

KVALITETSSYSTEMET



Larvik
kommune

Hvordan jobber vi med hendelser i TQM

*- erfaringer fra virksomhet hjemmetjenester avd.
Nanset*

Avd. leder Vibeke Lea – Willems

NY HENDELSE

20:19 📶 🔋

← Ny hendelse Neste ➡

Hendelsestype

Ingen valgt ▲

Ingen valgt

AVVIK

FORBEDRINGSFORSLAG

OBSERVASJON SOM KAN FØRE TIL ET AVVIK/ULY...

FREMHEVE NOE BRA

SKADE PÅ PERSONELL (HMS AVVIK)





1. Hvilke spesifikke hendelser meldes?

- **Legemiddelhåndtering:**
 - Ute i feltet, på medisinrom, i overgangene mellom sykehuset, fastleger, sykehjemsleger og ut til legemiddelkortet som doseres av sykepleierne i feltet.
- **Andre hendelser som går på avvik er:**
 - Ikke fulgt oppdrag hos pasient
 - Glemte å veie i forhold til ernæringsoppfølging.
 - Lagt igjen feil legemiddelkort i et annet hjem – taushetsplikt
 - Ulike ting ute i tjenesten som glemte å ta med utstyr/glemte å kvittere. Så det er ulik alvorlighetsgrad det melder inn på: lav, middel og høy
- **HMS avvik meldes også i større grad:**
 - De fleste tilfellene som blir meldt gjelder arbeidsforhold i hjemmet. (Hjelpemidler /tilrettelegging i hjemmet.
 - I mindre skala trusler i forhold til vold.
 - Ofte god dialog med verneombud og bedriftshelsen.





1. Hvilke spesifikke hendelser meldes?

- Forbedringsmeldinger:

Tjenesteutøverne er profesjonelle og opptatt av pasientsikkerheten:

- De ansatte melder mer forbedringsmeldinger nå enn tidligere. Det er i tråd med hva vi ønsker. Vi ønsker en dreining fra avvik til forbedringsmeldinger
 - Fra å jobbe i etterkant av hendelsene til å jobbe forebyggende og unngå hendelser





1. Hvilke spesifikke hendelser meldes?

- **Ros og fremheve noe bra 😊**
 - Økt kultur for å sende en ros melding hvis samarbeidet på tvers har vært vellykket.
 - Ambulant team – har fått flere ros meldinger i TQM
 - Natttjenesten – god overlapp
 - Tjenestekontoret har sendt til tjenestene





2. Hvilke tiltak igangsettes?

– Ledelsesverktøy

- Skape kultur i avdelingen for å sende hendelser

– Alle hendelsene går til nærmeste leder – som er avd. leder

- Vurderer først alt som kommer inn
- Oppfølging individuelt med ansatt som melder og ansatt som har vært involvert i hendelsen
- Gjennomgår alle hendelsene i plenum hver onsdag.
 - Systemer / rutiner /hva tiltak vi kan iverksette
- Det som angår hele sykepleiergruppen – tar vi sammen i sykepleiermøtene.
- Ha som fast punkt på ledermøter og deler hendelsene/utfordringene og oppfølgingen videre sammen – felles forståelse og kultur for det





2. Hvilke tiltak igangsettes?

- **Forbedringsmeldinger og hendelser som går på tvers i hele virksomheten følges opp av virksomhetsrådgiver**
 - Alle avd. koordinatører samles
 - Skaper en bredere forståelse og mer likhet i tjenestene
 - Samlet hjemmetjenester
 - De ansatte som melder de ulike hendelsene opplever at de blir tatt på alvor og ser at hendelsene blir fulgt opp
 - Følger opp med nødvendig oppdatering på kompetanse der det er nødvendig
 - Spiller alle like gode – her har virksomhetsrådgiver en sentral rolle og gjør en fantastisk jobb



2. Hvilke tiltak igangsettes?

- Kvalitetssystemet fungerer veldig bra i forhold til hendelse modulen
- De ansatte for se hele forløpet til hendelsen de melder
- Alltid til nærmeste leder.
 - Videre til virksomhetsleder / virksomhetsrådgivende leder /annen avd. leder
 - Melder for alltid tilbakemelding hvis det skjer en korrigering i hendelsen og tiltak som iverksettes.
 - Dette fører til at de ansatte ser at det nytter, de blir tatt på alvor og det blir fulgt opp seriøst



3. Med bakgrunn i antall hendelsesrapporteringer:

Kan hendelsesrapporteringen forenkles for den enkelte ansatte gjennom for eksempel tilgjengeliggjøring av kvalitetssystemet på arbeidstelefon/IPAD?

- I Virksomhet hjemmetjenester pågår det nå prosesser på dette for å teste det ut på mobil omsorg – og i hvilket omfang vi skal ha det
- I mellom tiden er det ingen tvil at de ansatte klarer å ivareta å melde hendelser.
- Det er svært ønskelig med dokumentene på mobil omsorg for å kunne ha prosedyrer tilgjengelig i hjemmene.
- Dette er også et spørsmål om informasjonssikkerhet og personvern. Ansatte har ikke hatt mulighet til å legge til apper på Ipad på grunn av sikkerhetshensyn.

