

## Tjenestavtale 12

---

### **Samarbeid om kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet og rutiner for avvikshåndtering og forbedringsarbeid**

*(Nasjonal veileder pkt 6.2 og 6.3)*

*(Helse- og omsorgstjenesteloven § 4-2 og spesialisthelsetjenesteloven § 3-4a og § 3-11)*

---

#### **1 Parter**

Avtalen er inngått mellom Verdal kommune og Helse Nord-Trøndelag HF (HNT). Heretter benevnt kommunen og HNT, i felleskap nevnt som partene.

#### **2 Formål**

Hensikten med avtalen er å sikre kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet i overgangene mellom kommunen og HNT, gjennom å etablere rutiner for avvikshåndtering og forbedringsarbeid mellom partene.

#### **3 Virkeområde**

Avtalen gjelder avvikshåndtering og forbedringsarbeid i forhold til etterlevelsen av de øvrige avtaler som partene har inngått med hjemmel i helse- og omsorgstjenesteloven §§ 6-1 og 6-2 jf spesialisthelsetjenesteloven § 2-1 e).

#### **4 Rutiner for arbeid med kvalitetsforbedring, pasient- og brukersikkerhet, avvikshåndtering og systematisk forbedringsarbeid**

##### **4.1 Opprette fagråd**

Partene er enig om å opprette et fagråd for kvalitetsforbedring og sikkerhetsarbeid, hvor også brukerne er representert, jf tjenestavtale 6 punkt 4.3.

##### **4.2 Møteplasser for arbeidet med kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet**

- a) Fagråd
- b) ASU
- c) Regelmessige møter mellom kommunen og HNT
- d) Årlig samhandlingskonferanse

### 4.3 Rutiner for kvalitetsforbedring- og sikkerhetsarbeid

Rutine for avvikshåndtering og systematisk forbedringsarbeid:

- a) uønskede samhandlingshendelser og forbedringsforslag skal meldes etter rutinebeskrivelse (vedlegg 1) og på eget meldingsskjema (vedlegg 2),
- b) fagrådet skal sikre en systematisk gjennomgang av uønskede samhandlingshendelser og forbedringsforslag, og legge dette frem for medlemmene i ASU for videre oppfølging,
- c) medlemmene i ASU skal spre kunnskapen i egne organisasjoner gjennom referat fra ASU-møtene og annen virksomhet,
- d) meldingsordningen skal evalueres i forbindelse med revisjon av denne tjenesteavtalen.

Læring og spredning av kvalitetsforbedring og sikkerhetsarbeid skal foregå som:

- a) tema internt hos partene,
- b) tema i faste møter mellom kommunen og HNT,
- c) meldingsstatistikk som legges ut på felles nettsted.

## 5 Avvik

Det vises til denne tjenestavtale.

## 6 Andre bestemmelser

Punktene 10 *Håndtering av uenighet - tvisteløsning*, 11 *Mislighold*, 12 *Varighet, revisjon og oppsigelse* og 13 *Innsending av avtaler til Helsedirektoratet* i Samarbeidsavtalen mellom kommunen og HNT gjelder for denne tjenesteavtalen.

Dato,

Dato,

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Verdal kommune

Helse Nord-Trøndelag HF (HNT)

## Vedlegg 1 (til tjenesteavtale 12)

# Rutine for melding og håndtering av uønskede samhandlingshendelser og forbedringsforslag mellom kommunen og HNT

## 1. Uønskede samhandlingshendelser

Det vises til tjenesteavtale 12, og punkt 9 i Samarbeidsavtalen mellom HNT og kommunen. Hendelser som avviker fra bestemmelsene i tjenesteavtalene, skal meldes skriftlig og sendes til kvalitetsutvalget i HNT. Kvalitetsutvalget i HNT videresender dette til det aktuelle tjenestested (kommune / HNT). Deretter behandles meldingen av leder ved det aktuelle tjenestested, og gir tilbakemelding til mottaker via HNTs kvalitetsutvalg.

Hensikten er å sikre at uønskede hendelser blir behandlet, at sårbare områder kartlegges, at gjentakelser forebygges og at antall avvik reduseres. Innsendte avvik og forbedringsforslag skal brukes i kvalitetsforbedring og sikkerhetsarbeid.

## 2. Hva skal meldes

Hendelser som avviker fra bestemmelsene i Samarbeidsavtalen og tjenesteavtalene skal meldes som avvik.

## 3. Rutiner for melding

Melding om uønsket samhandlingshendelse eller forebyggende tiltak medles på følgende måte:

1. *Medarbeideren* fyller ut skjema "Meldingsskjema – uønskede samhandlingshendelser mellom kommunen og HNT" ([www.hnt.no/samhandling/avviksskjema](http://www.hnt.no/samhandling/avviksskjema).) Utfylt skjema sendes nærmeste overordnede.
2. *Leder* gjennomgår meldingen og sender skjema videre til kvalitetsutvalget i HNT. - merk sendingen "uønsket samhandlingshendelse"
3. Kvalitetsutvalget i HNT registrerer den uønskede samhandlingshendelsen / forbedringsforslag og sender skjemaet videre til påklaget instans for behandling. Meldingene skal behandles av partene fortløpende, og skal være ferdigbehandlet i løpet av 4 uker.
4. Berørte avdelinger/enheter må sørge for å involvere ansatte i egen organisasjon slik at årsaksforhold blir klarlagt og informasjon gitt for å forebygge gjentakelse.
5. Oversikt over samhandlingsavvik og forbedringsforslag presenteres regelmessig for medlemmene i administrativt samarbeidsutvalg (ASU).

## Vedlegg 2 Meldingsskjema (til tjenesteavtale 12)

<b>Melding av uønskede samhandlingshendelser og forbedringsforslag mellom kommunene og HNT.</b>		
Tjenesteavtale 12 "Samarbeid om kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet og rutiner for avvikshåndtering og forbedringsarbeid" mellom Helse Nord-Trøndelag HF og kommunene.		
Utfylt skjema sendes til Kvalitetsutvalg HNT v/ Helsefaglig rådgiver, Helse Nord-Trøndelag HF	<input type="checkbox"/> Uønsket samhandlingshendelse  <input type="checkbox"/> Forbedringsforslag	
Navn på melder: kommune/ DMS / DPS / sykehus og avdeling:		
<b>1. Fylles ut av den som melder, og leverer nærmeste leder:</b>		
Pasientens navn:	Fødselsdato:	Dato / kl.slett for hendelsen:
Beskriv kort hendelsen og årsak:		
Forbedringsforslag:		
Dato	Navn melder:	
<b>2. Fylles ut av nærmeste leder og sendes kvalitetsutvalget i HNT</b>		
Leders vurdering / kommentar:		
Brudd på Samarbeidsavtalen, tjenesteavtale nr.:      punkt.:		
Dato:	Navn leder:	Navn kommune / DMS / DPS /sykehus og avdeling: