

medicinskudstyr.dk

Meld hændelser med
medicinsk udstyr



Den lokale kontakt- persons køreplan

Meld hændelser ved medicinsk udstyr
– det øger patientsikkerheden

 Sundhedsstyrelsen

Indhold

1. Kære kontaktperson	4
2. Forundersøgelse	5
3. Informationsindsatsens elementer.....	6
4. Lokal tilpasning.....	10
5. Tidsplan	12
6. Beskrivelse af køreplanens bilag	14
6.1. Tekstskitser til kommunikation til nøglepersoner	14
6.2. Tekstskitser til hospitalets interne medier	14
6.3. Tekstskitser til kommunikation til medarbejdere	15
7. Bilag	17
7.1. Bilag 1 – Mailtekst til kvalitetschef og andre interessenter	17
7.2. Bilag 2 – Notat til møde for afdelingsledelserne	19
7.3. Bilag 3 – Udkast til artikel til intranet og evt. personaleblad	20
7.4. Bilag 4 – Introducerende e-mail til afdelingsledelserne	22
7.5. Bilag 5 – Introducerende e-mail til alle medarbejdere	24
7.6. Bilag 6 – Opfølgende e-mail til alle medarbejdere	26
7.7. Bilag 7 – Mailtekst til evaluering	29
7.8. Bilag 8 – Respons til afdelingsledelse og medarbejdere	30

1. Kære kontaktperson

Sundhedsstyrelsen gennemfører i 2013 informationsindsatsen "Meld hændelser ved medicinsk udstyr", der sætter fokus på reglerne for og metoderne til at melde hændelser med medicinsk udstyr. Alle hospitaler i Danmark har udpeget en lokal kontaktperson, der skal stå for at formidle indsatsen til det sundhedsfaglige personale.

Du har fået opgaven som lokal kontaktperson hos jer, og Sundhedsstyrelsen har udarbejdet denne køreplan til dit arbejde med at få sundhedspersonalet på din hospitalsenhed/psykiatriske enhed til at melde hændelser med medicinsk udstyr. Køreplanen er din vejledning til rollen som lokal kontaktperson. I bilagene finder du skitser til de forskellige tekster, du som kontaktperson kan bruge til det sundhedsfaglige personale hos jer.

Du er bindeleddet

Din rolle som lokal kontaktperson er at være bindeled mellem på den ene side **Region XX** og Sundhedsstyrelsen og på den anden side de sundhedsfaglige medarbejdere hos jer. Som lokal kontaktperson er det også din opgave at tilpasse indsatsen, så den passer til jer.

Støtte og vejledning

Også de fem regioner har hver en kontaktperson, og i Region **X** er kontaktpersonen **NN**. **NN** vil løbende guide dig i din rolle som lokal kontaktperson hos jer. Kommunikationsvirksomheden Operate A/S hjælper Sundhedsstyrelsen med at gennemføre informationsindsatsen og vil også vejlede dig, hvis der er behov for det. Hvis du har spørgsmål til indsatsen, er du også altid velkommen til at kontakte enten **NN** i Regionen eller Operate.

Region X: NN

Operate: Kommunikationsrådgiver Sille Pedersen, sp@operate.dk, telefon 38 16 80 90.

Vi håber, at du med denne køreplan i hånden har et godt og enkelt redskab til at gøre informationsindsatsen til en succes hos jer.

God arbejdslyst.

Venlig hilsen



Henrik G. Jensen, Enhedschef Sundhedsstyrelsen

2. Forundersøgelse

Forud for designet af denne indsats har Sundhedsstyrelsen gennemført en undersøgelse af lægers og sygeplejerskers erfaringer med og kendskab til at melde hændelser med medicinsk udstyr. Undersøgelsen er gennemført ved hjælp af et kvantitativt spørgeskema udsendt gennem Dansk Sygeplejeråd og Lægeforeningen. Derudover er der gennemført seks interview med personer udpeget af hospitalsledelsen på seks hospitaler – en vicedirektør, en risikomanager og fire kvalitetschefer. Alle fem regioner er repræsenteret.

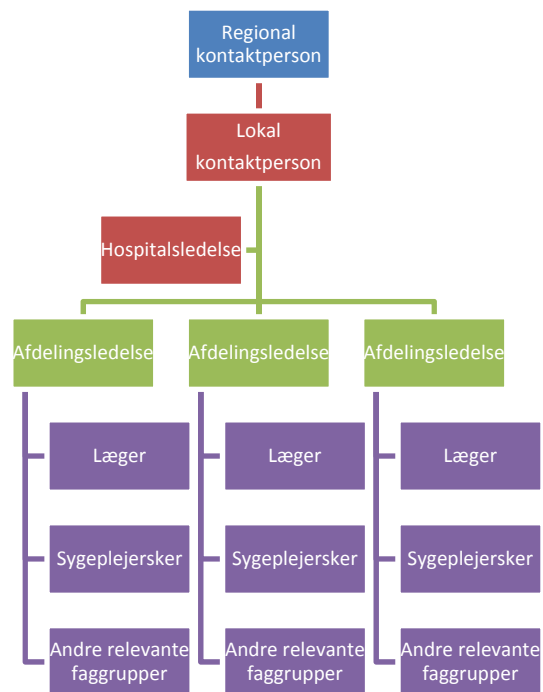
Undersøgelsen viser, at sundhedspersonalet har brug for viden. Mange tror, at hændelser, som skyldes fejl ved medicinsk udstyr kun skal meldes som utilsigtede hændelser. Kun få kender hjemmesiden www.medicinskudstyr.dk, hvor skemaet til at melde hændelser med medicinsk udstyr ligger. Der er desuden usikkerhed om, hvilke procedurer der er på hospitalerne for at melde hændelser med medicinsk udstyr. Undersøgelsen viste også, at sundhedspersonalet gerne vil vide mere og selv efterspørger information om emnet.

Alle de seks interviewpersoner bød en indsats velkommen og glædede sig til at få mere styr på procedurerne for indberetning af hændelser med medicinsk udstyr. De var alle enige om, at afdelingsledelserne bør spille en rolle, og at information til sundhedspersonalet bør komme fra nærmeste ledelse.

3. Informationsindsatsens elementer

Du er som lokal kontaktperson omdrejningspunkt for indsatsen lokalt hos jer. Du skal formidle indsatsen, og det skal ske gennem afdelingsledelse.

Model for indsatsen "Meld hændelser med medicinsk udstyr"



Orientering af interne interessenter og information i interne medier

I nedenstående skema kan du se indsatsen elementer, og hvordan de skal bruges.

Produkt	Distribution
Indledende brev til afdelingsledelserne fra Sundhedsstyrelsen	Sundhedsstyrelsen sender brevet. Du står nævnt som kontaktperson.
Faktaark med regler og metoder til at melde hændelser med medicinsk udstyr	Faktaarket er elektronisk, og du skal vedhæfte det i den første e-mail til det sundhedsfaglige personale.
Fire præproducerede e-mails til sundhedspersonalet	Alle e-mails er præproduceret og er med i bilaget til denne køreplan. Du skal sende dem til afdelingsledelserne, der skal videresende til deres medarbejdere. Den regionale kontaktperson guider dig i forhold til, hvornår du skal sende hvad af sted.
Undervisningsmateriale i Power-Point til brug på afdelingerne	Undervisningsmaterialet skal du vedhæfte den første e-mail til afdelingsledelserne.
Artikel til brug på intranet og i personaleblad	Artiklen skal du sende til den ansvarlige for jeres intranet og eventuelle personaleblad.

Kommunikation direkte fra Sundhedsstyrelsen – brev og faktaark

Sundhedsstyrelsen sender et brev direkte til alle ledende afdelingslæger og ledende afdelingssygeplejersker hos jer. Brevet præsenterer indsatsen og beskriver, at det enkelte hospital har udpeget dig som kontaktperson for hospitalet/sygehuset/den psykiatriske enhed. Afdelingsledelserne får derved at vide (hvis de ikke allerede har fået det via interne kanaler), at den øverste ledelse bakker op og har udpeget en lokal kontaktperson. Samtidig beskrives det også, at afdelingsledelserne spiller en særlig rolle som formidler ud til det sundhedsfaglige personale.

Med brevet følger et faktaark, der beskriver definitionen på medicinsk udstyr, hvilke hændelser der skal meldes, hvor de skal meldes, og hvordan Sundhedsstyrelsen bruger de oplysninger, de får om hændelser med medicinsk udstyr.

Kommunikation via afdelingsledelserne – præproducerede e-mails

Lægerne, sygeplejerskerne og de øvrige involverede faggrupper skal også opleve, at deres ledelse bakker op om indsatsen "Meld hændelser

ved medicinsk udstyr”, og derfor skal kommunikationen komme fra deres nærmeste leder.

Din opgave er at formidle de præproducerede e-mails – evt. tilføjet information om lokale procedurer – på de rette tidspunkter til afdelingsledelserne, der videredistribuerer til deres medarbejdere. Den ledende afdelingslæge skal videresende til lægerne på afdelingen, og den ledende afdelingssygeplejerske skal videresende til afdelingens sygeplejersker, den ledende jordmoder sender alle jordemødre etc.

I bilagene finder du en række skitser til tekster. Du kan redigere og tilpasse teksterne til din hospitalsenhed/sygehusenhed/psykiatrienhed, du kan bruge teksterne, som de er, hvis I ikke har lokale procedurer eller andre lokale forhold, der skal tilføjes – eller du kan nøjes med at bruge dem som inspiration, hvis du hellere vil skrive på en anden måde.

Når afdelingsledelserne sender første e-mail til medarbejderne, skal de vedhæfte faktaarket.

Undervisning på afdelingerne – undervisningsmateriale

For at få ordentligt styr på reglerne og for at få mulighed for at diskutere emnet har Sundhedsstyrelsen udarbejdet et undervisningsmateriale til brug på afdelingerne. Det består af en PowerPoint-præsentation med tilhørende vejledning til underviseren. I omfang er præsentationen tilpasset et morgenmøde på afdelingen med en varighed på ca. 20 minutter. Præsentationen indeholder nogle cases, og det er meningen, at der skal suppleres med et par cases med relevans for den afdeling, hvor undervisningen skal finde sted.

Du vil få præsentationen tilsendt pr. e-mail, så du kan videresende den til afdelingsledelserne.

Kommunikation på det enkelte hospital – notat, e-mails og artikel

Det er desuden din opgave at orientere særlige interessenter som fx kvalitetsafdeling, risikomanager, medicoafdeling, it-afdeling og andre, der kan bidrage til at indsatsens budskaber udbredes og får gennemslagskraft. Det kan du både gøre ved at få et orienteringspunkt med på dagsordenen på diverse relevante møder, og ved at tage direkte kontakt til relevante interessenter.

Derudover skal jeres deltagelse i den landsdækkende indsats omtales i hospitalsenhedens/sygehusenhedens/psykiatrienhedens interne medier som intranet, personaleblad, nyhedsbreve etc. Og helst med citat fra jeres direktør. Der findes i bilagene til denne køreplan tekstskitser til e-mail til kvalitetschef, notat til diverse møder samt udkast til artikel, der kan

bruges i de interne medier. Din regionale kontaktperson vil guide dig i forhold til, hvad du skal bruge hvornår.

Lokal og regional presse

Du er som lokal kontaktperson meget velkommen til sammen med jeres kommunikationsafdeling at skabe presseomtale af jeres indsats i de lokale og regionale medier. Kommunikationsvirksomheden Operate guider jer gerne i dette arbejde.

4. Lokal tilpasning

Lokalt præg på indsatsen

Sundhedsstyrelsen og Danske Regioner finder det meget vigtigt at give de enkelte hospitaler, sygehuse og psykiatriske enheder mulighed for at tilpasse indsatsen til den lokale virkelighed. Og det er dig som kontaktperson, der har ansvaret for at tilpasse indsatsen, så den giver mening hos jer.

Faggrupper

Det handler blandt andet om faggrupper. Sundhedsstyrelsen og Danske Regioner anbefaler, at den enkelte hospitalsenhed/sygehusenhed/psykiatriske enhed udbreder indsatsen til alle de faggrupper, for hvem budskabet om at melde hændelser med medicinsk udstyr er relevant. Og det er ikke kun læger og sygeplejersker, men også faggrupper som fx assistenter, bioanalytikere og jordemødre. Det er op til jer, hvor mange I vil sende indsatsens budskaber ud til.

Procedurer og instrukser

Det kan også være, at I allerede har vedtaget og formuleret instrukser eller procedurer for at melde hændelser med medicinsk udstyr, og er dette tilfældet, er det altafgørende, at disse instrukser og procedurer skrives ind i indsatsens e-mails samt i undervisningsmaterialet, inden du sender til afdelingsledelserne.

Det kan fx være instrukser om, hvem der skal orienteres, når en medarbejder oplever en hændelse med medicinsk udstyr. Det kan være anbefalinger til, hvem der foretager det administrative arbejde med selve indberetningen. Det kan være pligt til at orientere medicoteknisk afdeling. Eller det kan være hjælp til, hvor man finder de oplysninger om det medicinske udstyr, som skal bruges i indberetningsskemaet.

Sprogbrug

Derudover er det selvfølgelig vigtigt, at du omskriver indsatsens tekster, så de passer til jeres sprogbrug, og at du benytter de begreber, I bruger hos jer. Du er også velkommen til at skrive i den tone og til, du bedst kan lide. Det er meget vigtigt, at alle tekster tilpasses de lokale forhold, og det er dig som lokal kontaktperson, der har ansvaret for dette.

Medicinskudstyr.dk

Hændelser skal meldes via det elektroniske skema på www.medicinskudstyr.dk, når de skyldes fejl ved medicinsk udstyr.

Det kan gøres ved blot at åbne en browser og skrive www.medicinskudstyr.dk. Men på flere hospitaler er linket lagt i en link-

samling eller sammen med en procedurebeskrivelse på hospitalets intranet. Måske er der en mening med, at personalet skal gå via intranettet. Måske kan hospitalet tracke, hvor mange der bruger linket. Måske er der oplysninger, der allerede er udfyldt, hvis man tilgår linket ad en bestemt vej.

Har man lagt www.medicinskudstyr.dk ind som en del af hospitalets egne systemer, er det vigtigt, at det fremgår af de informationer, der sendes ud til personalet med denne indsats. Du skal som lokal kontaktperson derfor undersøge, om der skal skrives tilføjelser i indsatsens e-mails, inden du sender til afdelingsledelserne. Og tilføjelserne skal selvfølgelig også indskrives i undervisningsmaterialet og i artiklen til intranet og personaleblad.

Du skal altså:

- Sørge for at indskrive alle de *lokale forhold* i alle indsatsens materialer.

5. Tidsplan

Indsatsen "Meld hændelser med medicinsk udstyr" bliver afviklet i perioden fra april til oktober. Det er vigtigt, at initiativerne gennemføres i en logisk rækkefølge. Af hensyn til timingen følger her en tidsplan, du kan arbejde ud fra. Formålet med tidsplanen er at give et redskab til at overskue forløbet og til at se, hvornår du skal bruge de forskellige elementer, der indgår i indsatsen.

Den regionale kontaktperson vil løbende guide dig igennem og fortælle dig, hvad du skal gøre hvornår.

Tid	Opgave	
Uge 16	Du har modtaget denne køreplan og går nu i gang med at undersøge lokale instrukser og procedurer og skriver dem ind i e-mails og artikel, som er bilag bagerst i denne køreplan. Du overvejer også, hvilke faggrupper ud over læger og sygeplejersker, der skal modtage indsatsens budskaber.	Hospitalerne forbereder sig på indsatsen
Uge 17	Du bliver kontaktet telefonisk af den regionale kontaktperson i din region. Her kan du stille spørgsmål til indsatsen og til dine opgaver som lokal kontaktperson. Herefter orienterer du de interne interessenter lokalt hos jer med bilag 1, der er skitse til e-mail til kvalitetschef eller lignende og andre interessenter, og bilag 2, der er et notat til brug på møder. Formålet er både at orientere interessenter samt at undersøge og indsamle interne instrukser og procedurer, der skal skrives ind i indsatsens tekster.	
Uge 20	Du koordinerer med jeres kommunikationsafdeling (redaktøren af jeres intranet og personaleblad). Du sender dem bilag 3, der er en artikel til den interne kommunikation. Artiklen har du forinden tilpasset med de lokale procedurer og evt. andre lokale vinkler. Der skal også meget gerne et citat fra jeres direktion med, så der vises opbakning til indsatsen. Artiklen skal gerne på intranettet ugen efter. Du vil få tilsendt et logo for indsatsen, som også kan bruges i den interne kommunikation.	

Uge 21	Kommunikationsafdelingen bringer info om indsatsen på intranet og i andre interne medier.	
Uge 21	Alle afdelingsledelser modtager brev om indsatsen fra Sundhedsstyrelsen. I brevet fremgår det, at du er jeres kontaktperson.	
Uge 22	Du udsender orienterende e-mail til samtlige afdelingsledelser – brug bilag 4. Du vedhæfter undervisningsmaterialet og faktaarket. Begge dele har du modtaget på e-mail fra den regionale kontaktperson.	Indsats gennemføres på samtlige hospitaler i Danmark
Uge 23	Du udsender første e-mail (bilag 5) til samtlige afdelingsledelser, der skal videresende til afdelings læger, sygeplejersker og andre relevante faggrupper. Faktaarket vedhæftes.	
Uge 26	Du udsender anden e-mail (bilag 6) til samtlige afdelingsledelser, der skal videresende til afdelings læger, sygeplejersker og andre relevante faggrupper. Faktaarket vedhæftes igen.	
Uge 35	Du udsender tredje e-mail (bilag 7) om evalueringen til samtlige afdelingsledelser, der skal videresende til afdelings læger, sygeplejersker og andre faggrupper. Svarfristen er den 12. september 2013. Faktaarket vedhæftes igen.	
Uge 41	Du udsender fjerde e-mail (bilag 8) om resultaterne af evalueringen til samtlige afdelingsledelser, der skal videresende til afdelings læger, sygeplejersker og andre faggrupper. Du får indholdet til e-mailen af den regionale kontaktperson. Faktaarket vedhæftes igen.	

6. Beskrivelse af køreplanens bilag

Denne køreplan har en række bilag, du som lokal kontaktperson kan bruge. De falder i tre kategorier:

1. Tekstskitser til kommunikation til nøglepersoner
2. Tekstskitser til hospitalets interne medier
3. Tekstskitser til e-mails til læger, sygeplejersker og andre faggrupper via afdelingsledelser.

6.1. Tekstskitser til kommunikation til nøglepersoner

Der er en række nøglepersoner på hospitalerne, det kan være oplagt at orientere om indsatsen "Meld hændelser med medicinsk udstyr". Det kan fx være jeres risikomanager, kvalitetsafdeling, medicoteknisk afdeling, et særligt udvalg, der arbejder med patientsikkerhed etc. Der kan også være en række mødefora, hvor det er vigtigt at få et punkt på dagsordenen om indsatsen.

Bilag 1 Mailtekst til kvalitetschef

Bilag 1 er en skitse til mailtekst, du kan bruge til den sikkerhedsansvarlige. Der kan naturligvis også være andre nøglepersoner, der skal inddrages med personlig henvendelse.

Bilag 2 Notat til møde for afdelingsledelserne

Afdelingsledelserne skal briefes om deres rolle i indsatsen som formidlere af budskaberne ud til læger og sygeplejersker og øvrige relevante faggrupper. Der kan også være flere relevante mødefora, hvor informationsindsatsen bør komme på som dagordenspunkt – som minimum i form af et orienteringspunkt. Det er op til dig at planlægge, om du vil orientere afdelingsledelserne før de modtager brevet fra Sundhedsstyrelsen, så de ligesom er varslet, eller efter, så I har mulighed for at diskutere indsatsen lidt dybere på mødet.

Bilagene finder du bagerst i denne køreplan. Meningen er, at du omskriver dem, så de også kan bruges til orientering af de øvrige interessenter hos jer.

6.2. Tekstskitser til hospitalets interne medier

Blandt bilagene er der en tekstskitse, der kan anvendes i forskellige interne medier, fx intranet, trykt personaleblad, nyhedsbrev, infoskærme etc. Du skal tage kontakt til jeres kommunikationsafdeling og sørge for, at jeres deltagelse i indsatsen "Meld hændelser med medicinsk udstyr" bliver omtalt i jeres interne medier.

Bilag 3 Udkast til artikel til intranet og evt. personaleblad

Bilag 3 er en skitse til en artikel i hospitalernes interne medier. Teksten kan justeres og tilpasses de forskellige kanaler. Skitsen er forberedt til, at hospitalets kommunikationsafdeling selv kan tilpasse den og gøre den relevant i forhold til særlige forhold lokalt. Vi har lagt op til at få et konkret citat fra hospitalets lægefaglige direktør. I kan også skrive oplysninger om, hvad der kommer til at ske, eller kommentarer fra personer, for hvem hændelser med medicinsk udstyr er særligt relevant – evt. kvalitetsafdelingen eller medicoteknisk afdeling.

Ud over selve artiklen skal du også give kommunikationsafdelingen indsatsens logo til brug på diverse platforme. Logoet findes både til skærm og til print. Den regionale kontaktperson vil sende dig logoet.

6.3. Tekstskitser til kommunikation til medarbejdere

Informationsindsatsen handler både om at give læger, sygeplejersker og andre relevante faggrupper viden om, hvad definitionen på medicinsk udstyr er, og hvad definitionen på en hændelse er. Derudover skal det formidles klart, hvad der skal meldes til Sundhedsstyrelsen og hvorfor. Og som noget af det allervigtigste skal urlen www.medicinskudstyr.dk gøres kendt, så der ikke er tvivl om, hvor hændelser med medicinsk udstyr skal meldes.

I bilagene finder du skitser til de e-mails, du via afdelingsledelserne skal sende til de relevante faggrupper. Den første e-mail introducerer indsatsen. Her skal faktaarket vedhæftes medarbejderne. Senere i forløbet skal der sendes en reminder, der giver eksempler på hændelser, der skal meldes. Afslutningsvist udarbejder Sundhedsstyrelsen et elektronisk spørgeskema til evaluering af indsatsen og dens virkning. Afdelingsledelserne skal først udsende et link til spørgeskemaet og efterfølgende en e-mail med informationer om, hvilke resultater evalueringen viste. I alt fire gange skal afdelingsledelserne udsende e-mail til deres medarbejdere.

Bilag 4 Introducerende e-mail til afdelingsledelserne

Skitse til mailtekst, hvor afdelingsledelsernes rolle præsenteres. Der fortælles om undervisningsmaterialet, og det vedhæftes. Faktaarket vedhæftes også.

Bilag 5 Introducerende e-mail til læger, sygeplejersker etc.

Skitse til mailtekst, hvor faktaarket vedhæftes. Indsatsen og den lokale og den regionale kontaktperson præsenteres.

Bilag 6 Opfølgende e-mail til læger, sygeplejersker etc.

Skitse til mailtekst, hvor der gives eksempler på hændelser, der skal meldes, og hvor der også gives eksempler på, hvordan Sundhedsstyrelsen bruger de indberetninger, vi får om hændelser med medicinsk udstyr.

Bilag 7 Mailtekst til evaluering til afdelingsledelserne

Vi beder både afdelingsledelserne og samtlige læger, sygeplejersker og andre faggrupper, der har deltaget i indsatsen om at svare på et spørgeskema om, hvordan de har oplevet informationsindsatsen. Spørgeskemaet er elektronisk og linket medsendes i e-mailen. Indledningsvist i spørgeskemaet skal man definere sig selv som enten afdelingsledelse, læge, sygeplejerske, sosu-assistent, bioanalytiker, jordemoder etc. Du vil også selv blive bedt om at evaluere indsatsen i et spørgeskema. Alle besvarelser er helt anonyme.

Bilag 8 Respons til lokale kontaktpersoner

Alle kontaktpersonerne får en tilbagemelding på, hvad evalueringen viste. Kontaktpersonen får også mulighed for at kommentere på resultatet og tallene for eget hospital og mulighed for at blive inddraget i, hvad der skal meldes ud til det sundhedsfaglige personale.

Bilag 9 Respons til afdelingsledelser og de involverede faggrupper

Alle afdelingsledelser samt alle de involverede faggrupper får en tilbagemelding på, hvad evalueringen viste.

7. Bilag

7.1. Bilag 1 – Mailtekst til kvalitetschef og andre interessenter

[Emne: Meld hændelser med medicinsk udstyr]

[Modtager: Kvalitetschef – og med lidt omskrivning også til risikomanager, kvalitetsorganisation, medicoteknisk chef etc.]

[Vedhæft faktaarket]

Kære NN [kvalitetschef]

Jeg skriver til dig for at orientere dig om, at XX Hospital i øjeblikket deltager i Sundhedsstyrelsens landsdækkende informationsindsats "Meld hændelser med medicinsk udstyr".

Indsatsen har til formål at få de sundhedsprofessionelle til at melde de hændelser med medicinsk udstyr, de oplever i hverdagen. Sundhedsstyrelsen gennemførte vinteren 2012-13 en undersøgelse, der viste, at mange tror, at hændelser, som skyldes fejl ved medicinsk udstyr, blot skal meldes som en utilsigtet hændelse, og at meget få kender til hjemmesiden www.medicinskudstyr.dk. Der er også blandt deltagerne i undersøgelsen lavt kendskab til interne procedurer på egen arbejdsplads, når det kommer til at melde hændelser med medicinsk udstyr. Informationsindsatsen skal rette op på dette.

Kontaktperson på XX Hospital

På XX Hospital er jeg udnævnt som kontaktperson for informationsindsatsen. Det betyder, at jeg fungerer som bindeled mellem på den ene side Sundhedsstyrelsen og Region X og på den anden side os her på hospitalet.

I første omgang vil der via afdelingsledelserne blive sendt et faktaark pr. e-mail til læger, sygeplejersker og ... [de andre udvalgte sundhedsfaglige faggrupper] her på hospitalet. Der er også udarbejdet et undervisningsmateriale i PowerPoint, som er beregnet til undervisning på afdelingernes morgenkonferencer og sygeplejerskernes og andre faggruppers personalemøder.

Jeg tænker, at det er oplagt at inddrage dig og hele kvalitetsafdelingen i indsatsen. Hvis du har forslag til, hvordan I kan medvirke i informationsindsatsen eller bidrage til at sætte fokus på hændelser med medicinsk udstyr, så lad mig endelig høre. Jeg tænker, at det nok kunne være meget godt at mødes.

Jeg har vedhæftet faktaarket.

Fortsættes ...

Husk, at du kan læse mere på www.medicinskudstyr.dk.

Mange hilsner
NN

7.2. Bilag 2 – Notat til møde for afdelingsledelserne

Notat

Sundhedsstyrelsen gennemfører i øjeblikket en landsdækkende informationsindsats på alle hospitaler, hvor vi deltager. Indsatsen sætter fokus på at få læger, sygeplejersker og ...[de andre udvalgte sundhedsfaglige faggrupper] til at melde hændelser med medicinsk udstyr.

Afdelingsledelserne spiller en central rolle i indsatsen, da I skal formidle budskaberne til hospitalets medarbejdere. Det skal ske via e-mails og ved undervisningsseancer på afdelingerne.

I alt fire gange vil I modtage en e-mail fra vores kontaktperson i indsatsen, NN. E-mailen skal videresendes til medarbejderne i jeres afdeling.

- E-mail 1 indeholder introduktion til reglerne om at melde hændelser ved medicinsk udstyr.
- E-mail 2 er en reminder med forskellige eksempler på hændelser, der skal meldes.
- E-mail 3 er med et link til et spørgeskema
- E-mail 4 er med resultaterne af indsatsen, når den er evalueret.

Derudover vil I modtage en PowerPoint-præsentation til brug for undervisning på afdelingen. Det er jeres ansvar at sørge for, at personalet bliver undervist i at melde hændelser med medicinsk udstyr. Undervisningsmaterialet er beregnet til en undervisningsseance på ca. 20 minutter på en morgenkonference for lægerne eller på et personalemøde for sygeplejerskerne og de øvrige involverede faggrupper.

Meningen er, at I skal tilpasse eksemplerne, så de passer til jeres afdeling. Brug de eksempler, der er relevante for jer. Og tilføj gerne passager i de e-mails, I skal sende ud, så informationerne bliver så relevante og nærværende som muligt for personalet.

NN er som sagt vores kontaktperson for indsatsen. Han/hun fungerer som bindeled mellem på den ene side Sundhedsstyrelsen og Region X og på den anden side os her på hospitalet.

I kan få flere oplysninger om indsatsen og komme med gode ideer og forslag til NN på e-mail xxx@xxxx.dk og telefon XX XX XX XX.

Informationsindsatsen løber fra april til oktober 2013.

Læs også gerne mere om at melde hændelser med medicinsk udstyr på www.medicinskudstyr.dk.

7.3. Bilag 3 – Udkast til artikel til intranet og evt. personaleblad

Meld hændelser med medicinsk udstyr

En knækket krykke, brud på et kateder, funktionsfejl på en infusionspumpe ... det skal alt sammen meldes til Sundhedsstyrelsen. XX Hospital deltager nu i en landsdækkende informationsindsats, der sætter fokus på reglerne for at melde hændelser med medicinsk udstyr.

Der findes mere end 500.000 forskellige produkter i kategorien medicinsk udstyr i Danmark. Og det os her på hospitalet, som bruger udstyret i vores arbejde, der er de første til at opdage nedbrud, svigt, produktionsfejl og mangler ved udstyret eller dets brugsanvisning. Og hvis ikke Sundhedsstyrelsen hører om det, så har de ikke mulighed for at handle på sagen. Vores indberetninger gør det muligt at gribe ind over for producenten, hvis antallet af hændelser eller den enkelte hændelse i sig selv er uacceptabel. Fejl og mangler ved udstyret kan have alvorlige konsekvenser for patienter og personale. Det handler altså både om vores og om patienternes sikkerhed.

Det er Sundhedsstyrelsens formodning, at de sundhedsprofessionelle oplever langt flere hændelser med medicinsk udstyr, end dem de hører om. Derfor iværksætter de nu i samarbejde med de fem regioner en informationsindsats, der skal gøre hospitalerne og de sundhedsprofessionelle opmærksomme på, hvor vigtigt det er at indberette hændelser med medicinsk udstyr.

XX Hospital deltager i indsatsen.

Hospitalerne ved ikke, at de skal indberette

En undersøgelse gennemført af Sundhedsstyrelsen i samarbejde med Lægeforeningen og Dansk Sygeplejeråd viser, at mange af de sundhedsprofessionelle har den opfattelse, at det er nok at melde hændelser, som skyldes fejl ved medicinsk udstyr, som en utilsigtet hændelse til Dansk Patientsikkerhedsdatabase. Det er en udpræget antagelse blandt sygeplejerskerne, og den hersker også blandt lægerne. Undersøgelsen viser, at hospitalerne mange steder mangler procedurer for at indberette hændelser.

Sikkerhed for fremtidens patienter

- Vi blev i starten af året inviteret til at være med i Region X og Sundhedsstyrelsens fælles indsats, og det har vi sagt ja til. Vores hospital er fyldt med medicinsk udstyr, og vi vil gerne bidrage til, at hospitalerne ge-

nerelt er sikre både at blive behandlet på og være ansat på, siger NN lægelig direktør.

Både Sundhedsstyrelsen og producenterne af medicinsk udstyr arbejder for, at øge patientsikkerheden, og når personalet på hospitalerne melder hændelser med medicinsk udstyr, kan Sundhedsstyrelsen sikre, at hændelsen bliver undersøgt grundigt for at afgøre, om fabrikanten skal foretage ændringer ved udstyret. Det kan fx være at ændre ved udstyrets konstruktion, ændre i produktionsmetoden, ændre i den brugsanvisning, der følger med udstyret eller at udsende advarsler med vigtig produktinformation til alle brugere af udstyret.

Hvorfor både til patientombuddet og Sundhedsstyrelsen?

Alle utilsigtede hændelser skal meldes på www.dpsd.dk. Men mistænker man en fejl eller mangel ved det medicinske udstyr for at være årsag til hændelsen, skal den også meldes på www.medicinskudstyr.dk. Her er det ikke nok at udfylde punkt 6 om "Medicinsk udstyr eller hjælpemidler" på www.dpsd.dk. Når hændelser med medicinsk udstyr også skal meldes på www.medicinskudstyr.dk, er det, fordi indberetteren af en utilsigtede hændelse bliver anonymiseret. Man kan ikke være anonym, når man melder hændelser med medicinsk udstyr til Sundhedsstyrelsen. Sundhedsstyrelsen har brug for at kunne kontakte den, som har indberettet, for at få yderligere oplysninger om udstyret. Sundhedsstyrelsen bruger dog kun kontaktinformationen til at få nærmere information om udstyret og selve hændelsen.

Sundhedsstyrelsen og Patientombuddet arbejder i øvrigt tæt sammen for at få det maksimale ud af alle indberetninger.

Kontaktperson for hændelser med medicinsk udstyr

På XX Hospital/Sygehus er NN udnævnt til kontaktperson for informationsindsatsen. Det betyder, at du kan henvende dig til NN både med spørgsmål og med gode ideer til, hvordan der kommer mere fokus på at melde hændelser med medicinsk udstyr.

Evt. citat fra kontaktperson.

Evt. mailadresse på kontaktpersonen

Til kommunikationsafdelingen skal også sendes logo i forskellige størrelser og både til print og web.

7.4. Bilag 4 – Introducerende e-mail til afdelingsledelserne

[Emne: Meld hændelser med medicinsk udstyr]

Kære afdelingsledelser

Som fortalt på mødet forleden gennemfører Sundhedsstyrelsen i øjeblikket en landsdækkende informationsindsats på alle hospitaler, hvor vi deltagere. Indsatsen sætter fokus på at få det sundhedsfaglige personale på hospitalerne til at melde hændelser med medicinsk udstyr. I den forbindelse skulle I også gerne have modtaget et brev direkte fra Sundhedsstyrelsen, der fortæller om indsatsen.

E-mails fra afdelingsledelserne

Afdelingsledelserne spiller en central rolle i indsatsen, da I skal formidle budskaberne til læger, sygeplejersker og øvrige sundhedsfaglige faggrupper. Det skal ske via e-mails og ved undervisningsseancer på afdelingerne.

I alt fire gange vil I modtage en e-mail fra mig, som I skal videresende til jeres medarbejdere på afdelingen.

- E-mail 1 indeholder introduktion til reglerne om at melde hændelser med medicinsk udstyr. Her skal faktaarket medsendes.
- E-mail 2 er en reminder med forskellige eksempler på hændelser, der skal meldes.
- E-mail 3 er med et link til et spørgeskema
- E-mail 4 er med resultaterne af indsatsen, når den er evalueret.

Undervisning på afdelingerne

Vedhæftet denne e-mail er en PowerPoint-præsentation til brug for undervisning på afdelingen, samt en vejledning til brug for underviseren. Materialet er udarbejdet af Sundhedsstyrelsen. Det er jeres ansvar at sørge for, at personalet inden for de næste par måneder bliver undervist i at melde hændelser med medicinsk udstyr. Undervisningsmaterialet er beregnet til en undervisningsseance på ca. 20 minutter på en morgenkonference for lægerne eller på et personalemøde for sygeplejerskerne, bioanalytikerne, sosu-assistenterne, jordemødrene etc. Meningen er, at I skal tilpasse eksemplerne, så de passer til jeres afdeling. Brug de eksempler, der er relevante for jer.

En mulighed blandt lægerne er at give opgaven til en yngre læge, som ved at stå for undervisningen får trænet den administrative rolle. Det er op til jer at bestemme, hvem der skal undervise.

Lokal kontaktperson

Jeg er som fortalt forleden vores kontaktperson for indsatsen. Jeg fungerer som bindeled mellem på den ene side Sundhedsstyrelsen og Region X og på den anden side os her på hospitalet. Har I spørgsmål til informationsindsatsen eller til undervisningsmaterialet, er I meget velkomne til at kontakte mig. Hvis jeg ikke kan svare, kan jeg helt sikkert finde nogen, der kan.

I er også meget velkomne til at kontakte mig og komme med gode ideer og forslag til, hvordan vi gør det til en naturlig del af vores patientsikkerhedskultur at melde hændelser med medicinsk udstyr.

Informationsindsatsen løber fra april til oktober 2013.

Læs også gerne mere på www.medicinskudstyr.dk.

Med venlig hilsen
NN

[Faktaarket, PowerPoint-præsentationen og den tilhørende vejledning vedhæftes]

7.5. Bilag 5 – Introducerende e-mail til alle medarbejdere

[Emne: Meld hændelser med medicinsk udstyr]

Kære afdelingsledelser

Nedenfor kommer den første e-mail, som I skal videresende til jeres medarbejdere på afdelingen. I er meget velkomne til at ændre i ordlyden eller tilføje, hvis der er noget lokalt for jeres afdeling, det er vigtigt at lægge vægt på.

Jeg har vedhæftet faktaarket, og det skal I sende med ud til jeres medarbejdere.

Husk, at du kan læse mere på www.medicinskudstyr.dk.

Mange hilsner
NN

Kære alle

Sundhedsstyrelsen og regionerne sætter i øjeblikket øget fokus på reglerne om at melde hændelser med medicinsk udstyr. I den forbindelse er der udarbejdet et faktaark med bl.a. definitionen på medicinsk udstyr, beskrivelse af, hvilke hændelser du skal melde og hvordan, samt informationer om, hvad Sundhedsstyrelsen bruger informationerne til.

Jeg har vedhæftet faktaarket til jer.

Her på afdelingen

På vores afdeling bruger vi meget ... og faktisk skal vi melde det hver gang, vi oplever, at ...

Selvfølgelig skal vi også melde det, når ...

Fortsættes ...

www.medicinskudstyr.dk

Hændelser, som skyldes fejl eller problemer med medicinsk udstyr meldes på et indberetningsskema på www.medicinskudstyr.dk. Sundhedsstyrelsen bruger informationen i indberetningen til at igangsætte en undersøgelse af udstyret. De har derfor brug for, at dit navn og kontaktoplysninger fremgår af indberetningen, så Sundhedsstyrelsen og fabrikanten af udstyret har mulighed for at kontakte dig i forbindelse med den undersøgelse, der vil blive iværksat.

Lokal kontaktperson

Her på hospitalet er der udpeget en lokal kontaktperson NN, der står for koordinering af indsatsen her på hospitalet. Har du spørgsmål om at melde hændelser med medicinsk udstyr, er du meget velkommen til at spørge både mig og NN. Hvis du har forslag til, hvordan vi kan ændre både kulturen og praksis her på hospitalet, så vi melder flere hændelser med medicinsk udstyr, hører vi også gerne om det.

Der vil i øvrigt i den nærmeste fremtid blive planlagt en undervisningsseance, hvor vi sætter fokus på hændelser med medicinsk udstyr.

Husk, at du kan læse mere på www.medicinskudstyr.dk.

Du kan også på vores eget intranet læse mere om vores deltagelse i informationsindsatsen – link til artikel på eget intranet.

Fortsættes ...

Med venlig hilsen
NN

7.6. Bilag 6 – Opfølgende e-mail til alle medarbejdere

[Emne: Meld hændelser med medicinsk udstyr]

Kære afdelingsledelser

Nedenfor kommer den næste e-mail, du skal videresende til medarbejderne på din afdeling. Og husk, at du er meget velkommen til at ændre i ordlyden eller tilføje, hvis der er noget lokalt for jeres afdeling, det er vigtigt at lægge vægt på. Fx er du meget velkommen til at ændre eksemplerne nedenfor, så de passer til jeres afdeling.

Der vil formentlig være flere af medarbejderne, der ikke fik åbnet det vedhæftede faktaark i sidste e-mail. Jeg har vedhæftet det her igen og foreslår, at I også medsender det denne gang.

Husk, at du kan læse mere på www.medicinskudstyr.dk.

Mange hilsner
NN

Kære alle

Jeg sendte jer for et par uger siden en e-mail om reglerne for at melde hændelser med medicinsk udstyr. Og jeg ved, at det har ført til lidt snak her på afdelingen.

Her finder du eksempler på hændelser med medicinsk udstyr, der skal meldes til Sundhedsstyrelsen. Eksemplerne kan give dig en ide om, hvad der skal og ikke skal meldes, men det er jo ikke en fyldestgørende oversigt over hændelser, der bør meldes.

Eksempler på hændelser, der skal meldes:

- krogen på ophængsbøjlen på en lift brækker, så sejlet glider af, men det opdages i tide, så personalet når at gribe patienten
- patienten dør efter brug af en defibrillator, og der er tegn på problemer med defibrillatoren
- patienten bliver alvorlig forbrændt under brug af kirurgisk diatermi, på trods af at produktet er brugt i henhold til fabrikantens instruktioner
- en infusionspumpe standser på grund af en funktionsfejl, men giver ikke behørig alarm
- kompatibel infusionspumpe og infusionssæt leverer ukorrekt dosis
- forkert brug af et ballonkateter på grund af fejl/mangler på

-
- mærkningen
- brud på kateter
 - brugerfejl, der skyldes mangelfuld brugsanvisning eller uhen-sigtsmæssigt design
 - en fabrikant leverer utilstrækkelige detaljer om rengøringsmeto-der til genanvendelige operationsinstrumenter
 - stok, der knækker, men hvor der ikke sker noget med brugeren, fordi plejer griber ind

Eksempler på hændelser, som ikke skal meldes:

- hændelse, som skyldes genbrug af engangsudstyr
- brugerfejl, hvor hændelsen er sket, fordi produktet er brugt for-kert (fabrikanten skal dog gøres opmærksom på hændelsen)
- hændelse, som sker på grund af manglende vedligeholdelse af udstyret
- fejl på udstyret som følge af en reparation, som ikke er i over-ensstemmelse med fabrikantens vejledning

Jeg ved, at I også har talt om, hvordan Sundhedsstyrelsen og fabrikan-terne af det medicinske udstyr reagerer, og hvad det egentlig kan føre til, at I melder hændelser med medicinsk udstyr. Nedenfor er et par eksem-pler hentet fra siden www.medicinskudstyr.dk.

Hvad kan indberetning af hændelse med medicinsk udstyr føre til

- Udstyret kaldes tilbage på grund af en produktionsfejl, for ek-empel en pakkeproces, der har givet utætte forseglinger i po-ser til sterile kanyler. Fabrikanten sender forklaring på tilbage-kaldet og instrukser ud til alle brugerne og Sundhedsstyrelsen. Tilbagekaldet afsluttes med, at fabrikanten aflægger regnskab over for Sundhedsstyrelsen om, hvor mange produkter, der er leveret og hvor mange, der er returneret.
- Hændelsen skyldes dårlig konstruktion af hjul på en kørestol, så hjulene nemt knækker. Fabrikanten laver en ændring af desig-net og udsender nye hjul med henblik på udskiftning på samtlige kørestole. Fabrikanten aflægger rapport til Sundhedsstyrel-sen, som overvåger, at nødvendige ændringer gennemføres.
- Hændelsen ligner umiddelbart forkert brug af udstyret - altså en brugerfejl, men undersøgelsen viser, at brugsanvisningen er mangelfuld. Fabrikanten udarbejder derfor en forbedret udgave af brugsanvisningen, som sendes ud til alle, der bruger det på-

gældende udstyr. Eventuelt supplerer fabrikanten brugsanvisningen ved at sende en præcisering, der instruerer i korrekt brug af udstyret.

Endelig ved jeg også, at der har været snak om forholdet mellem utilsigtede hændelser og hændelser med medicinsk udstyr.

Alle hændelser med medicinsk udstyr skal både indberettes på www.dpsd.dk og på www.medicinskudstyr.dk, da det er to helt forskellige indberetningssystemer.

Anonymitet er en af grundtankerne i dansk patientsikkerhedsdatabase (dpsd.dk). Anonymiteten skal sikre, at ingen holder sig tilbage fra at melde egne eller andres fejl. Det giver et godt læringspotentiale i forhold til at undgå lignende fejl fremover.

Når man melder en hændelse, som skyldes fejl ved medicinsk udstyr, kan man ikke være anonym. Det skyldes, at Sundhedsstyrelsen og fabrikanten skal kunne kontakte den, som har indberettet, for at få yderligere oplysninger om udstyret. Det er nødvendigt for at kunne undersøge årsagen til hændelsen.

Hvis den øgede fokus på hændelser med medicinsk udstyr har ført til spørgsmål, uklarheder eller problemstillinger, hører jeg meget gerne om det, og hvis jeg ikke selv kan svare, finder jeg en her på hospitalet eller i Sundhedsstyrelsen, der kan.

Jeg hører også meget gerne fra jer, hvis I har forslag til, hvordan vi her på hospitalet kan fastholde fokus på at melde hændelser med medicinsk udstyr.

Husk også vores undervisningsseance i at melde hændelser med medicinsk udstyr den X/X 2013.

Fortsættes ...

Husk, at du kan læse mere på www.medicinskudstyr.dk.

Mange hilsner
NN

7.7. Bilag 7 – Mailtekst til evaluering

[Emne: Meld hændelser med medicinsk udstyr]

Kære afdelingsledelse

Som du ved, har vi de sidste måneder deltaget i Sundhedsstyrelsens indsats for at få personalet på hospitalerne til at melde flere hændelser med medicinsk udstyr. Nu evaluerer Sundhedsstyrelsen forløbet, og vi skal selvfølgelig deltage. Sundhedsstyrelsen ønsker både at høre, hvordan du som afdelingsleder har modtaget indsatsen, men selvfølgelig også hvordan den er modtaget blandt dine medarbejdere. Derfor skal du selv klikke på nedenstående link til Sundhedsstyrelsens spørgeskema og svare på spørgsmålene for afdelingsledere. Men du skal også sende linket videre og bede dine medarbejdere svare. **Det tager kun 3 minutter**, og alle svar er anonyme.

Både du og dine medarbejdere bedes svare på spørgeskemaet senest torsdag den 12. september 2013.

Her nedenfor er et udkast til mailtekst, som du kan sende videre, som det er, eller du kan tilføje og tilrette, som du vil.

Mange hilsner
NN

Kære alle

Vi har de sidste par måneder deltaget i Sundhedsstyrelsens indsats "Meld hændelser med medicinsk udstyr", og nu skal indsatsen evalueres. Derfor vil jeg bede dig klikke på linket nedenfor og besvare spørgeskemaet. **Det tager kun 3 minutter**, og dit svar er anonymt.

[Link til spørgeskemaet]

Selv om du ikke har bemærket informationsindsatsen, er dit svar alligevel brugbart for Sundhedsstyrelsen.

Fristen for at svare er torsdag den 12. september 2013. Du modtager en e-mail med resultaterne af evalueringen i oktober måned.

Mange hilsner
NN

7.8. Bilag 8 – Respons til afdelingsledelse og medarbejdere

[Emne: Meld hændelser med medicinsk udstyr]

Kære afdelingsledelser

Nu har Sundhedsstyrelsen evalueret vores fælles indsats "Meld hændelser med medicinsk udstyr".

Her nedenfor er et udkast til mailtekst, som du kan sende videre, som det er, eller du kan tilføje og tilrette, som du vil.

Mange hilsner
NN

Kære alle

Nu har Sundhedsstyrelsen evalueret vores fælles indsats "Meld hændelser med medicinsk udstyr".

Og resultaterne viser, at ...

Mange hilsner
NN