

Samhandlingsavvik og forbedringsforslag 2021

mellom

kommunene og Helse Nord-Trøndelag

En oppsummering av samhandlingsavvik og
forbedringsforslag.

Innhold

1	Innledning.....	3
2	Organisering av arbeidet med samhandlingsavvik	3
3	Samhandlingsavvik og forbedringsforslag 2021.....	3
3.1	Kategorisering av samhandlingsavvik.....	4
3.2	Samhandlingsavvik meldt fra kommunene til Helse Nord-Trøndelag HF	4
3.3	Samhandlingsavvik meldt fra HNT til kommunene i nordre Trøndelag og Bindal	5
3.4	Oppsummering av trender i samhandlingsavvikene og forbedringsarbeid	6
4	Forslag til forbedringsarbeid i 2022	7
	Referanser	7
	Vedlegg 1 Samhandlingsavvik fra HNT til kommunene	8
	Vedlegg 2 Samhandlingsavvik fra kommunene til HNT	8

1 Innledning

I samarbeidsavtalen mellom kommunene og HNT pkt. 7 beskrevet [Rutiner for arbeid med kvalitetsforbedring, pasient- og brukersikkerhet, avvikshåndtering og systematisk forbedringsarbeid](#).

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.

Denne rapporten er et bidrag til å se hva som er utfordringer og hva som kan gjøres for å sikre bedre samarbeid mellom kommunene og HNT, for å sikre gode pasientforløp til det beste for pasienten.

2 Organisering av arbeidet med samhandlingsavvik

Det er en egne [nettside](#) på samhandlingssidene til HNT med felles rutiner for samhandlingsavvik og forbedringsforslag. Sekretariatet i HNT som koordinerer registreringen av samhandlingsavvikene og forbedringsforslagene fra kommunene og HNT. Her har man oversikt over avsender og mottaker, kategorisering av samhandlingsavvikene, og utarbeider statistikk som legges ut på [samhandlingssidene](#). Samhandlingsavvikene er også tema på dialogmøtene mellom kommunene og HNT, og hvilke tiltak som kan iverksettes for å sikre godt samarbeid.

3 Samhandlingsavvik og forbedringsforslag 2021

Det er i 2021 registrert totalt 261 samhandlingsavvik mellom Helse Nord-Trøndelag HF og kommunene i nordre del av Trøndelag. 134 av meldingene er rettet mot uønskede hendelser forårsaket i helseforetaket og 127 hendelser har skjedd i kommunene i fylket og DMS.

Samhandlingsavvik 2012 - 2021

	2012	2013	2014*	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Fra kommunene	187	191	97	153	154	180	186	219	173	134
Fra HNT	45	50	31	33	45	60	57	68	66	127
Totalt	232	241	128	186	199	240	243	287	233	261

*Innføring av dialogmeldinger

Når vi ser på antall samhandlingsavvik siden 2012, har antallet vært relativt stabilt. Det var en betydelig nedgang i 2014, som skyldes innføring av PLO-meldinger. (Elektronisk meldingsutveksling av pleie og omsorgsmeldinger mellom kommunene og HNT). Dette førte til en betydelig bedre og enklere kommunikasjon mellom kommunene og HNT. Siden 2014 har igjen antall samhandlingsavvik steget. Det er kommunene som sender flest samhandlingsavvik, men det er en betydelig økning av meldinger fra HNT i 2021, fra 66 til 127.

3.1 Kategorisering av samhandlingsavvik

Ut fra erfaringer med samhandlingsavvikene fra 2012 – 2016, hvor vi brukte punktene i avtalene, har en nå valgt følgende kategorisering av samhandlingsavvikene:

1. Rutiner for meldingsutveksling ikke fulgt / manglende dialog
2. Mangelfull, manglende eller feil i informasjon ved utreise
3. Manglende utstyr, medikamenter, resepter, hjelpemidler
4. Dialog under innleggelse
5. Ikke etablert tilbud til utskrivningsklar pasient
6. Kriterier for utskrivningsklar pasient ikke oppfylt
7. Pasienttransport
8. Feilsendinger av elektroniske meldinger
9. Annet/forbedringsforslag.

Det er mange meldinger i kategori 9, Annet / forbedringsforslag.

3.2 Samhandlingsavvik meldt fra kommunene til Helse Nord-Trøndelag HF

Område/Kategori	2017	2018	2019	2020	2021
1. Rutiner for meldingsutveksling ikke fulgt / manglende dialog	46	51	82	25	14
2. Mangelfull, manglende eller feil i informasjon ved utreise. Epikrise, medikamentoversikt, plan for videre oppfølging	67	66	67	75	62
3. Manglende utstyr, medikamenter, resepter, hjelpemidler	0	0	6	6	7
4. Dialog under innleggelse	0	3	0	5	1
5. Ikke etablert tilbud til utskrivningsklar pasient	0	0	0	0	
6. Kriterier for utskrivningsklar pasient ikke oppfylt	0	4	3	0	2
7. Pasienttransport	0	5	8	2	9
8. Feilsendinger av elektroniske meldinger	19	9	6	4	1
9. Annet/forbedringsforslag.	15	44	47	56	38
Sum	180	186	219	173	134

Eksempler samhandlingsavvik innenfor de ulike kategoriene:

1. **Rutiner for meldingsutveksling ikke fulgt / manglende dialog**
 - Melding om utskrivningsklar pasient ikke sendt
 - Pasient meldt utskrevet før melding om utskrivningsklar pasient er sendt
 - Helseopplysninger ikke sendt saksbehandlertjenesten
 - Melding om innlagt pasient sendt på pasient som ikke skulle legges inn
 - Manglende helseopplysninger i forbindelse med varsel om utskrivningsklar pasient
2. **Mangelfull, manglende eller feil i informasjon ved utreise**
 - Manglende epikrise og medikamentoversikt
 - Ikke samsvar i opplysningene i ulike dokumenter

- Manglende informasjon om vurdering/behandling og videre plan

3. Manglende utstyr, medikamenter, resepter, hjelpemidler

- Utskrevet på helg, ikke medsendt utstyr
- Manglet medisiner, blodsuktermåler samt resepter
- Medisinsk utstyr ikke rekvirert før utskrivning

9.. Feilsendinger

- Feilsendt epikrise
- PLO-melding sendt på feil pasient

10. Annet/forbedringsforslag

- Invitere til dialog om hvordan sikre god informasjon på tvers av tjenestenivå
- Alle henvendelser om utskrivningsklare pasienter skal gå via kommunalt forvaltningskontor
- Endring i oppgavefordeling skal avtales
- Ikke lov tjeneste på vegne av kommunen
- Forbedre koordinering der flere er involvert
- Ønskelig med samarbeid om felles oppfølgingsplan
- Avklare hvem som skal stille med ledsager
- Kommunikasjon legevakt-AMK/Ambulanse
- Prøvesvar er behandlers ansvar og ikke fastlegen
- Ønskelig med samarbeid om felles oppfølgingsplan
- Henvisning avvist med begrunnelse i kapasitetsutfordring
- Unngå fastlegekonsultasjoner på legevakt
- Uklar forespørsel om pasientopplysninger sendt pr.post til kommune
- Må få regelmessig notat/epikrise om pasienter i oppfølging

3.3 Samhandlingsavvik meldt fra HNT til kommunene i nordre Trøndelag og Bindal

Kategori/Område	2017	2018	2019	2020	2021
1. Rutine for meldingsutveksling ikke fulgt	0	13	16	9	13
2. Manglende, mangelfull eller feil opplysninger ved innleggelse	26	20	20	18	49
3. Manglende utstyr, medikamenter, resepter, hjelpemidler	0	0	1	0	1
4. Dialog under innleggelse./ kommunen svarer ikke på PLO meldinger.	0	10	0	3	
5. Ikke etablert tilbud til utskrivningsklar pasient	1	5	4	10	22
6. Kriterier for utskrivningsklar pasient ikke oppfylt	0	0	0	0	
7. Pasienttransport	0	0	0	0	
8. Feilsendinger	0	0	0	0	
9. Annet/forbedringsforslag	0	23	27	26	42

Kategori/Område	2017	2018	2019	2020	2021
Sum	60	57	68	66	127

Eksempler innenfor de ulike kategoriene:

1. Rutine for meldingsutveksling ikke fulgt

- PLO-meldinger ikke besvart av kommunen
- Manglende innleggelsesrapport

2.. Manglende, mangelfull eller feil opplysninger ved innleggelse

- Ufullstendig medikamentliste i innleggelsesrapport
- Manglende opplysninger i helsekort om smitte

4.. Dialog under innleggelse/ kommunen svarer ikke på PLO meldinger.

- Ikke mulig å oppnå kontakt på telefon
- Avklare behov ved PLO for riktig beh.nivå i kommunen
- Informere om at avlastningsopphold blir tatt av noen andre

11. Ikke etablert tilbud til utskrivningsklar pasient

Her er det utarbeidet egen [statistikk](#) for dette pr. kommunen og avdeling på sykehuset

9.. Annet / forbedringsforslag

- Unngå fastlegekonsultasjoner på legevakt
- Sjekk at henvisning sendes på riktig pasient
- Avtaler gjort i PLO må følges opp
- Forbedre koordinering der flere er involvert

3.4 Oppsummering av trender i samhandlingsavvikene og forbedringsarbeid

Det er i all hovedsak rutiner knyttet til kategori 1 (rutine for meldingsutveksling) og kategori 2 (Manglende, mangelfull eller feil opplysninger ved innleggelse) som det meldes avvik på.

Fra helseforetaket går de fleste av samhandlingsavvikene på mangelfull informasjon ved innleggelse, mens det fra kommunene går på mangelfull informasjon ved utskrivning fra sykehuset. Dette har vært tema både i dialogmøter mellom kommunene og HNT, og i fagrådet for digital samhandling.

De enkelte samhandlingsavvikene er besvart mellom melder og avsender. Det er arbeidet systematisk i kommuner og sykehusavdelinger for å bedre interne rutiner og praksis, for å sikre bedre kommunikasjon om pasientforløpet. Mange kommuner og sykehusavdelinger har arbeidet med ulike tema i det nasjonale pasientsikkerhetsprogrammet. Samhandlingsavvikene fører til at man får ryddet systematisk i en del hendelser som skaper mye «plunder og heft», for eksempel bruken av e-meldinger.

Pasientsikkerhetsprogrammet

[Trygg utskrivning](#) og [Tidlig oppdagelse av forverret tilstand](#), er to av programmene som har ført til bedre samarbeid internt og mellom kommunene og helseforetaket. Her har det vært fokus på god informasjon ved henvisning av pasient, og sikre god informasjon i rett tid ved utskrivning. Det er grunn til å framheve systematisk bruk av NEWS og ISBAR som er med i tiltakspakkene i pasientsikkerhetsprogrammene, som sikrer god tverrfaglig kommunikasjon i kommunen og helseforetaket.

Legesamarbeid – fastleger og spesialisthelsetjeneste

Et annet område det er arbeidet mye med siste året, er retningslinjer for legesamarbeid og oppgaveforskyving mellom spesialisthelsetjenesten og fastlegene. I [legeutvalget](#), som er etablert mellom kommunene og HNT, er dette arbeidet systematisk for å avklare rutiner for samarbeid. Det er utarbeidet [felles retningslinjer for legesamarbeid](#) og legeutvalget har avklart problemstillinger som er meldt inn fra fastleger og sykehusleger.

4 Forslag til forbedringsarbeid i 2022

- **Helse Nord-Trøndelag**
 - Fokus på gode informasjon tidsnok før pasienten skrives ut fra sykehuset
 - Fortsette implementering av pasientsikkerhetsprogrammet «Trygg utskrivning»
- **Kommunene**
 - Fokus på å sikre god informasjon ved henvisning / innleggelse i sykehus
 - Pasientsikkerhetsprogrammet «Tidlig oppdagelse av forverret tilstand»
 - Se på pasientforløpene for reinnleggelser sammen
- Styrke samarbeidet om stormottakere av helsetjenester
- Implementere [felles retningslinjer for legesamarbeid](#) og [fagråd for legesamarbeid](#)

Referanser

1. **Felles rutiner for samhandlingsavvik og forbedringsforslag:**
<https://hnt.no/helsefaglig/samhandling/samhandlingsavvik-og-forbedringsforslag>
2. **Statistikk – samhandlingsavvik:**
<https://hnt.no/helsefaglig/samhandling/statistikk-og-rapporter#2019>

Vedlegg 1: Samhandlingsavvik fra HNT til kommunene

Vedlegg 2: Samhandlingsavvik fra kommunene til HNT

Vedlegg 1 Samhandlingsavvik fra HNT til kommunene

Kategori/Område	2017	2018	2019	2020	2021
Rutine for meldingsutveksling ikke fulgt	0	13	16	9	13
Manglende, mangelfull eller feil opplysninger ved innleggelse	26	20	20	18	49
Manglende utstyr, medikamenter, resepter, hjelpemidler	0	0	1	0	1
Dialog under innleggelse./ kommunen svarer ikke på PLO meldinger.	0	10	0	3	
Ikke etablert tilbud til utskrivningsklar pasient	1	5	4	10	22
Kriterier for utskrivningsklar pasient ikke oppfylt	0	0	0	0	
Pasienttransport	0	0	0	0	
Feilsendinger	0	0	0	0	
Annet/forbedringsforslag	0	23	27	26	42
Sum	60	57	68	66	127

Kategori med flest samhandlingsavvik er merket rødt.

Vedlegg 2 Samhandlingsavvik fra kommunene til HNT

Område/Kategori	2017	2018	2019	2020	2021
Rutiner for meldingsutveksling ikke fulgt / manglende dialog	46	51	82	14	14
Mangelfull, manglende eller feil i informasjon ved utreise Epikrise, medikamentoversikt, plan for videre oppfølging	67	66	67	62	62
Manglende utstyr, medikamenter, resepter, hjelpemidler	0	0	6	7	7
Dialog under innleggelse	0	3	0	1	1
Ikke etablert tilbud til utskrivningsklar pasient	0	0	0		
Kriterier for utskrivningsklar pasient ikke oppfylt	0	4	3	2	2
Pasienttransport	0	5	8	9	9
Feilsendinger av elektroniske meldinger	19	9	6	1	1
Annet/forbedringsforslag.	15	44	47	38	38
Sum	180	186	219	134	134

Kategori med flest samhandlingsavvik er merket rødt.