


medicinskudstyr.dk

Meld hændelser med
medicinsk udstyr



Den regionale 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. Metodefrihed – regionale og lokale vinkler	9
5. Tidsplan	11
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 læger og sygeplejersker	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	21
7.4. Bilag 4 – Introducerende e-mail til afdelingsledelserne	23
7.5. Bilag 5 – Introducerende e-mail til alle læger	25
7.6. Bilag 6 – Opfølgende e-mail til alle læger og sygeplejersker	27
7.7. Bilag 7 – Mailtekst til evaluering	30
7.8. Bilag 8 – Respons til lokale kontaktpersoner	32
7.9. Bilag 9 – Respons til afdelingsledelse, læger og sygeplejersker	33

1. Kære kontaktperson

Sundhedsstyrelsen gennemfører nu informationsindsatsen "Meld hændelser ved medicinsk udstyr", der sætter fokus på reglerne for og metoderne til at melde hændelser med medicinsk udstyr. Alle fem regioner har udpeget en regional kontaktperson, der skal være indsatsens ansigt over for hospitalerne og de psykiatriske enheder.

Du har fået opgaven som regional kontaktperson hos jer, og vi har udarbejdet denne køreplan til dit arbejde med at få hospitaler og psykiatrien i din region til at melde hændelser med medicinsk udstyr. Køreplanen er din vejledning til din rolle som regional kontaktperson. I bilagene finder du skitserne til de forskellige tekster, du som kontaktperson kan bruge til dialogen med hospitalerne og psykiatrien i din region.

Du er bindeleddet

Din rolle som regional kontaktperson er at være bindeled mellem Sundhedsstyrelsen og hospitalerne. Regionerne har som hospitalejere ansvaret for, at hospitalerne melder hændelser med medicinsk udstyr. Derfor er der behov for, at regionerne er synlige i indsatsen, og at hospitaler og region har mulighed for at gå i dialog.

Støtte og vejledning

Kommunikationsvirksomheden Operate hjælper Sundhedsstyrelsen med at gennemføre informationsindsatsen. De vil løbende guide dig i din rolle som regional kontaktperson. Du er også altid velkommen til at kontakte Operate, hvis du har spørgsmål til indsatsen. Har du spørgsmål til reglerne for at melde hændelser med medicinsk udstyr, kan du kontakte Sundhedsstyrelsen.

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

Sundhedsstyrelsen: Akademisk sagsbehandler Jannie Wiegand Storgaard, jast@dkma.dk, telefon 44 88 97 75.

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

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 med medicinsk udstyr skal meldes som utilsigtede hændelser, og 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. Nogle havde en forventning om, at regionen udarbejder instrukser eller retningslinjer, mens andre tog det for givet, at hospitalet skulle have sine egne instrukser. De var alle enige om, at afdelingsledelserne bør spille en rolle, og at information til læger og sygeplejersker bør komme fra nærmeste ledelse.

3. Informationsindsatsens elementer

Informationsindsatsens omdrejningspunkt er den regionale og den lokale kontaktperson, der står for at formidle budskaberne på landets hospitaler og psykiatriske enheder¹. Det sker via afdelingsledelserne, der fire gange i løbet af indsatsen sender e-mails til læger og sygeplejersker og desuden underviser personalet i at melde hændelser med medicinsk udstyr. Derudover består indsatsen af direkte kommunikation til afdelingsledelserne fra Sundhedsstyrelsen, og kommunikation i interne medier på det enkelte hospital.

Regionale og lokale kontaktpersoner

I informationsindsatsen er der både regionale og lokale kontaktpersoner. Du er den regionale kontaktperson i din region. På hvert hospital i din region skal der udpeges en lokal kontaktperson. Det er disse kontaktpersoner, du skal have kontakt til. Du skal sende de præproducerede e-mails til kontaktpersonen på det enkelte hospital, og han/hun skal så videreformidle til de forskellige målgrupper.

Kommunikation direkte fra Sundhedsstyrelsen

Sundhedsstyrelsen sender indledningsvist et introducerende brev til samtlige hospitalsledelser og inviterer dem med i indsatsen. Det er i dette brev, de bliver bedt om at udpege en lokal kontaktperson. Senere i forløbet sender Sundhedsstyrelsen et brev direkte til alle ledende afdelingslæger og ledende afdelingssygeplejersker, og du er som regional kontaktperson medafsender. Brevet præsenterer indsatsen og beskriver, at de enkelte hospitaler har udpeget kontaktpersoner. 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 får de at vide, at regionerne tager deres ansvar på sig som hospitalejere med det øverste ansvar for, at hospitalerne melder hændelser med medicinsk udstyr. I brevet beskrives det også, at afdelingsledelserne spiller en særlig rolle som formidler ud til læger og sygeplejersker på afdelingen.

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

Kommunikation via e-mail fra afdelingsledelserne

Lægerne og sygeplejerskerne skal også opleve, at deres ledelse bakker op om indsatsen "Meld hændelser ved medicinsk udstyr", og derfor skal kommunikationen komme fra deres nærmeste leder.

¹ Fremover skriver vi kun hospitaler, men hver gang mener vi både hospitaler, sygehuse og psykiatriske enheder.

Din opgave er at formidle de præproducerede e-mails – evt. tilføjet information om regionale procedurer – på de rette tidspunkter til de lokale kontaktpersoner. De lokale kontaktpersoner skal så tilpasse teksterne til deres respektive hospitaler – fx tilføje hospitalets egne procedurer – og herefter sende til afdelingsledelserne, der videredistribuerer til læger og sygeplejersker. Den ledende afdelingslæge skal videresende til lægerne på afdelingen, og den ledende afdelingssygeplejerske skal videresende til afdelingens sygeplejersker.

I bilagene finder du en række skitser til tekster. Du kan redigere og tilpasse teksterne til din region, du kan bruge teksterne, som de er, hvis I ikke har regionale procedurer eller andre regionale 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 læger og sygeplejersker, skal de vedhæfte faktaarket.

Undervisning på afdelingerne

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 de enkelte hospitalers kontaktperson, der kan distribuere den til afdelingsledelserne.

Kommunikation på det enkelte hospital

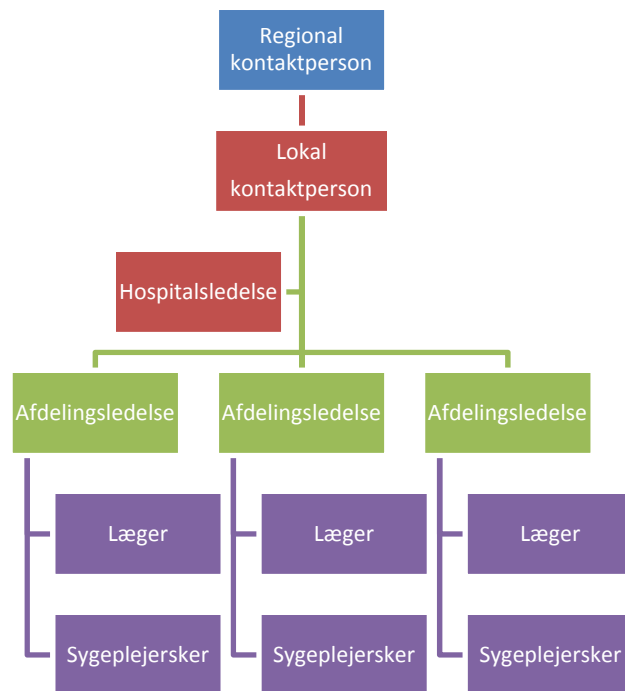
De lokale kontaktpersoner skal orientere særlige interessenter som fx kvalitetsafdeling, risikomanager, medicoafdeling, it-afdeling og andre, der kan bidrage til at indsatsens budskaber udbredes og får gennemslagskraft. Det kan de både gøre ved at få et orienteringspunkt med på dagsordenen på diverse relevante møder, og ved at den lokale kontaktperson tager direkte kontakt til relevante interessenter.

Derudover skal det enkelte hospitals deltagelse i den landsdækkende indsats omtales i hospitalernes interne medier som intranet, personaleblad, nyhedsbreve etc. Og helst med citat fra hospitalsdirektøren. Det skal du sætte de lokale kontaktpersoner til at sætte i værk. Der findes i bilagene til denne køreplan tekstskitser til mail til kvalitetschef, notat til diverse møder samt udkast til artikel, der kan bruges i de interne medier.

Lokal og regional presse

Du er som regional kontaktperson meget velkommen til at fortælle den regionale presse om jeres regionale indsats. Ligeledes er de lokale kontaktpersoner og kommunikationsafdelingerne på de enkelte hospitaler velkomne til at skabe lokal presseomtale. Kommunikationsvirksomheden Operate guider gerne både dig og dine lokale kontaktpersoner i dette arbejde.

Model for indsatsen "Meld hændelser med medicinsk udstyr"



Orientering af interne interessenter og information i interne medier

4. Metodefrihed – regionale og lokale vinkler

Regionalt præg på indsatsen

Sundhedsstyrelsen har samarbejdet med Danske Regioner om at udvikle indsatsen. Og det var et stort ønske fra Danske Regioners side, at den enkelte region havde metodefrihed. Det er på den baggrund, at Sundhedsstyrelsen giver regionerne mulighed for selv at sætte præg på indsatsen.

Det skal være muligt, at den enkelte region indskriver eller omskriver passager i det informationsmateriale, der skal sendes ud. Fx kan regionen vælge, at målgruppen for indsatsen ikke kun skal være læger og sygeplejersker, men at oplagte målgrupper som fx assistenter, bioanalytikere og jordemødre også skal omfattes.

Det kan også være, at regionen ønsker selv at vedtage og formulere en række instrukser, som skal ud til samtlige hospitaler i regionen. 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. Eller det kan være hjælp til, hvor man finder de oplysninger om det medicinske udstyr, som skal bruges i indberetningsskemaet.

Det er meget vigtigt, at alle tekster tilpasses de regionale forhold. Som regional kontaktperson skal du sørge for at indskrive de *regionale* forhold og procedurer i din kommunikation til hospitalerne.

Regionale medicotekniske afdelinger

I nogle regioner er de medicotekniske afdelinger samlet i én fælles afdeling for alle hospitaler i regionen. Så er det selvfølgelig vigtigt, at du indledningsvist kontakter dem, orienterer dem om indsatsen og får deres input til, hvad der skal meldes ud til læger og sygeplejersker om det medicotekniske udstyr. Hvordan er fx reglerne for at informere medicoteknisk afdeling hos jer i regionen?

Lokal metodefrihed på hospitalerne

Der er også mulighed for at hospitalerne selv beslutter at udvide målgruppen for indsatsen lokalt hos dem, selvom der ikke ligger nogen regional beslutning herom. Da vil det være den lokale kontaktpersons opgave (eller en anden hospitalet selv vælger) at sørge for at involvere de implicerede ledelser og sikre, at de udsender materiale til deres medarbejdere. Skal der udarbejdes mere materiale end det, I som region giver til hospitalerne i form af denne køreplans bilag – evt. udbygget med regionale bidrag – er det også den lokale kontaktperson, der har ansvaret for, at det bliver gjort.

Medicinskudstyr.dk

Hændelser med medicinsk udstyr skal meldes via det elektroniske skema på www.medicinskudstyr.dk.

Det kan gøres ved blot at åbne en browser og skrive www.medicinskudstyr.dk. Men på flere hospitaler er linket lagt i en linksamling 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. Den lokale kontaktperson skal derfor undersøge, om der skal skrives tilføjelser til de e-mails, der kommer fra dig som regional kontaktperson. Og har du kendskab til særlige "regionale metoder", skal det indføres i den tekst, du udsender til de lokale kontaktpersoner.

Du skal altså:

- 1** Selv indskrive de *regionale forhold* i de tekster, du sender til hospitalerne.
- 2** Sørge for at de lokale kontaktpersoner indskrifter *lokale forhold*, før de sender til afdelingsledelserne.

5. Tidsplan

Indsatsen "Meld hændelser med medicinsk udstyr" bliver afviklet i perioden fra februar 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.

Sille Pedersen fra kommunikationsvirksomheden Operate vil løbende guide dig igennem. Du er også altid velkommen til at kontakte hende, hvis du har spørgsmål til indsatsen: sp@operate.dk, telefon 38 16 80 90.

Tid	Opgave	
Uge 8	Du har modtaget denne køreplan og går allerede nu i gang med at undersøge regionale instrukser og procedurer og skriver dem ind i køreplanens bilag, så det er klart, til når du skal sende til dine lokale kontaktpersoner. Du overvejer også, om I som region ønsker at udvide målgruppen for indsatsen.	Regionerne forbereder sig på indsatsen
Ultimo uge 8	Du bliver kontaktet af Operate. Her kan du stille eventuelle spørgsmål.	
Uge 12	Du bliver kontaktet af Operate, der sikrer, at du er klar til at være medafsender af brev til hospitalerne.	
Uge 13	Sundhedsstyrelsen sender brev til hospitalerne og beder dem udpege en lokal kontaktperson. Du er medafsender.	Hospitalerne forbereder sig på indsatsen
Uge 15	Hospitalerne har mandag den 8. april meldt tilbage til dig, hvem de udpeger som kontaktperson. Hører du ikke fra dem, skal du rykke dem. Hospitalerne sender navne og titler på ledende afdelingslæger og ledende afdelingssygeplejersker til Operate.	
Uge 16	Du kontakter kontaktpersonerne i din region og klæder dem på til opgaven. Du sender dem "Den lokale Kontaktpersons Køreplan". [Ikke udarbejdet endnu – en version af denne køreplan dog målrettet den lokale kontaktperson].	
Uge 17	Du kontakter telefoniske de lokale kontaktpersoner i din region og sikrer dig, at de har	

	forstået deres opgave. Du sætter de lokale kontaktpersoner i gang med at orientere interne interessenter 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. Kontaktpersonen skal dermed undersøge og indsamle interne instrukser og procedurer.	
Uge 20	Du sætter den lokale kontaktperson til at koordinere med kommunikationsafdelingen, så der bliver bragt info om indsatsen ugen efter – tilføjet de lokale vinkler og procedurer – i de interne medier. Brug bilag 3 samt logo for indsatsen.	
Uge 21	Hospitalernes kommunikationsafdelinger bringer info om indsatsen på intranet og i andre interne medier.	Indsats gennemføres på samtlige hospitaler i Danmark
Uge 21	Alle ledende afdelingslæger og alle ledende afdelingssygeplejersker modtager brev om indsatsen fra Sundhedsstyrelsen og dig i fællesskab. [Ikke udarbejdet endnu].	
Uge 22	Du beder den lokale kontaktperson udsende e-mail til samtlige afdelingsledelser vedhæftet undervisningsmaterialet. Vedhæft også faktaarket.	
Uge 23	Du beder den lokale kontaktperson udsende første e-mail til samtlige afdelingsledelser, der skal videresende til afdelings læger og sygeplejersker: Den ledende afdelingslæge skal sende til afdelingens læger, og den ledende afdelingssygeplejerske skal skrive til afdelingens sygeplejersker. Faktaarket vedhæftes.	
Uge 26	Du beder den lokale kontaktperson udsende anden e-mail til samtlige afdelingsledelser, der skal videresende til afdelings læger og sygeplejersker: Den ledende afdelingslæge skal sende til afdelingens læger, og den ledende afdelingssygeplejerske skal skrive til afdelingens sygeplejersker. Faktaarket vedhæftes.	
Uge 35	Du beder den lokale kontaktperson udsende tredje e-mail om evalueringen til samtlige afdelingsledelser, der skal videresende til afdelings læger og sygeplejersker: Den	

	ledende afdelingslæge skal sende til afdelingens læger, og den ledende afdelingssygeplejerske skal skrive til afdelingens sygeplejersker. Svarfristen er den 12. september 2013. Faktaarket vedhæftes.	
Uge 41	Du beder den lokale kontaktperson udsende fjerde e-mail om resultaterne af evalueringen til samtlige afdelingsledelser, der skal videresende til afdelings læger og sygeplejersker: Den ledende afdelingslæge skal sende til afdelingens læger, og den ledende afdelingssygeplejerske skal skrive til afdelingens sygeplejersker. Faktaarket vedhæftes.	

6. Beskrivelse af køreplanens bilag

Denne køreplan har en række bilag, du som regional 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 og sygeplejersker 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 hospitalernes 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. Der kan også være flere relevante mødefora, hvor informationsindsatsen bør komme på som dagordenspunkt – som minimum i form af et orienteringspunkt.

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 kan aftale med de lokale kontaktpersoner, at de selv tager kontakt til deres respektive kommunikationsafdelinger, eller du kan tilbyde at tage kontakten til kommunikationsafdelingerne. Det er også her, du kan bede kommunikationsvirksomheden Operate hjælpe med fx at sende logo i den rigtige version. I nogle regioner er der også interne medier på regionalt niveau. De skal selvfølgelig også i spil, og det skal du som regional kontaktperson sørge for.

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 er det også vigtigt at give hospitalerne indsatsens logo til brug på diverse platforme. Logoet findes både til skærm og til print.

6.3. Tekstskitser til kommunikation til læger og sygeplejersker

Informationsindsatsen handler både om at give læger og sygeplejersker 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 skal sende til de lokale kontaktpersoner på hospitalerne i din region. Den første e-mail introducerer indsatsen. Her skal faktaarket vedhæftes til lægerne og sygeplejerskerne. 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 læger og sygeplejersker.

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 og sygeplejersker

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

Bilag 6 Opfølgende e-mail til læger og sygeplejersker

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

Bilag 7 Mailtekst til evaluering til afdelingsledelserne

Vi beder både de lokale kontaktpersoner, afdelingsledelserne og samtlige læger og sygeplejersker 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 lokal kontaktperson, afdelingsledelse, læge, sygeplejerske eller andet. Ved kun at have et link, hvor man så skal definere sig selv, undgår vi, at der kommer rod i de forskellige spørgeskemaer, og at de forkerte links bliver sendt til de forkerte målgrupper.

Bilag 8 Respons til lokale kontaktpersoner

Alle kontaktpersonerne får en tilbagemelding på, hvad evalueringen viste. Kontaktpersonen får også mulighed for at kommentere på resultatet af tallene for eget hospital og mulighed for at blive inddraget i, hvad der skal meldes ud til læger og sygeplejersker. Du skal som regional kontaktperson tage en kort snak med de lokale kontaktpersoner i din region, og evt. ud fra deres ønske tilpasse evalueringen med lokale tal.

Bilag 9 Respons til afdelingsledelser og alle læger og sygeplejersker

Alle afdelingsledelser samt alle læger og sygeplejersker 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]

Kære NN [kontaktperson]

Nedenstående er en skitse til tekst, du skal sende til nøgleinteressenter hos jer. Det er i hvert fald jeres kvalitetschef og formentlig også jeres risikomanager og evt. andre i jeres kvalitetsorganisation. Med lidt omformulering kan den også sendes til jeres medicotekniske chef.

Det er vigtigt, at du tilpasser e-mailen og evt. indskriver en passage om de lokale procedurer og instrukser hos jer.

Ring endelig til mig, hvis du har brug for at tale om det.

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", der er målrettet læger og sygeplejersker.

Informationsindsatsen 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 med 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 og sygeplejersker her på hospitalet. Der er også udarbejdet et undervisningsmateriale i PowerPoint, som er beregnet til undervisning på afdelingernes morgenkonferencer og sygeplejerskernes 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 både faktaarket og den PowerPoint-præsentation, der er distribueret til afdelingsledelserne.

Fortsættes ...

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

Mange hilsner
NN

7.2. Bilag 2 – Notat til møde for afdelingsledelserne

[Emne: Meld hændelser med medicinsk udstyr]

Kære NN [kontaktperson]

Nedenstående er tekst til brug i et notat til et møde med afdelingsledelserne, hvor de skal briefes om deres rolle med at videredistribuerer til læger og sygeplejersker.

Du er meget velkommen til at tilføje egne formuleringer og tilpasse teksten, så den passer til forholdene lokalt hos jer.

Der vil formentlig også være andre mødefora, hvor det er oplagt at have et orienteringspunkt på dagordenen. Brug gerne af teksten her også.

Mange hilsner
NN

Notat

Sundhedsstyrelsen gennemfører i øjeblikket en landsdækkende informationsindsats på alle hospitaler, hvor vi deltager. Indsatsen sætter fokus på at få hospitalslæger og -sygeplejersker til at melde hændelser med medicinsk udstyr.

Afdelingsledelserne spiller en central rolle i indsatsen, da I skal formidle budskaberne til læger og sygeplejersker. 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 læger og sygeplejersker.

- 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.

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 marts 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

XX Hospital deltager 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. Alligevel bliver der kun meldt ca. XX hændelser til Sundhedsstyrelsen om året.

Det er Sundhedsstyrelsens formodning, at de sundhedsprofessionelle oplever langt flere hændelser med medicinsk udstyr, og derfor iværksætter de nu i samarbejde med de fem regioner en informationsindsats, der skal gøre hospitalerne og de sundhedsprofessionelle opmærksomme på reglerne.

XX Hospital deltager i indsatsen.

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 med 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.

Når hændelser med medicinsk udstyr skal meldes på www.medicinskudstyr.dk og ikke i Patientombuddets database, er det fordi ...

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

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.

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 NN [den lokale kontaktperson]

Nedenstående er tekstskitse til en e-mail til afdelingsledelserne. Indholdet er nogenlunde det samme som i notatet til mødet, men det er bare så vigtigt, at de alle er klædt på til opgaven.

Husk at tilføje lokale vinkler, så ordlyden passer til virkeligheden på jeres hospital.

Mange hilser
NN

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 hospitalslæger og -sygeplejersker 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 og sygeplejersker. 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 læger og sygeplejersker 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. 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 marts til oktober 2013.

Læs også gerne mere på www.medicinskudstyr.dk.

Med venlig hilsen
NN

[PowerPoint-præsentationen og den tilhørende vejledning vedhæftes]

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

[Emne: Meld hændelser med medicinsk udstyr]

Kære NN (kontaktperson)

Nedenstående er tekstskitse til en e-mail, som du skal sende til afdelingsledelserne, og de skal så sende videre til læger og sygeplejersker.

Husk at tilføje lokale vinkler, så ordlyden passer til virkeligheden på jeres hospital.

Og husk at vedhæfte faktaarket.

Mange hilser
NN

Kære afdelingsledelser

Nedenfor kommer den første e-mail, som I skal videresende til læger og sygeplejersker på jeres afdeling. Ledende afdelingslæge sender til lægerne og ledende afdelingssygeplejerske sender til sygeplejerskerne. 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 læger og sygeplejersker.

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

Mange hilsner
NN

Kære alle læger/sygeplejersker

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 med medicinsk udstyr meldes på et indberetningskema på hjemmesiden www.medicinskudstyr.dk. I modsætning til indberetning af utilsigtede hændelser skal du på indberetningskemaet for hændelser med medicinsk udstyr angive dit navn og kontaktoplysninger. Det skyldes, at Sundhedsstyrelsen og fabrikanten af udstyret skal kunne kontakte dig i forbindelse med den undersøgelse, der vil blive iværksat. I den forbindelse er det vigtigt at understrege, at formålet ikke er at udpege skyldigt personale, men at forebygge, at hændelser gentager sig, samt at øge sikkerheden ved at bruge det medicinske udstyr – både for patienter og for ansatte.

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.

Fortsættes ...

Med venlig hilsen
NN

7.6. Bilag 6 – Opfølgende e-mail til alle læger og sygeplejersker

[Emne: Meld hændelser med medicinsk udstyr]

Kære NN (kontaktperson)

Nu er det tid til en reminder. Nedenstående er tekstskitse til en e-mail, som du skal sende til afdelingsledelserne, og de skal så sende videre til læger og sygeplejersker.

Husk at tilføje lokale vinkler, så ordlyden passer til virkeligheden på jeres hospital.

Mange hilser
NN

Kære afdelingsledelser

Nedenfor kommer den næste e-mail, du skal videresende til læger og sygeplejersker på jeres 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 læger og sygeplejersker, 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 læger/sygeplejersker

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 en liste over 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 infusions sæt leverer ukorrekt dosis
- forkert brug af et ballonkateter på grund af fejl/mangler på mærkningen
- brud på kateter
- brugerfejl, der skyldes mangelfuld brugsanvisning eller uhenigtsmæssigt design
- en fabrikant leverer utilstrækkelige detaljer om rengøringsmetoder 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 forkert (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 overensstemmelse med fabrikantens vejledning

Jeg ved, at I også har talt om, hvordan Sundhedsstyrelsen og fabrikanterne af det medicinske udstyr reagerer, og hvad det egentlig kan føre til, at I melder hændelser med medicinsk udstyr. Nedenfor er et par eksempler 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 eksempel en pakkeproces, der har givet utætte forseglinger i poser 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 designet og udsender nye hjul med henblik på udskiftning på samtlige kørestole. Fabrikanten aflægger rapport til Sundhedsstyrelsen, 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 pågældende udstyr. Eventuelt supplerer fabrikanten brugsanvisningen ved at sende en præcisering, der instruerer i korrekt brug af udstyret.

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 NN (kontaktperson)

Nu har vores indsats for at melde hændelser med medicinsk udstyr kørt et par måneder, så nu skal vi evaluere.

Der har været bragt faglige artikler i ...

Jeres kommunikationsafdeling har bragt informationer om emnet. Det har været på som punkt på diverse møder. Du har orienteret jeres kvalitetsafdeling og måske været i dialog med dem om at sætte fokus på interne procedurer. Afdelingsledelserne har fået brev direkte fra Sundhedsstyrelsen. Læger og sygeplejersker har modtaget e-mails med faktaark og cases. Og nogle steder er der formentlig gennemført undervisning, og andre steder bliver det gjort i den nærmeste fremtid.

Nu er tiden kommet, hvor vi gerne vil vide, hvordan indsatsen er blevet modtaget – både af dig som kontaktperson, af afdelingsledelserne og af lægerne og sygeplejerskerne. Derfor skal du selv klikke på linket her nedenfor, og svare på de spørgsmål, der kommer til dig som kontaktperson. **Det tager kun 3 minutter**, og dit svar er anonymt. Du bedes svare senest torsdag den 12. september 2013.

[Linket vil du få, når spørgsmål til evalueringen er udarbejdet i august].

Videresend linket

Men du skal også sende linket videre til afdelingsledelserne og bede dem svare samt bede dem videresende til læger og sygeplejersker.

Her nedenfor er et udkast til e-mail. Du er velkommen til at omskrive tilføje etc.

Mange hilsner
NN

Kære afdelingsledelse

Som du ved, har vi de sidste måneder deltaget i Sundhedsstyrelsens indsats for at få læger og sygeplejersker 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 lægerne og sygeplejerskerne. 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 afdelingens læger/sygeplejersker 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 læge/sygeplejerske

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 lokale kontaktpersoner

[Emne: Meld hændelser med medicinsk udstyr]

Kære NN (kontaktperson)

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

Du får resultaterne vedhæftet her.

Jeg foreslår, at vi lige tager snak om, hvad der er af interessante tal for lige netop jer, og så kan vi snakke om, hvad der skal meldes ud til læger og sygeplejersker.

Jeg ringer til dig i løbet af et par dage.

Fortsættes ...

Mange hilsner
NN

7.9. Bilag 9 – Respons til afdelingsledelse, læger og sygeplejersker

[Emne: Meld hændelser med medicinsk udstyr]

Kære NN (kontaktperson)

Jeg har lavet et oplæg til, hvad I bør melde ud til afdelingsledelser, læger og sygeplejersker.

...

Mange hilsner
NN

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 læger og sygeplejersker

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

Og resultaterne viser, at ...

Mange hilsner
NN