

ERFARINGSKONFERANSE

om varselordningen (spesialisthelsetjenesteloven § 3-3a) FOR SOMATISK SPESIALISTHELSETJENESTE

Thon Hotell Oslo Airport, Gardermoen, torsdag 4. desember 2014

Dette ble sagt – innspill og tilbakemeldinger fra konferansedeltagerne:

Om varselordningen:

- Varselordningen stimulerer til refleksjon - allerede ved vurdering av om hendelsen er varslingspliktig. Helsepersonell og ledere kommer fort i gang med egen refleksjon.
- Dialogen i innledende fase er viktig. Det er lettere med muntlig dialog enn skriftlig kommunikasjon med tilsynet.
- Helsetilsynet må respondere raskt ved varsling. Det gir autoritet til oppfølgingen i virksomheten. Rask avklaring av evt. tilsynsmessig oppfølging er også viktig for den videre saksgangen slik at helsepersonell og ledere vet hva de har å forholde seg til.
- Helsepersonell og ledere lurer ofte på om en hendelse er varslingspliktig eller ei, og ønsker bidrag til veiledende retningslinjer for varsling innenfor ulike fagområder. Hvis ordningen skal fungere etter hensikten, er man avhengig av at virksomhetene har gode rutiner for å fange opp de varslingspliktige hendelsene.
- Ordningen bidrar til lik praksis for gjennomgang og analyser av uønskede hendelser. Det kan være store ulikheter mellom ulike personalgrupper, enheter og virksomheter i synet på hvordan dette skal gjøres.
- Helsetjenesten er ikke tjent med for mange meldeordninger. Det er viktig at de som finnes, fungerer.
- Ressursbruken er en utfordring, særlig når Helsetilsynet ber om en redegjørelse med uttalelser fra alt involvert helsepersonell. Det kan bli svært mange! Kan Helsetilsynet benytte møter i større grad enn redegjørelser?
- Varselordningen og stedlig tilsyn bidrar til bedre ivaretagelse av pårørende, men det hender at pårørende opplever at de ikke får svar fra foretakene, fordi de ikke vil uttale seg før Helsetilsynet har konkludert.
- Det stilles spørsmål ved om Helsetilsynet informerer pårørende godt nok i startfasen, dvs. helt fra tilsynet mottar et varsel.

Om stedlig tilsyn:

- Stedlig tilsyn er en effektiv form for saksbehandling, og bidrar til at virksomhetsleder raskt får/må skaffe seg oversikt over hendelsesforløpet.
- Ledelsen kommer raskt på banen i avvikshåndteringen – ordningen bidrar til lederinvolvering. Dette er særlig viktig der det er mange avdelinger involvert – ordningen bidrar til gjennomgang av totaliteten. Men tilsynet kan også føre til passivisering, dvs at den interne gjennomgangen utsettes/utelates i påvente av tilsynets konklusjon.
- Uavhengig tilsyn gir legitimitet i alle ledd, men det kan stilles spørsmål ved om Undersøkelsesenheten reiser fort nok ut.
- Tilsynsteamet fremstår nøytralt og viser respekt for den enkelte som blir intervjuet. Helsepersonell gir uttrykk for at det er bra å fortelle til noen som ikke har ansvar i behandlingsskjeden, slik som for eksempel virksomhetens ledelse.
- Intervjuene bør ikke foregå med leder til stede, men med støtte av annen person/kollega.
- Det er en påkjenning å bli intervjuet av tilsynsteam på 4-5 personer. Det oppleves overveldende av de som skal intervjues, og kan hemme dialogen. Maktbalansen blir veldig skeiv. Tilsynsteamene bør derfor ikke være for store.
- Ordningen er en pådriver for ledere til også å ivareta den enkelte ansatte. Stedlig tilsyn er krevende for involvert helsepersonell, og belastningen for den enkelte er stor. Lederne må ivareta personellet etter at en sak er varslet, og spesielt før, under og etter stedlig tilsyn. Ledelsen må opptre på en slik måte at de ikke skaper en tilleggsbelastning for den enkelte i forbindelse med tilsynssaker.
- Tiden helsepersonellet går og venter på en mulig reaksjon fra Helsetilsynet, er lang, og kan føre til så stor uvisshet og usikkerhet at de får helseplager. De får kroppslig ubehag, blir i tvil om egen kompetanse, blir mer sårbare og kjenner på at det er ubalanse i maktforholdet mellom "systemet" og den enkelte. De blir enda mer redde for å gjøre feil. En del medarbeidere blir sykmeldt, andre velger å slutte i jobben. Dette er uheldig. Vi er ikke tjent med at folk er redde for å jobbe i helsetjenesten!
- Det hersker usikkerhet om status for den enkelte relatert til den jobben politiet gjør. Helsetilsynet opplyser at forklaringer fra det enkelte helsepersonell ikke kan brukes direkte av politiet. Politiet må foreta egne bevisopptak etter straffeprosesslovens bestemmelser.

Om saksbehandling/rapporter

- Språket i Helsetilsynets rapporter er en utfordring! Det er ulike målgrupper for Helsetilsynets rapporter, lekfolk (pasienter og pårørende), helsepersonell og virksomheter, og de har ulike behov. Både juridiske og medisinske formuleringer kan

være vanskelige å forstå for lekfolk. Helsepersonell kan ha problemer med det juridiske språket, men de har på den andre siden behov for et faglig språk som speiler dere virkelighet. Kan Helsetilsynet gjøre noe med dette?

- Rapportene fra Helsetilsynet etter en hendelse er så nær den "sanne" historien som man kan komme. De som er involvert, har bare oversikt over sin del av historien - slik de husker det. Jo mer komplekse sakene er og jo flere som er involvert, jo viktigere blir det med en objektiv, uhildet saksframstilling. Rapportene gir derfor godt grunnlag for den videre avvikshåndteringen.
- Saksbehandlingstid på 1 ½ år er for lenge!! Det fører til en ekstra belastning for pasienter/pårørende og for helsepersonell som ofte er preget av angst og uro for reaksjoner, og frykt for å miste autorisasjonen.
- Det kan stilles spørsmål ved om Helsetilsynet oppfyller kravet om at sakene skal bli raskere opplyst når man ser på den tiden det tar før sakene avsluttes og konklusjonen foreligger.

Annet:

- Helsetilsynet må dele sine erfaringer og videreformidle disse til virksomhetene.
- Helsepersonell og ledere vet at Helsetilsynet skal ha fokus på lovlighetskontroll, og har forståelse for tilsynets oppdrag.
- Virksomhetene må finne seg i å bli sett i kortene, men lederne må bygge kultur for at tilsyn, og spesielt stedlig tilsyn, blir sett på som noe alminnelig, ikke farlig. De må bygge kultur for at det er lov å gjøre feil og melde fra om feil.
- Det er positivt med en ekstern gjennomgang i tillegg til virksomhetens egen, interne saksbehandling. Helsetilsynets arbeid understøtter virksomhetens eget forbedringsarbeid.
- Helsetilsynet må være seg bevisst sin rolle som tilsyn – ikke politi. Det er viktig å få fakta på bordet, men ikke fordele skyld. Det er også viktig å lete etter svikt på virksomhetsnivå – å ha et systemfokus – og ikke bare et individfokus dersom man vil oppnå størst mulig grad av læring.
- Tiltakene som virksomhetene identifiserer/iverksetter som følge av tilsyn etter uønskede hendelser, blir i varierende grad gjort kjent for de som har vært involvert i hendelsen.
- Virksomhetene må bli flinkere til gå gjennom og analysere hendelsene selv. De må ikke vente på tilsynsmyndighetenes vurderinger.

Undersøkelsesenheten, Statens helsetilsyn, takker for innspill, konstruktiv kritikk og kommentarer fra deltagerne!

Vi vil ta det med oss i vårt eget forbedringsarbeid.