

Til sagsbehandlere

Kriterier for at afvise rapporterede utilsigtede hændelser

I nogle tilfælde kan du som sagsbehandler af en utilsigtet hændelse komme i tvivl om, hvornår der egentlig er tale om en utilsigtet hændelse. Dette materiale handler om, hvornår du kan afvise en rapporteret utilsigtet hændelse.

Formål med rapporteringsordningen

Formålet med rapporteringsordningen for utilsigtede hændelser er at understøtte patientsikkerheden ved at indsamle, analysere og systematisk lære af de utilsigtede hændelser.

Definition på en utilsigtet hændelse

En utilsigtet hændelse:

- er hændelser og fejl, som ikke skyldes patientens sygdom, men som er til skade for eller kunne have skadet patienten
- sker i forbindelse med sundhedsfagligt arbejde, og det skal forstås i så bred betydning som muligt.

Man kan altid rapportere en utilsigtet hændelse til Dansk Patientsikkerhedsdatabase (DPSD), også selvom hændelsen ikke er rapporteringspligtig. Du skal som udgangspunkt altid behandle hændelser omfattet af definitionen på en utilsigtet hændelse, medmindre hændelsen er omfattet af et af kriterierne for afvisning i spalten til højre. Vi anbefaler, at du altid foretager en konkret vurdering af, om der kan drages læring af hændelsen, inden du afviser på baggrund af kriterierne.

Kriterier for afvisning

Du kan afvise en rapporteret utilsigtet hændelse i DPSD, hvis den lever op til en af de fem årsagskategorier for afvisning, som du kan se beskrevet til højre. Når du vil afvise en utilsigtet hændelse, kommer der et nyt vindue frem i DPSD. Her er det obligatorisk at angive en årsagskategori for afvisningen og begrunde den i kommentarfeltet.

Afviste utilsigtede hændelser skal anonymiseres

Afviste rapporterede utilsigtede hændelser skal anonymiseres på lige fod med andre rapporterede utilsigtede hændelser, fordi personlige oplysninger skal beskyttes. Ifølge reglerne om persondata skal personoplysninger anonymiseres eller slettes, når det ikke længere er nødvendigt at behandle dem.

De fem årsagskategorier for afvisning

1. Arbejdsmiljø

Arbejdsmiljø dækker over hændelser, som handler om personalets forhold. Det kan fx være personaleskader (fx stikskader), trusler mod personale eller personalekonflikter, som ikke påvirker patientsikkerheden. Disse rapporteringer må du gerne afvise.

2. Dobbeltreportering

Er den samme utilsigtede hændelse rapporteret mere end én gang, anbefaler vi, at du samler og sagsbehandler hændelserne under ét sagsnummer. I det sagsnummer, du samler hændelserne under, skal du samle friteksten fra de øvrige sagsnumres *hændelsesbeskrivelser, konsekvenser og forslag til forebyggelse*. Derudover skal du i feltet "sagsopfølgning" skrive, hvilke sagsnumre du har samlet i den pågældende sag. Du kan nu afvise de øvrige rapporterede utilsigtede hændelser. For hver af de afviste hændelser bør du i kommentarfeltet angive sagsnummeret på den hændelse, du har samlet sagerne under.

3. Mangelfuldt oplyst

Du må ikke automatisk afvise en utilsigtet hændelse alene, fordi der mangler oplysninger som fx lokation, patientoplysninger og/eller rapportøroplysninger. Trods manglerne skal du altid foretage en konkret vurdering af, om der lokalt kan drages læring – enten af den individuelle utilsigtede hændelse eller hvis den analyseres i sammenhæng med andre lignende hændelser i en aggregeret analyse. Hvis hændelsen og problemstillingen er forståeligt beskrevet, så bør hændelsen ikke afvises.

4. Testsag

Testsager er rapporteringer, der fx er oprettet som led i undervisning, test og lignende. Disse rapporteringer må du gerne afvise.

5. Andet grundlag for afvisning

Denne kategori handler bl.a. om serviceklager, fx klager over mad og ventetider på ikke-akutte patientkørsler i forbindelse med fx udskrivelse. Kategorien handler også om de tilfælde, hvor sagsbehandleren under analysen konkluderer, at der alligevel ikke er tale om en utilsigtet hændelse (se *eksempler på hændelser, hvor der kan være tvivl* på bagsiden). Disse rapporteringer må du gerne afvise. Du kan også afvise en utilsigtet hændelse fra områder (hændelsessteder), der ikke er omfattet af rapporteringsordningen fx Grønland og Færøerne.

Eksempler på hændelser, hvor der kan være tvivl

Komplikationer til behandling

Utilsigtede hændelser, der handler om komplikationer til behandling, er rapporteringspligtige. Dem må du ikke afvise. Det gælder også for kendte komplikationer og for komplikationer, der opstår på grund af manglende behandling.

Faglige vurderinger

Hændelser, der handler om *faglige vurderinger*, kan virke svære at forebygge og lære af, og de kan ofte give anledning til tvivl om, hvorvidt det reelt er en utilsigtet hændelse.

Det kan fx være:

- hvis du inddrager en relevant fagperson til at belyse hændelsen, og konklusionen er, at der er vurderet og handlet fagligt korrekt ud fra de tilgængelige oplysninger i den konkrete situation
- hændelser, hvor der er faglige forskelle i patientbehandlingen
- at der var flere mulige differentialdiagnoser, der gjorde det svært at diagnosticere og behandle patienten.

Du skal i hvert tilfælde konkret vurdere, om hændelsen er omfattet af definitionen på en utilsigtet hændelse. Du skal i den forbindelse være særligt opmærksom på, at der altid er tale om en utilsigtet hændelse, hvis hændelsen var til skade for eller kunne have skadet patienten, også selvom den ikke umiddelbart kan forebygges.

Hvis du vurderer, at hændelsen er omfattet af definitionen på en utilsigtet hændelse, må du ikke afvise hændelsen.

Hvis du vurderer, at hændelsen *ikke* er omfattet af definitionen på en utilsigtet hændelse, må du afvise hændelsen under årsagskategorien '*Andet grundlag for afvisning*'. Afvisningen skal begrundes med din vurdering af, hvorfor det ikke er en utilsigtet hændelse.

Hvis du vurderer, at der er læring at hente i hændelsen, fx justering af arbejdsgangene, instrukser mv., anbefaler vi, at hændelsen ikke afvises, men afsluttes med en beskrivelse af læringen i feltet "sagsopfølgning".

Kørsel, tolkeservice m.v.

Ydelser, der bestilles i forbindelse med behandling i sundhedsvæsenet, fx kørsel til hospitalet eller tolkebistand, er omfattet af rapporteringspligten, fordi de sker *i forbindelse med sundhedsfagligt arbejde*. Dem må du ikke afvise, medmindre de lever op til en af de fem årsagskategorier for afvisning.

Overdragelse af en utilsigtet hændelse til et andet regi uden for DPSD

Nogle utilsigtede hændelser begås af eksterne parter, som varetager ydelser for sundhedsvæsenet, fx et tolkebureau. I de tilfælde, hvor regionen, kommunen eller et behandlingssted har et kontraktlignende forhold med en ekstern part, anbefaler vi, at utilsigtede hændelser om parten analyseres og afsluttes.

Resultaterne kan bruges til en dialog med den eksterne part om både løbende forbedringer og forbedringer af en kontrakt/aftale. I andre tilfælde kan du videreformidle en beskrivelse af problemstillingen fra hændelsen til det pågældende sted.

Vær opmærksom på, at man ikke må kunne genkende enkeltpersoner fra hændelsen. Du må *ikke afvise* hændelsen med den begrundelse, at læring foregår et andet sted. Du kan *afslutte* hændelsen efter at have noteret, at problemstillingen er formidlet til anden part. Hvis du får feedback tilbage om læringsmuligheder, skal du skrive dem i feltet "sagsopfølgning".

En person ønsker alligevel ikke at rapportere en utilsigtet hændelse

Du må ikke uden videre afvise en utilsigtet hændelse, selvom rapportøren af hændelsen, beder om det. Du skal fagligt vurdere, om der er tale om en utilsigtet hændelse. Er der det, bør du ikke afvise den. Men hvis du vurderer, at der ikke er tale om en utilsigtet hændelse, kan du afvise rapporteringen under årsagskategorien '*Andet grundlag for afvisning*' med en begrundelse for, hvorfor der ikke er tale om en utilsigtet hændelse.

Utilsigtede hændelser, hvor der også er indgivet en klage

Man må ikke afvise rapporterede utilsigtede hændelser, fordi der også er indgivet en klage, eller fordi rapportøren bruger ordet "klage" i sin rapportering. Rapporteringsordningen og klagesystemet er parallelle og uafhængige processer, og derfor kan der både rapporteres en utilsigtet hændelse og indgives en klage om samme hændelse.

Er at afvise og at slette det samme?

Nogle steder i DPSD bruges betegnelsen "at slette en utilsigtet hændelse", andre steder "at afvise en utilsigtet hændelse". I begge tilfælde er der i praksis tale om det samme, nemlig at man afviser, at der er tale om en utilsigtet hændelse og dermed stopper sagsbehandlingen. Vi har valgt fremover kun at bruge betegnelsen "*afviste utilsigtede hændelser*".

Styrelsen for Patientsikkerhed

Islands Brygge 67 · 2300 København S
E-mail: stps@stps.dk · Tlf.: +45 7228 6600