

# Innhold

Forord .....	9
<b>DEL 1 TEORI OG PRAKSIS</b> .....	<b>13</b>
<b>Kapittel 1 Hva er pasientsikkerhet?</b> .....	<b>15</b>
1.1 Pasientsikkerhet = fravær av skade .....	16
1.2 Pasientskader .....	18
1.3 Forholdet mellom pasientsikkerhet og kvalitet .....	24
1.4 Nasjonale og internasjonale strategier .....	26
1.5 Status på pasientsikkerhetsarbeidet i Norge .....	30
1.6 Forskning på pasientsikkerhet .....	32
Litteratur .....	34
<b>Kapittel 2 Systemperspektivet og individperspektivet</b> .....	<b>39</b>
2.1 Helsetjenesten som et system .....	39
2.2 Individperspektivet og uønskede hendelser .....	44
2.3 Systemperspektivet og uønskede hendelser .....	46
2.4 Undersøkelser, analyse og granskning av uønskede hendelser ....	49
2.5 Pasienten i systemperspektivet .....	52
Litteratur .....	54
<b>Kapittel 3 Resiliens som sikkerhetsperspektiv</b> .....	<b>59</b>
3.1 Begrepet resiliens .....	59
3.2 Sikkerhet I og Sikkerhet II .....	62
3.3 Modeller .....	64

3.4	Hva gjør helsetjenesten resilient? .....	69
3.5	Pasienters og pårørendes rolle i resiliens .....	74
3.6	Et kritisk blikk på resiliens .....	77
	Litteratur .....	78
<b>Kapittel 4 Sikkerhet for hvem? Pasienthistorier .....</b>		<b>83</b>
4.1	Eva – flere diagnoser og gjentatte innleggelser på sykehus .....	84
4.2	Peder – KOLS, infeksjon og underernæring .....	86
4.3	Kari – lårhalsbrudd .....	88
4.4	Å lære av pasienthistorier .....	91
4.5	Pasienthistorier i media .....	93
4.6	Pasient- og pårørendeorganisasjoner .....	95
4.7	Pasienterfaringer i forbedringsarbeid .....	97
	Litteratur .....	100
<b>Kapittel 5 Pasient- og pårørendestøtte .....</b>		<b>103</b>
5.1	Pasienter og pårørende – to ulike grupper .....	103
5.2	Involvering .....	104
5.3	Motivasjon .....	107
5.4	Eldre pasienters involvering i overganger mellom tjenester .....	109
5.5	Ungdoms involvering i psykiske helsetjenester .....	111
5.6	Pårørendes motivasjon i omsorg for pasienter med demens .....	113
	Litteratur .....	116
<b>DEL 2 FAKTORER SOM PÅVIRKER PASIENTSIKKERHET .....</b>		<b>121</b>
<b>Kapittel 6 Ledelse .....</b>		<b>123</b>
6.1	Ledelsens rolle .....	123
6.2	En modell for ledelse av kvalitet og sikkerhet i helsetjenesten ...	126
6.3	Ledelsens strukturoppgaver .....	129
6.4	Ledelsens kulturoppgaver .....	132
6.5	Eksterne krav .....	134
6.6	Ledelsens balansearbeid .....	138
	Litteratur .....	139
<b>Kapittel 7 Læring .....</b>		<b>145</b>
7.1	Hva er læring? .....	145
7.2	Læring og pasientsikkerhet .....	148

7.3	Læringssystemer .....	150
7.4	Læringsprosessen knyttet til uønskede hendelser .....	151
7.5	Læringsbarrierer .....	154
7.6	Læringsarenaer .....	156
	Litteratur .....	160
<b>Kapittel 8 Kultur .....</b>		<b>167</b>
8.1	«Det har med kulturen å gjøre» .....	167
8.2	Pasientsikkerhetskultur .....	169
8.3	Kartlegging og måling av pasientsikkerhetskultur .....	171
8.4	Pasientsikkerhetskultur i sykehjem – et eksempel .....	173
8.5	Pasientsikkerhetskultur i sykehus – et eksempel .....	176
8.6	Endring av kultur .....	178
	Litteratur .....	180
<b>Kapittel 9 Samhandling .....</b>		<b>183</b>
9.1	Samhandlingsutfordringer .....	183
9.2	Pasientoverganger .....	187
9.3	Et rammeverk for å forstå pasientoverganger .....	190
9.4	Læringspunkter – veien videre? .....	198
	Litteratur .....	200
<b>Kapittel 10 Kunnskapsoverføring på tvers .....</b>		<b>205</b>
10.1	Interorganisatorisk kunnskapsoverføring .....	205
10.2	Kunnskapsoverføring i helsetjenesten .....	209
10.3	Tilrettelegging for kunnskapsoverføring .....	210
	Litteratur .....	218
<b>DEL 3 UTVALGTE TEMAER .....</b>		<b>221</b>
<b>Kapittel 11 Kompetanseutvikling i hjemmetjenesten .....</b>		<b>223</b>
11.1	Hjemmetjenester kort fortalt .....	223
11.2	Pasientsikkerhet i hjemmetjenesten .....	225
11.3	Et kompetansegap? .....	227
11.4	En studie av observasjonskompetanse .....	228
11.5	Kompetanseprogram .....	234
	Litteratur .....	238

<b>Kapittel 12 Tilpasningsevne innen psykisk helsehjelp</b> .....	241
12.1 Pasientsikkerhet innen psykisk helsehjelp .....	241
12.2 Pasienters opplevelse av sikkerhet .....	244
12.3 Pasientoverganger innen psykisk helsehjelp .....	247
12.4 En studie av tilpasningsevne i psykiatriske sykehusenheter .....	249
Litteratur .....	254
<b>Kapittel 13 Legemiddelhåndtering i sykehjem</b> .....	257
13.1 Hva innebærer legemiddelhåndtering? .....	258
13.2 Legemiddelhendelser .....	261
13.3 Forstyrrelser som del av legemiddelhåndtering .....	263
13.4 En systemtilnærming .....	265
13.5 Rammeverk for å forebygge og redusere legemiddelhendelser ...	267
Litteratur .....	270
<b>Kapittel 14 Sjekklistor i sykehus</b> .....	275
14.1 Hvorfor er sjekklistor så populære? .....	275
14.2 Hva er en sjekkliste? .....	278
14.3 Effekten av sjekklistor .....	283
14.4 Komplekse systemer krever komplekse tiltak .....	287
Litteratur .....	288
<b>Kapittel 15 Teamarbeid i prehospitaler tjenester</b> .....	293
15.1 Hva kjennetegner prehospitaler tjenester? .....	294
15.2 Pasientsikkerhet i prehospitaler tjenester .....	295
15.3 Teamarbeid .....	298
15.4 Studier av teamarbeid i prehospitaler tjenester .....	302
Litteratur .....	306