

# Økt kvalitet på saksbehandling i pasientrelaterte saker ved bruk av hendelsesgjennomgang

Prehospitale tjenester/ Ambulanseavdelingen/ HMS, kvalitet og lederstøtte

## Mål

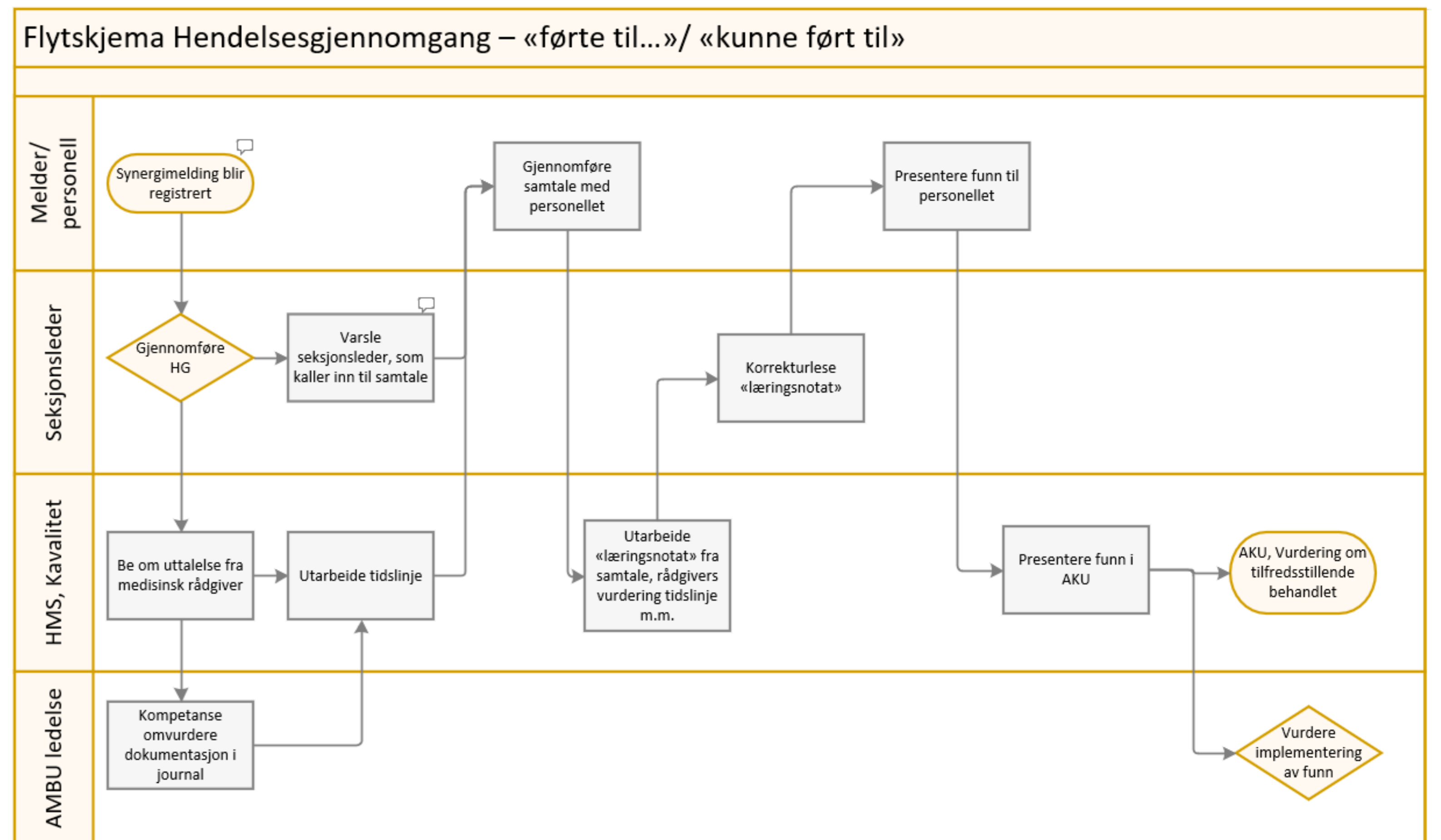
- Hendelsesgjennomgang skal i Q1.2024 benyttes i 90% av alle pasientrelaterte saker som "førte til...»/«kunne ført..." til alvorlig pasientskade, samtidig skal det i 50% av disse sakene være dokumentert at tiltaksarbeidet førte til forbedring.

## Forstå problemet

- Gode systemer for saksbehandling i avdelingen. Opplevde at det kunne være forbedringspotensialer, spesielt i tilfeller som førte til, og kunne ført til pasientskade.

## Teamet

- Teamet består av seksjonsledere i avdelingen, samt vernetjenesten og brukerrepresentanten



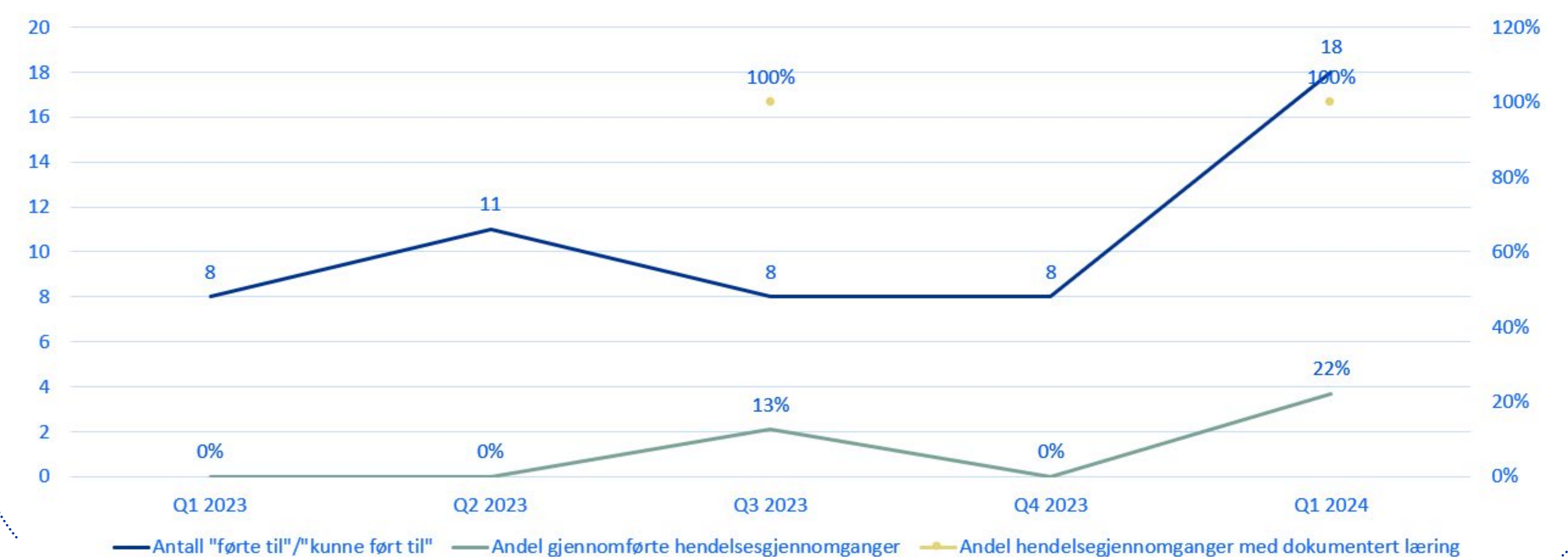
## Driverdiagram

Driverdiagrammet avdekket områder hvor det var viktig å ha fokuset, og pekte på di viktige driverne som grunnlag for PDSA-sykluser;



## Målinger

Kartlegge antall gjennomførte hendelsesgjennomganger, og hvor stor andel av disse som har ført til læring .



## Overskrift

- Implementeringen har vært en løpende prosess, seksjonsledere har vært involvert fra første dag, da de leder prosessene i sine seksjoner.
- Implementeringen har foregått gradvis med at det her blitt gjort hendelsesgjennomganger når det har falt seg naturlig, basert på innmeldte synergimeldinger.
- Utarbeidet flytskjema
- Rutine i eHåndboka
- Tema på AKU – med presentasjon av læringsnotater
- Lettet arbeidet på hver enkelt seksjonsleder
- Involverte ansatte har blitt ambassadører

## Læring, veien videre

- Mange saker som krysses av for «kunne ført til...»/«førte til...»
- Flere saker som ikke var relevante å lage stor prosess på
- Hendelsesgjennomgang gir en systematisk forbedring, involvering og implementering.
- Systematisert og standardisert prosesser
- Bidratt til involvering av vernetjeneste, brukerrepresentant og involverte ansatte
- Tilbakemelding fra ansatte om at det oppleves som ønske om systemlæring
- Intervjuer gir gode dialoger
- Ingen «pekefinger»

Retningslinje  
PHT-AMBU Hendelsesgjennomganger i ambulanseavdelingen

Dokument-ID: 111701  
Versjon: 0  
Utarbeidet av: Robert Bø

Status: Godkjent  
Dokumentansvarlig: Robert Bø

Godkjent av: Lillian Karin Kesanen Solbakken  
Godkjent fra: 03.04.2024



Målgruppe

- Seksjonsledere
- Øvrigt stab og rådgivere som foretar og bidrar til gjennomføring av hendelsesgjennomganger
- Alle ansatte i ambulanseavdelingen Vestre Viken

Hensikt

Hendelsesgjennomganger skal bidra til økt pasientsikkerhet. Gjennom hendelsesgjennomganger har avdelingen som mål å bedre pasientsikkerheten gjennom systematisk arbeid pasientrelaterte hendelser.

Rutinen skal beskrive gjennomføringen av en hendelsesgjennomgang i avdelingen. Dette skal bidra til likhet og forståelse for personellet, samt gi en veiledning for seksjonsledere og fasilitatorer, slik at det blir en enhetlig tilnærming.



Betydelig forbedring

Expected results achieved for major subsystems. Implementation (training, communication etc.) has begun for the project. Project goals are 50% or more complete.