

# Regional delstrategi for pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring

Satsingsområder og tiltak

(Godkjent av styret i Helse Sør-Øst RHF, 4.2.2021)

HELSE  SØR-ØST

Regional delstrategi for pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring skal bidra til å realisere Helse Sør-Østs visjon og *Regional utviklingsplan 2035*.

Delstrategien bygger i tillegg på nasjonale og regionale føringer som:

- *Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten*
- *Nasjonal handlingsplan for pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring 2019-2023*
- *Regional strategi for kvalitet, pasientsikkerhet og HMS, Helse Sør-Øst 2018-2020*
- *Rammeverk for helse, miljø og sikkerhet, Helse Sør-Øst 2015-2020*
- *Helse Sør-Øst rammeverk for virksomhetsstyring*

I tillegg til overordnede føringer er kunnskap fra litteratur og forskning, samt innspill fra helseforetak, sykehus, brukerrepresentanter, tillitsvalgte og vernetjeneste tillagt stor vekt.

Kunnskapsgrunnlaget er nærmere beskrevet i et eget dokument som er tilgjengelig her:

<https://www.helse-sorost.no/om-oss/vart-oppdrag/hva-gjor-vi/kvalitet-og-pasientsikkerhet>

Det arbeides kontinuerlig med pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring i helseforetakene og sykehusene.

Målgruppen for delstrategien er ledere og medarbeidere på alle nivåer. I den regionale delstrategien er det vektlagt å trekke frem satsingsområder og tiltak som det er behov for at ledere arbeider særskilt med og prioriterer i de kommende årene.

Tiltakene er utformet slik at de kan operasjonaliseres i alle helseforetak og sykehus, innenfor alle tjenesteområder og ulike kontekster, både innen tverrfaglig spesialisert rusbehandling, psykisk helsevern og somatiske tjenester inkludert støttefunksjoner.

*Definisjoner* av ulike begrep er beskrevet i vedlegg 1.

## HELSE SØR-ØST • VISJON

*Gode og likeverdige helsetjenester til alle som trenger det, når de trenger det*

## LANGSIKTIGE MÅL • HELSE SØR-ØST

*Regional utviklingsplan 2035 ligger til grunn for utviklingen i Helse Sør-Øst og gir føringer for hva delstrategi for pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring skal understøtte*

*Bedre helse i befolkningen med sammenhengende innsats fra forebygging til spesialiserte helsetjenester*

*Kvalitet i pasientbehandlingen og gode brukererfaringer*

*Godt arbeidsmiljø for ansatte, utvikling av kompetanse og mer tid til pasientbehandling*

*Bærekraftige helsetjenester for samfunnet*

## DELSTRATEGI • MÅL

- *Redusere risiko for pasientskader*
- *Redusere uønsket variasjon i tilbud og kvalitet på tjenestene*

## DELSTRATEGI • SATSINGSOMRÅDER



Øke pasientens  
helsekompetanse



Utvikle mer  
sikkerhetsorientert  
ledelse



Øke kompetanse om  
pasientsikkerhet og  
kvalitetsforbedring



Styrke regionens  
innsats innen nasjonale  
satsinger



Forbedre systemer  
og strukturer  
for virksomhetsstyring



## • Øke pasientens helsekompetanse

*Pasienter, brukere og pårørende skal gis kunnskap om og mulighet til å ivareta sin helse og rettigheter, medvirke i egen behandling og i arbeidet med å forbedre helsetjenestene*

### Pasient- og pårørendeopplæring

- Følge opp aktivitet innen pasient- og pårørendeopplæring
- Øke bruken av digitale læringsformer til opplæring

### Kommunikasjon

- Øke helsepersonells kompetanse i helsekommunikasjon, samtalemotodikk og pasient- og brukerrettigheter
- Anvende metoder (samvalg) som gjør at pasienter kan ta informerte valg om diagnostikk, behandling og oppfølging

### Brukermedvirkning

- Gjennomføre lokale pasient- og brukerundersøkelser systematisk, og anvende resultatene til kvalitetsforbedring
- Involvere brukerrepresentanter på hensiktsmessig måte i forbedringsarbeid og -prosjekter



## • Utvikle mer sikkerhetsorientert ledelse

*Ledere skal anvende sikkerhetstenkning i arbeidet med pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring*

### Helse, miljø- og sikkerhet

- Planlegge for balanse mellom aktiviteter, ressurser og tilgjengelig kompetanse, i samarbeid med tillitsvalgte og vernetjeneste
- Medarbeidere gis mulighet til å arbeide med pasientsikkerhet, HMS og kvalitetsforbedring
- Systematisk gjennomgå uønskede hendelser med HMS-sammenheng på ledelsesnivå

### Legemiddelsikkerhet

- Innføre regional standard for lukket legemiddelsløyfe
- Innføre standardiserte arbeidsprosesser for legemiddelsamstemming
- Utarbeide prosedyrer og opplæring for helsepersonell med utgangspunkt i regional veileder om legemiddelhåndtering

### Sikkerhetskultur

- Bruke rammeverket for virksomhetsstyring til å fremme arbeid med sikkerhet
- Fremme sikkerhetskultur gjennom kunnskapsformidling, trening og simulering
- Sørg for at vold- og trusselhendelser mot medarbeidere og pasienter registreres i meldesystemet og behandles

### Lederstøtte

- Etablere læringsarenaer for metoder som gir bedre integrering av pasientsikkerhet og HMS
- Videreutvikle lederstøtte og forskningsbasert metodikk for oppfølging av medarbeiderundersøkelsen ForBedring



## • Øke kompetanse om pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring

*Ansatte, ledere og brukerrepresentanter skal ha kompetanse om pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring*

### **Veiledningskompetanse**

- Utvikle og ta i bruk en regional mal for opplæring av veiledere i forbedringsarbeid
- Alle enheter har tilgang til personer som kan veilede og bistå i forbedringsarbeid

### **Forbedringskompetanse**

- Tilrettelegge for at medarbeidere får opplæring i pasientsikkerhets- og forbedringsarbeid
- Sørge for at kompetanse om pasientsikkerhet og forbedringsarbeid inngår som læringsmål i alle lederutviklingsprogram

### **Kompetanse i sikkerhetsstyring**

- Utvikle opplæringstilbud i sikkerhetsstyring for ledere

### **Kompetanse i teamarbeid**

- Tilrettelegge for utvikling av team og teamferdigheter i enheter med direkte pasientrettet arbeid, med involvering av brukere og sentrale samarbeidsparter





## • Styrke regionens innsats innen nasjonale satsinger

*Nasjonale tiltak innen områder med identifisert risiko og forbedringspotensial skal videreføres og følges opp*

### Tiltakspakker/faglige råd fra «I Trygge hender 24-7»

- Etablere arenaer for læring og erfaringsdeling om innføringen av tiltakspakker/faglige råd

### Helsetjenesteassosierte infeksjoner, smittevern og antibiotikaresistens

- Etterleve nasjonale og regionale planer for smittevern, pandemiberedskap og antibiotikaresistens
- Utarbeide og ta i bruk regional veileder innen antibiotikastyring

### Samhandling

- Etablere rutiner for trygge overganger innen spesialisthelsetjenesten og mellom spesialist- og primærhelsetjenesten
- Utarbeide helhetlige pasientforløp for utsatte grupper i helsefelleskapene
- Etablere arenaer for læring og erfaringsdeling om pakkeforløp innen somatikk, psykisk helsevern og tverrfaglig spesialisert rusbehandling



## • Forbedre systemer og strukturer for virksomhetsstyring

*Arbeidet med pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring skal være en integrert del av virksomhetsstyringen, og systemer og strukturer skal forbedres og tilrettelegges for dette*

### Melde- og forbedringssystemer

- Etablere pasientnære, tverrfaglige forbedringsteam der forbedringsundersøkelser viser at det er størst behov
- Fremme meldekultur og registrere og behandle alle uønskede hendelser i meldesystemene
- Etablere kvalitetsutvalg på alle relevante nivåer

### Kvalitetsmålinger

- Bruke sanntidsdata fra eksisterende systemer for å følge opp utvikling og understøtte forbedringsarbeid
- Øke og synliggjøre bruk av resultater fra kvalitetsmålinger (indikatorer og registre) i forbedringsarbeid

### Erfaringsdeling

- Utvikle løsning for regional publisering av læringsnotater
- Bruke regionalt innsatsteam for kvalitetsforbedring og pasientsikkerhet til erfaringsdeling
- Bruke helsefelleskapene til erfaringsdeling om arbeid med kvalitetsforbedring, pasientsikkerhet og HMS

### Etterlevelse av fagprosedyrer

- Utarbeide regional retningslinje for kliniske fagrevisjoner

# Vedlegg

### Tjenester av god kvalitet:

er virkningsfulle

er trygge og sikre

involverer brukere  
og gir dem innflytelse

er samordnet og  
preget av kontinuitet

utnytter ressursene  
på en god måte

er tilgjengelige og  
rettferdig fordelt

**Pasient- og brukersikkerhet:** «... er vern mot unødig skade som følge av helse- og omsorgstjenestens ytelser eller mangel på ytelser»

**Kvalitetsforbedring:** «... er en kontinuerlig prosess for å identifisere svikt eller forbedringsområder, teste ut tiltak og justere til resultatet blir som ønsket og forbedringen vedvarer. Prosessen innebærer å dokumentere at man faktisk har et problem, identifisere årsaker, teste ut mulige løsninger i liten skala og implementere tiltak som viser seg å være effektive. Kvalitetsforbedring handler om alt fra å justere de små tingene i hverdagen, til å teste ut mer innovative og nytenkende ideer og tjenester»

**Pasientskade:** «... er utilsiktet skade som har oppstått som et resultat av behandling eller tjenester eller som tjenesten har bidratt til, som krever ytterligere overvåking, behandling eller sykehusinnleggelse, eller som har dødelig utgang»

**Uønskede hendelser:** «En hendelse, situasjon eller vedvarende forhold som ikke er ønsket eller tilsiktet. Må ikke nødvendigvis være en skade, kan også være en «påregnelig» komplikasjon som forlenger behandlingstid, mangel på respekt og dårlig kommunikasjon med pasient og pårørende. En uønsket hendelse kan også være unnlattelse av nødvendig behandling og for lang ventetid på behandling ved alvorlige lidelser»

**Avvik:** Begrepet avvik brukes ofte i forbindelse med tilsynsorganenes tilsyn med virksomheter hvor det konkluderes med brudd på regelverk. Avvik defineres som: «Mangel på oppfyllelse av et krav». Med krav forstås behov eller forventning som er angitt (ISO 9000). Som brudd på lov, forskrift, virksomhetens egne krav, ulykke eller uhell hvor det bør vurderes tiltak for å unngå gjentakelse. Avviksbegrepet har vært brukt om alle typer feil, uhell, skader og mangler. Å betrakte en hendelse som et avvik har vært oppfattet som negativt, og har i de senere årene blitt forsøkt erstattet med begrepet uønsket hendelse. Uønskede hendelser benevnes også som avvik i helseforetakene.

**HMS:** HMS er en forkortelse for helse, miljø og sikkerhet, og er en fellesbetegnelse for det arbeidet som skal gjøres på den enkelte arbeidsplass for å forhindre skade på ansatte og systematisk forbedre arbeidsmiljøet, samt å redusere negativ påvirkning på det ytre miljøet. Arbeidstilsynet sier at godt arbeidsmiljøarbeid handler om å redusere risiko for farer og ulykker, og aktivt å rette søkelyset mot de positive og helsefremmende faktorene i arbeidsmiljøet. I Arbeidsmiljølovens formålsparagraf stilles det krav om at arbeidsmiljøet skal være fullt ut trygt, forsvarlig og helsefremmende.