

Kategori: Ledelse og styringssystem/Kvalitet og pasientsikkerhet/Pasientsikkerhet	Gyldig fra/til:08.02.2024/08.02.2026
Organisatorisk plassering: Helse Bergen HF/Fellesdokumenter/Ledelse og styringssystem	Versjon: 5.00
Godkjenner: Ingrid Smith	Retningslinje
Dok. ansvarlig: Marit Wallevik	Dok.id: D45556

Innhold

1	Hensikt	1
2	Målgruppe og avgrensning	1
3	Ansvar	1
4	Gjennomføring.....	2
5	Sakkyndig vurdering.....	2
6	Vedtak.....	3
7	Menvurdering	3
8	Ved klage på vedtak	3
9	Referanser.....	4
10	Forankring.....	4
11	Endringer siden forrige versjon.....	4

1 Hensikt

Å beskrive hvordan Helse Bergen saksbehandler henvendelser fra Norsk Pasientskadeerstatning (NPE) samt sikrer læring av saker der det blir gitt medhold.

2 Målgruppe og avgrensning

- Seksjon for fag og utvikling / Dokumentasjonsavdelingen
- Seksjon for pasientsikkerhet – Forsknings- og utviklingsavdelingen
- Nivå 2- enheter i Helse Bergen HF som mottar NPE saker for behandling
- Radiologisk avdeling

3 Ansvar

- Dokumentasjonsavdelingen sikrer at inngående og utgående dokumentasjon og kommunikasjon mellom NPE og Helse Bergen HF blir tilgjengelig i Elements.
- Seksjon for pasientsikkerhet identifiserer hvilken avdeling/klinikk som er involvert, utarbeider bestillingsnotat vedrørende relevant informasjon fra journal og dokumenterer medholdssaker i Synergi
- Seksjon for fag og utvikling og Radiologisk avdeling sikrer at relevant informasjon blir oversendt til NPE.
- Nivå2-enheter/avdelinger/klinikker utarbeider uttalelse og innhenter evt ytterligere informasjon om pasientbehandlingen, som sendes direkte til NPE, og sikrer at læringsverdi blir tatt ut i medholdssaker.

4 Gjennomføring

- Dokumentasjonsavdelingen registrerer NPE-saker som Helse Bergen HF mottar i Elements. All dokumentasjon/korrespondanse i NPE-saker skal foregå i Elements.
- Seksjon for pasientsikkerhet fordeler sakene, med anmodning om uttalelse i saken, til innklagete klinikker/avdelinger. Utarbeider og sender bestillingsnotat til Seksjon for fag og utvikling og Radiologisk avdeling med anmodning om at de sender relevant journaldokumentasjon til NPE innen **3 uker**. Identifiserer om det er registrert primærmelding i Synergi på forholdet pasienten klager på og informerer avdelingen/klinikken om primærsaken.
- Seksjon for fag og utvikling, Radiologisk avdeling og eventuelt andre støttefunksjoner sender relevant journaldokumentasjon fra Dips for alle somatiske enheter, Divisjon psykisk helsevern og Avdeling for Rusmedisin til NPE via NPE-portalene. Radiologisk avdeling sender røntgenbilder med henvisninger og beskrivelser samt CT- og MR-bilder med henvisninger på CD til NPE.

Dersom NPE ber om kopier fra «gammel» papirjournal, må avdelingen/klinikken selv finne frem disse og sende dem direkte til NPE. Dette blir de informert om i N-notatet fra Seksjon for pasientsikkerhet. I Helse Bergen HF er det 3 depoter for papirjournaler: Møllendalsbakken, Voss og Psykiatrisk klinikk.

- Nivå2-enhetene bruker NPE skadeskjema for uttalelse, som sendes direkte til NPE via Elements. Når avdelingen har sendt uttalelsen kan tilhørende journalpost og N-notat avskrives i Elements. **Saken må IKKE ferdigstilles i Elements på dette tidspunktet.** Dette er pågående saker hvor ny informasjon og korrespondanse i saken kommer inn fortløpende. Ferdigstiller man saken lukker man mappen for at andre kan legge inn informasjon.
- For mer detaljert informasjon, se flytskjema: [Prosess for NPE-saker der Helse Bergen er innklaget \(1.1.8.4-06\)](#)

5 Sakkyndig vurdering

Sendes noen ganger fra NPE til innklaget avdeling/klinikk for mulighet til kommentar. Svarfrist for kommentarer er **3 uker**. Kommentarer skrives og arkiveres i Elements og sendes direkte til NPE.

Dersom avdelingen/klinikken ikke har kommentarer, registreres det i kommentarfeltet i Elements. Avdelingen/klinikken gir i tillegg en tilbakemelding til NPE enten via epost eller telefon.

6 Vedtak

- NPE sender vedtak i saken til HF og pasient. Seksjon for pasientsikkerhet videresender vedtaket til innklaget avdeling/klinikk for intern gjennomgang.
- For medholdssaker:

Dersom det er registrert primærsak i Synergi, registrerer Seksjon for pasientsikkerhet medholdsvedtaket fra NPE i primærsaken.

Dersom det ikke er registrert primærsak i Synergi, oppretter Seksjon for pasientsikkerhet en ny sak som overføres til innklaget avdeling/klinikk.

- Medholdssaker kan representere en læringsverdi for helseforetaket. Innklagete avdelinger/klinikker bes derfor identifisere tiltak ved å besvare 2 spørsmål **innen 3 måneder** i Synergisaken.
- Nivå 2-leder har ansvar for at NPE-saker gjennomgås i enheten. I medholdssaker iverksetter de tiltak og dokumenterer eventuell læringsverdi i Synergi. Nivå 2-leder følger også opp tiltakene i lokalt kvalitets- og pasientsikkerhetsutvalg (KPU) eller sentralt KPU.
- Saker med høy sannsynlighet for gjentakelse av uønsket hendelse på tvers av helseforetaket, bør løftes opp og ses i et større perspektiv for å styrke helseforetakets kvalitetsforbedrings- og pasientsikkerhetsarbeid og gjøre helseforetaket til en lærende organisasjon.

7 Menvurdering

- Er vi påklagd og det blir medhold i saken, skal vi også gi en menvurdering.
- Avdelingen gir en tilbakemelding (epost eller telefon) til saksbehandler i NPE om når pasienten blir kaldt inn til time for vurdering.

8 Ved klage på vedtak

- Ved avslag kan erstatningssøker/pasienten klage på vedtaket direkte til NPE **innen 3 uker**.
- Dersom pasienten har klaget på vedtaket, informerer NPE Helse Bergen HF om de enten tar saken opp til ny vurdering eller videresender saken til Helseklage (tidligere pasientskadenemda) for ny vurdering.
- Seksjon for pasientsikkerhet videresender denne informasjon til innklaget avdeling.
- Siste instans blir evt. at saken blir ført for retten.

9 Referanser

Interne referanser:

1.1.8.4-07	Utlevering av journal fra DIPS til Norsk pasientskadeerstatning og Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten
1.1.8.4-11	Uønskede hendelser - melding, saksbehandling og læring
1.1.8.4-19	Bestillingsnotat - Norsk pasientskadeerstatning (NPE)

Eksterne referanser:

2.31.6 NPE brosjyre - Hvordan snakke med pasienten etter skade?
1.9.1.6 Lov om helsepersonell § 10 Informasjon til pasienter m.v.
2.31 NPE
2.31.1 Norsk Pasientskadeerstatning
2.31.5 NPE brosjyre - Kan jeg søke erstatning for skaden min?
2.31.4 NPE skadeskjema
1.17.1 Pasient- og brukerrettighetsloven - Lov om pasient- og brukerrettigheter
1.17.2 Pasientjournalloven - Lov om behandling av helseopplysninger ved ytelse av helsehjelp
1.17.3 Pasientjournalforskriften - Forskrift om pasientjournal
1.17.4 Pasientskadeloven - Lov om erstatning ved pasientskader mv.

Vedlegg

V01	Prosess for NPE-saker der Helse Bergen er innklaget (1.1.8.4-06)
---------------------	--

10 Forankring

11 Endringer siden forrige versjon

Den nye versjonen er en sammenslåing av to tidligere EK-prosedyrer og har derfor endret tittel.

Det er utarbeidet og lagt inn nytt flytskjema som viser en forenklet saksprosess for NPE-saker der Helse Bergen er innklaget. Dette medfører også forenklet systematisk oppfølging av NPE-saker i Synergi.

Kun medholdssaker dokumenteres og følges opp i Synergi. I NPE-saker med primærmelding i Synergi, dokumenteres medholdet i Primærmeldingen. Det opprettes ny Synergi-sak i medholdssaker uten primærmelding. NPE-saker som ikke får medhold, medfører ingen Synergi-dokumentasjon fra FoU.