har det overordnede ansvaret for virksomheten skal sørge for at det etableres og gjennomføres systematisk styring av virksomhetens aktiviteter i tråd med denne forskriften og at medarbeiderne i virksomheten medvirker til dette.
- Andre viktige § er:
- § 6. *Plikten til å planlegge*
- § 7. *Plikten til å gjennomføre*
- § 8. *Plikten til å evaluere*
- § 9. *Plikten til å korrigere*



?

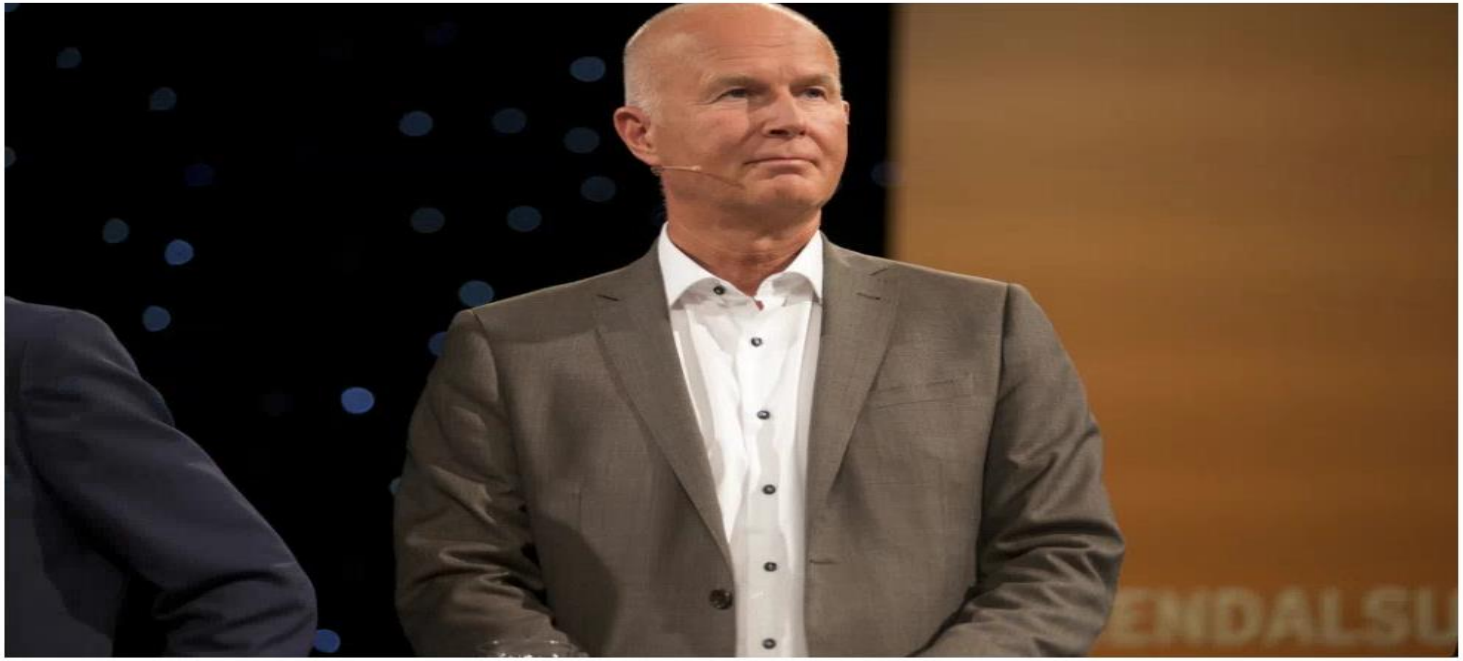

Can you repeat the part of the stuff
where you said all about the things?

FAKTA OM AVVIK

- Avvik i helsetjenesten er uønskede hendelser eller brudd på kvalitetskrav, prosedyrer, retningslinjer og lover som skal ivareta pasientsikkerheten og et godt arbeidsmiljø for de ansatte.
- Det kan gjelde både fag, juss, etikk, administrasjon og organisering og omfatter dermed både pasientbehandling, taushetsplikt, klager, brann, sikkerhet, tyveri, mat, hms, pasienttransport etc.

- Det er ingen felles nasjonal definisjon på «avvik» i helsetjenesten. Kommuner, helseforetak, institusjoner og avdelinger har sine egne definisjoner, basert på krav nedfelt i interne kvalitetssystemer. I tillegg kommer nasjonale lover og forskrifter som også må følges. Blant annet pasientrettighetsloven, helsepersonelloven, spesialisthelsetjenesteloven, helsetilsynsloven og arbeidsmiljøloven.
- Avviksmeldinger sendes oftest via arbeidsplassens interne elektroniske kvalitetssystem. Melding går da til nærmeste leder som kan velge å «lukke» avviket dersom problemet løses, eller videresende meldingen til et høyere ledelsesnivå dersom det er et større problem. Avvikshåndtering er en del av kvalitetsstyringssystem.

- Betydelig personskade på pasient som følge av ytelse av helsetjeneste eller ved at en pasient skader en annen, samt hendelser som kunne ha ført til betydelig personskade, skal i tillegg meldes til Kunnskapssenteret og/eller Helsetilsynet.



VIL ENDRE LOVVERKET: Helsedirektør ved Helsedirektoratet Bjørn Guldvog. Her under helsedebatt under Arendalsuka. Foto: Torstein Bøe / NTB scanpix

Vi trenger mer åpenhet om forholdene i helse-Norge

Hva er mobbing?

- Når negative hendelser systematisk og vedvarende rettes mot en og samme person, er det mobbing.

- Mobbing kan ha mange former. Det kan dreie seg om å bli utelukket fra det sosiale nettverket på jobben, stadig bli forbigått eller oversett når oppgaver skal utdeles, bli uriktig eller overdrevet beskyldt for dårlig arbeid, eller ertet, fleipet med og latterliggjort.

- Mange kan oppleve å bli utsatt for ulike former av dette. Slike episoder er uheldige, men for å kalle det mobbing må det skje gjentatte ganger og over tid.

Mobbing

- ***Mobbing skal tas på alvor, og den enkelte har både rett og plikt til å si fra dersom man ser andre bli mobbet eller selv opplever dette.***

- Arbeidsmiljøloven forbyr trakassering og annen utilbørlig opptreden på arbeidsplassen. Selv om arbeidsmiljøloven ikke benytter mobbing som begrep, faller denne type atferd inn under atferd som arbeidsmiljøloven forbyr. Den sier også en del om arbeidsgivers og arbeidstakers plikter for å ivareta et godt arbeidsmiljø, og verneombudets rolle. Både arbeidsgiver og arbeidstaker plikter å ivareta et godt arbeidsmiljø.
- Virksomheten skal ha rutiner for melding av avvik
- Få hjelp av en kollega til å presentere saken
- Når det meldes avvik, skal overordnet og verneombud få beskjed, eventuelt også tillitsvalgt
- Ha realistiske forventninger til saksgang

ME TOO#

- Er det greit å dra kjærlighetslivet inn i et åpent kontorlandskap?
- Ruset på jobb
- Er det forskjell på:
- Leder/sidestilt kollega
- Hvor går grensene?
- Julebord – exitplan!
- Bilde fra CC vest julekatalog – hva sier dette deg?

Aisja

- Hva gjør vi når pasienten er rasist?
- Hvorfor reagerer enkelte slik?
- Gjensidig respekt
- Hva gjør vi når pasienten ikke har folkeskikk?
- Hvordan reagerer vi overfor rasistiske pasienter?
- Vi må forberede oss
- **Felles holdninger skaper trygghet**

Pleier stjal morfin fra pasienter – avslørt av årvåkne kolleger

10 | ryheter

AHUS-SYKEPLEIER STJAL PASIENTENES MORFIN

AVSLØRT AV VÅKI

Overrasket over systemet

Hva og Hvordan

- Hvordan oppdage svinn av medikamenter?
- Når skal du gå videre med saken – er mistanke nok?
- Hvem skal du melde fra til?
- Er kulturen åpen og trygg eller er du redd for din egen posisjon?
- Hvordan tror du din leder ville håndtert en slik situasjon?

En sjanse til

- Da sykepleier Merete måtte pleie sin dødssyke kjæreste, være mamma og stå i jobb, ble det for mye .
- Trøsten ble Pinex forte, opptil 30 om dagen! Helt til sjefen innkalte til møte.

Vedtak om advarsel

Advarsel til helsesekretær. Urettmessig tilegnelse av taushetsbelagte opplysninger

Advarsel til helsefagarbeider. Brudd på taushetsplikten

Hvis det ikke er skrevet avvik på uforsvarlige situasjoner kan det få uheldige konsekvenser, ikke bare for pasientene, men også deg selv.

Uetisk oppførsel på arbeidsplassen

Forskere ved Institute of Leadership and Management i England spurte 1600 ledere

- Tar snarveier – 72 prosent
- Lyve for å skjule at du har gjort feil – 72 prosent
- Baksnakke kolleger – 68 prosent
- Ikke ta ansvar for det du skulle ha gjort – 67 prosent
- Slappe helt av når ingen ser på – 64 prosent
- Lyve for å skjule kollegers feil – 63 prosent
- Å ta kred for andres jobb – 57 prosent
- Ta en sykedag uten å egentlig være syk – 56 prosent
- Lyve om hva du kan og din erfaring – 54 prosent
- Stjele småting fra kontoret – 52 prosent

Pasientsikkerhetskultur og risiko for skader

- Undersøkelsen av pasientsikkerhetskultur i spesialisthelsetjenesten viser at rundt **halvparten** av enheter ved norske sykehus rapporterer om et godt klima for pasientsikkerhetskultur. Samtidig kan minst 44 prosent ha et klima som gir økt sjanse for pasientskader.
- De to viktigste elementene i pasientsikkerhetskultur er **sikkerhets- og teamarbeidsklima.**
- • Sikkerhetsklima handler om hvor lett medarbeidere synes det er å **snakke** om risiko og uønskede hendelser ved sitt arbeidssted.
- • Teamarbeidsklima handler om medarbeideres opplevelse av **støtte** fra sitt team for å prioritere trygg pasientbehandling.
- Undersøkelsen viser også at **ledere** er viktige premissgivere for hvordan ansatte opplever pasientsikkerhetskulturen ved sitt arbeidssted.

Det er lov å gjøre feil, men ikke samme feil hele tiden

- «At det gjentakende er tomt for såpe er i høyeste grad en uønsket hendelse hos oss.» (Øystein Helland, Oslo universitetssykehus)

Riksrevisjonens rapport - Pressemelding

- God pasientsikkerhet forutsetter at helseforetakene lærer av uønskede hendelser og aktivt forebygger at hendelser gjentar seg. Et sentralt element i dette er å ha interne avvikssystemer der helsepersonell kan melde uønskede hendelser, inkludert nestenulykker. Riksrevisjonens undersøkelse omfatter 19 helseforetak, og viser at det er et behov for å bedre meldekulturen.

- Kulturen og ledelsen innad i den enkelte avdelingen har avgjørende betydning for hvilke hendelser som meldes, konstaterer riksrevisor Per-Kristian Foss

Lykke til! ☺

Kunsten å omgås hverandre.....

Livet ditt består 10% av det som skjer og 90% av hvordan du reagerer på det som skjer