

Den Danske Kvalitetsmodel – Speciallægeklinikken Centralen		
Instruktion		Side: 1 af 1
Titel: Håndtering af hændelser		Dok. nr.: I-003
		Version: 1
Udarb.:	Godk. af: Ken	Dato:05-10-2015

## Instruktion i håndtering af hændelser

### Formål:

Formålet med denne instruktion er at sikre en systematisk håndtering af hændelser og næved hændelser.

### Indhold:

#### Hvem?

I forlængelse af at der er sket en hændelse eller at det var næved skal den pågældende medarbejder der var impliceret eller var vidne til hændelsen udfærdige en *F-002 hændelsesrapport*. Hvis relevant indrapporteres til Dansk patientsikkerhedsdatabase: <http://dpsd.demo.privatsite.dk/Rapportering/Sundhedsprofessionelle.aspx>

#### Hvornår?

I udgangspunktet skal hændelser altid registreres, hvis en person eller materiel led skade eller hvis der var risiko, for at det kunne være sket. I det omfang at en hændelse vurderes til at kunne have påvirket kvaliteten af vores service, skal der ligeledes udfærdiges en *F-002 hændelsesrapport*. Herudover kan der være tilfælde, hvor vi selv ønsker en opfølgning på et problem eller at vi har forslag til forbedringer. I alle disse tilfælde skal *F-002 hændelsesrapport* benyttes som opfølgings- og forbedringsværktøj.

#### Hvordan?

F-002 bygget op efter følgende struktur, hvor de enkelte felter rummer hver deres del af opfølgingsprocessen:

1. *Beskrivelse af hændelsen*: Dette punkt er så at sige en simpel beskrivelse – hvad skete der?
2. *Beskrivelse af årsagen*: Her skal vurderes på hvad årsagen var til at hændelsen opstod – hvorfor skete det?
3. *Korrigerende handling/ forbedringstiltag*: Det sidste punkt i processen er selve idé- / forebyggelsesprocessen – hvad gør vi for at det ikke sker igen? Og kan situationen opstå i en anden sammenhæng (risikostyring)? Hvis ja, hvad kan vi gøre for at forebygge?
  - a. *Der skal udarbejdes en handlingsplan for implementering med ansvar og deadlines (ikke nødvendigvis på skrift, skriv evt. på hændelsesrapporten)*.
4. *Opfølgning*: Opfølgningen skal sikre at de korrigerende handlinger / tiltag vi blev enige om er blevet implementeret i klinikken og ikke blot løber ud i sandet. Hvis tiltagene ikke er implementeret som aftalt, skal der udarbejdes en ny *F-002 hændelsesrapport*, for at klarlægge hvorfor. Hvis alt er ok, betragtes hændelsesrapporten som afsluttet.

#### Opfølgning?

Den første opfølgning sker hver anden mandag og derudover følger vi op på uafsluttede hændelsesrapporter, hvor de korrigerende handlinger er under implementering.

I forbindelse med den interne audit følger vi op på implementeringen – fungerer tiltagene efter hensigten?