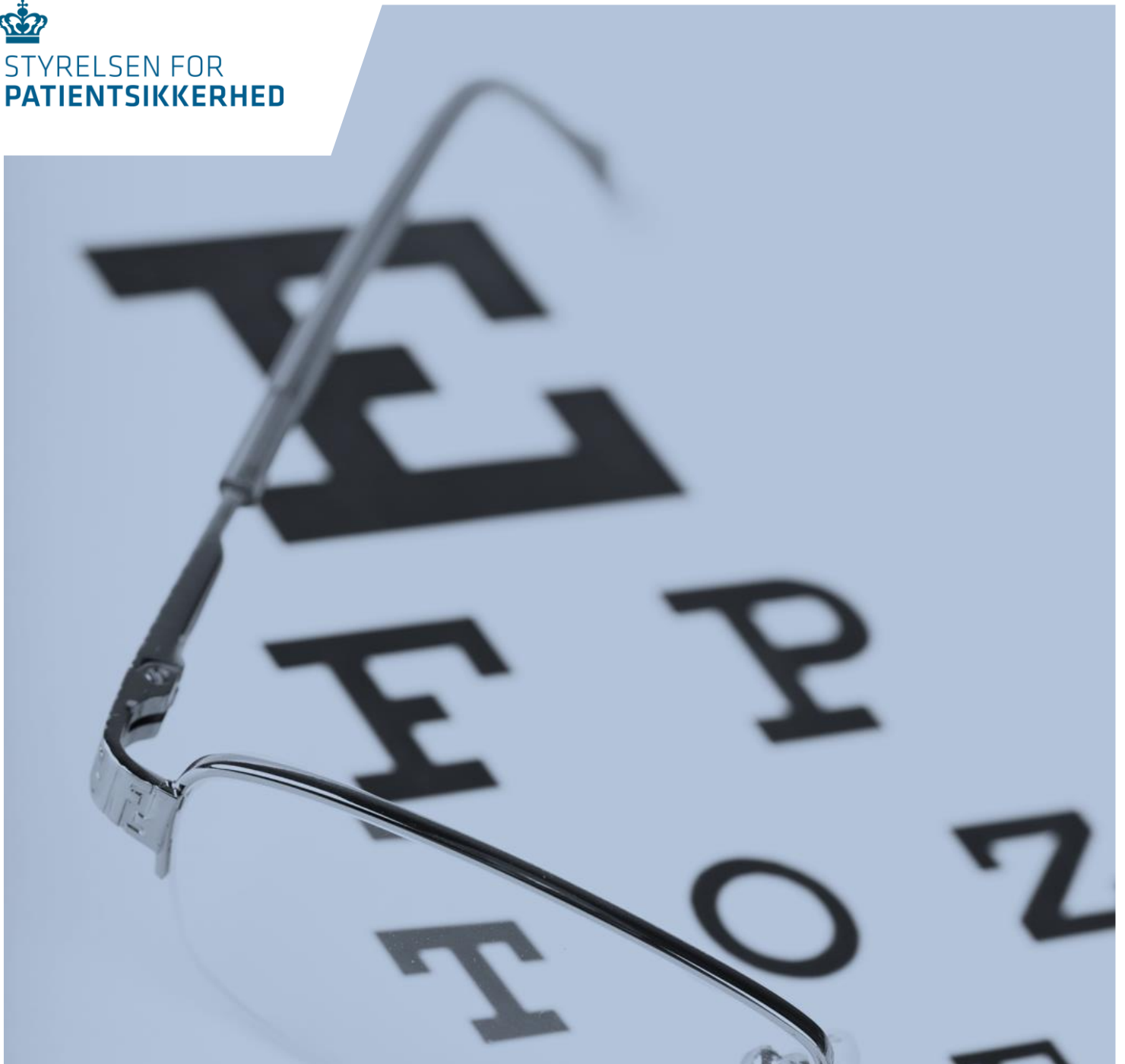




STYRELSEN FOR
PATIENTSIKKERHED



Optikervirksomheder

Erfaringsopsamling fra det sundhedsfaglige tilsyn 2018

August 2019



Kolofon

Titel på udgivelsen: Optikervirksomheder - Erfaringsopsamling fra det sundhedsfaglige tilsyn 2018

Udgivet af:

Styrelsen for Patientsikkerhed

Islands Brygge 67

2300 København S

Telefon: 72 28 66 00

E-post: stps@stps.dk

Udgivelsesår: 2019

Version: Nr. 1.0

Versionsdato: August 2019

Publikationen er tilgængelig på <http://stps.dk/da/udgivelser>

Indhold

Indledning	3
Overordnede konklusioner	4
Læringspotentialer	6
Instruktion og tilsyn med medhjælpspersonale	6
Journalføring	6
Indikation for undersøgelse og behandling	6
Informeret samtykke	7
Hygiejne	7
Samlede resultater	8
Om det sundhedsfaglige tilsyn	11

Indledning

I 2018 gennemførte Styrelsen for Patientsikkerhed 81 tilsyn med optikervirksomheder. Formålet med det sundhedsfaglige tilsyn er at vurdere patientsikkerheden og understøtte læring på behandlingsstederne. Der er tale om et organisationstilsyn, dvs. at det er behandlingsstederne, der er genstand for tilsynet, ikke individuelle sundhedspersoner.

Tilsynet tog udgangspunkt i et sæt målepunkter, der blev udviklet i tæt samarbejde med centrale interessenter, bl.a. Optikerforeningen og Serviceforbundet – Urmagerne og Optikerne.

Derudover har vi trukket på en række datakilder for at identificere risikoområder, herunder aggregerede data fra systemet for rapportering af utilsigtede hændelser.

Målepunkterne for tilsynet med optikervirksomheder i 2018 omfattede både målepunkter, der vedrørte generelle emner som journalføring, og fagspecifikke emner om bl.a. samarbejde med læger.

Selve tilsynene blev gennemført som en blanding af interview med hhv. ledelse og medarbejdere samt gennemgang af og dialog vedrørende udvalgte patientjournaler.

Fokus på læring

Et af formålene med det sundhedsfaglige tilsyn er at understøtte læring, både lokalt på behandlingsstedet og på tværs af landet.

Læringen sker lokalt, og for de behandlingssteder, der får tilsyn, kan det bl.a. ske i forberedelsen til tilsynet, hvor virksomheder vælger at gennemgå egne retningslinjer og procedurer, eventuelt kombineret med en journalaudit. Det sker også gennem dialog undervejs i tilsynet, og det sker gennem tiltag, som virksomhederne kan sætte i værk efter tilsynet, fx som opfølgning på henstillinger.

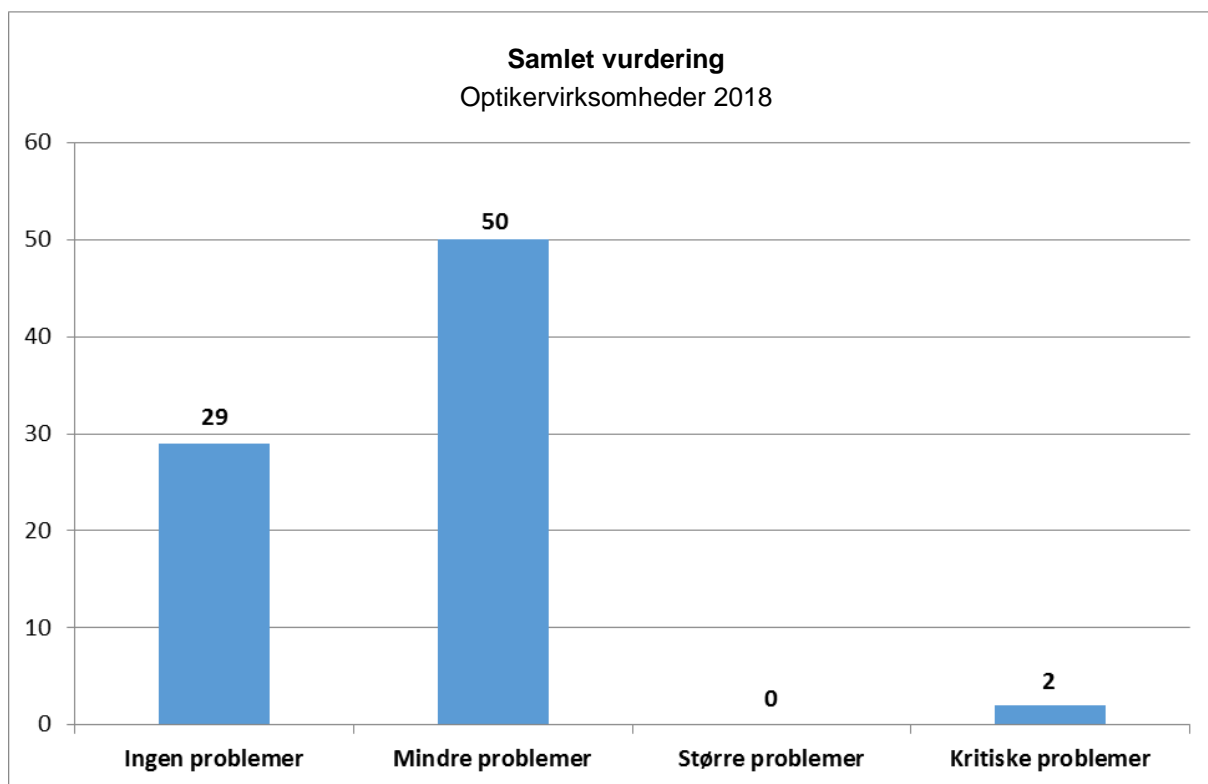
For de behandlingssteder, som ikke får tilsyn, kan de erfaringer, som samles op gennem tilsynene, også være kilde til læring. Den viden, som styrelsen løbende opsamler fra tilsynene, danner grundlag for læringsindsatser, bl.a. i form af erfaringsopsamlinger som denne og i form af nationale forbedringsprojekter, temadage og undervisningsmateriale.

Overordnede konklusioner

I 2018 gennemførte Styrelsen for Patientsikkerhed 81 sundhedsfaglige tilsyn med optikervirksomheder, heraf et enkelt reaktivt tilsyn.

Resultaterne fra tilsynene viser, at der er generelt et højt patientsikkerhedsmæssigt niveau på optikerområdet. En af observationerne fra tilsynsbesøgene har været, at mange optikerkunder ikke opfatter optikervirksomheder som behandlingssteder i sundhedsfaglig forstand, og dermed ikke ser sig selv som patienter, når de konsulterer en optiker eller optometrist. Det har mange steder givet anledning til en god og konstruktiv dialog om de målepunkter vedrørende bl.a. journalføring, der danner grundlag for tilsynet, og styrelsen har mødt en stor vilje til at imødekomme de krav, der stilles til sundhedsfaglige behandlingssteder.

Nedenstående figur viser fordelingen af optikervirksomheder inden for tilsynets fire overordnede kategorier.



Figur 1: Fordeling af optikervirksomheder i kategorier efter tilsyn

Vurderingen "Ingen problemer af betydning for patientsikkerheden" indebærer, at samtlige de målepunkter, tilsynet tog udgangspunkt i, var opfyldt.

Vurderingen "Mindre problemer af betydning for patientsikkerheden" indebærer, at der ved tilsynsbesøget var ét eller flere målepunkter, som ikke var opfyldt, men at styrelsen vurderede, at der var tale om forhold, som ikke indebar en større risiko for patientsikkerheden. Vurderingen "Mindre problemer af betydning for patientsikkerheden" indebærer desuden, at Styrelsen for Patientsikkerhed har vurderet, at den enkelte virksomhed relativt let ville kunne rette op på disse forhold.

Vurderingen "Større problemer af betydning for patientsikkerheden" indebærer, at der ved tilsynet var problemer af betydeligt omfang, som medførte en risiko for patientsikkerheden. Denne vurdering kan udløse et påbud til behandlingsstedet om at rette op på problemerne inden for en nærmere fastsat tidsfrist. Styrelsen for Patientsikkerhed vil typisk følge op på et påbud med et reaktivt tilsyn for at konstatere, om behandlingsstedet har efterlevet de krav, styrelsen har stillet i påbuddet.

Vurderingen "Kritiske problemer for patientsikkerheden" indebærer, at der var forhold, som medførte en væsentligt forøget risiko for patientsikkerheden. I disse tilfælde kan Styrelsen for Patientsikkerhed give et påbud om midlertidigt at indstille virksomheden helt eller delvist, indtil det kan dokumenteres, at de patientsikkerhedsmæssige krav, der er stillet til virksomheden, er opfyldt. Styrelsen følger op på, hvorvidt ændringerne er gennemført, og om påbuddet kan ophæves. Det sker ved et eller flere reaktive tilsyn.

Læringspotentialer

På baggrund af resultaterne fra tilsynet med optikervirksomheder har Styrelsen for Patientsikkerhed identificeret nogle områder, hvor der er basis for at arbejde videre med indsatser, som kan styrke patientsikkerheden på optikerområdet.

Instruktion og tilsyn med medhjælpspersonale

Et af de målepunkter, der har givet anledning til flest anmærkninger, handler om instruktion og tilsyn med medhjælpspersonale.

Autoriserede optikere og optometriste har et forbeholdt virksomhedsområde, som omfatter synsbestemmelse med henblik på tilpasning, kontrol og udlevering af briller og andre individuelt udformede synshjælpemidler. Medhjælpspersonale må gerne udføre disse forbeholdte opgaver, men det kræver, at der foreligger skriftlige instrukser, der beskriver, hvordan disse opgaver udføres.

Optikere og optometriste skal desuden sikre sig, at medhjælpspersonale er kvalificeret til og instrueret i at udføre den behandling, de varetager, og optikeren/optometristen skal føre tilsyn med personalet for at sikre sig, at opgaverne varetages forsvarligt. Det gælder fx hvis en medarbejder, der ikke er optiker eller optometrist, udfører arbejde med kontaktlinser eller sundhedstjek.

Journalføring

Tilsynene viste, at der en del steder var visse mangler i forhold til journalføring. Det er et krav, at patientens navn og personnummer fremgår af den sundhedsfaglige journal for at sikre identifikation af patienten. Visse optikere beskrev, at nogle patienter var uvillige til at opgive personnummer i forbindelse med undersøgelse og behandling. Der var dog forståelse for, at de formelle krav til journalføring også gælder i sådanne tilfælde, og styrelsen oplevede også på dette område en stor vilje til at rette op på eventuelle mangler. Man kan godt have både elektroniske og ikke-elektroniske dele af en journal, men man skal sikre sig, at alle dokumenter, som vedrører den enkelte patient er mærket korrekt.

Indikation for undersøgelse og behandling

I nogle journaler var der ikke tydelig angivelse af indikation for behandling eller undersøgelse. Det kan forekomme indlysende, at en patient får briller for en synsnedsættelse, men det skal fremgå, hvilken type der er tale om. For hver påbegyndt undersøgelse og behandling, skal det noteres i journalen, hvad indikationen er. Jo mere indgribende undersøgelsen eller behandlingen er, jo mere udførligt skal indikationen beskrives. Hvis patienten vejledes til at søge læge, skal det noteres i journalen, og eventuelle lægelige ordinationer skal ligeledes journalføres.

En god tommelfingerregel er, at journalen skal være så udførlig, at en anden sundhedsperson kan videreføre behandlingen uden problemer.

Informeret samtykke

Hos en del optikervirksomheder fandt tilsynet mangelfuld journalføring af det informerede samtykke. Patientens ret til selvbestemmelse er et grundlæggende princip i sundhedsloven. Et informeret samtykke til behandling indebærer ikke kun patientens accept af den aktuelle behandling, men også, at patienten har fået information om prognose og eventuelle mulige komplikationer i forbindelse med den foreslåede behandling. Som sundhedsperson skal man sikre sig, at patienten er i stand til at forstå den information, man giver, så patienten har mulighed for at vælge eller fravælge behandlingen eller dele af den på et oplyst grundlag. Hvis det er relevant, skal patienten desuden informeres om andre forsvarlige behandlingsmuligheder.

Det informerede samtykke skal fremgå af patientjournalen, men kravene til, hvor meget der skal skrives i journalen, afhænger af, hvor stor risiko der er for komplikationer og bivirkninger. Jo større risiko for patienten, jo mere detaljeret skal informationen og dermed også journalføringen af det informerede samtykke være. Er der tale om en undersøgelse eller behandling uden større risiko for komplikationer eller bivirkninger, er det tilstrækkeligt at skrive i journalen, at patienten er informeret om undersøgelsen eller behandlingen samt eventuelle risici og accepterer behandlingen, uden nærmere specifikation.

Samtykket omfatter den konkrete og aktuelle behandling og skal indhentes inden undersøgelsen eller behandlingen påbegyndes. Det skal skrives i journalen, hvilken mundtlig og skriftlig information der er givet til patienten, og hvad patienten har tilkendegivet med hensyn til behandling. Konkret betyder det, at der skal noteres i journalen, hvilken information der er givet i forbindelse med linseopstart, i forbindelse med trykmåling og fundusbillede samt ved sundhedstjek. Ved sundhedstjek er det vigtigt, at patienten er orienteret om, hvad tjekket kan og ikke kan sige noget om.

Hygiejne

Generelt var der blandt optikerne opmærksomhed om vigtigheden af god hygiejne, særligt håndhygiejne. Hos en del optikere var der dog tvivl om, hvilke konkrete tiltag der er nødvendige for at leve op til retningslinjerne på området. Derfor har styrelsen under tilsynsbesøgene lagt vægt på at rådgive om korrekt håndhygiejne for at bryde smitteveje. Der skal være adgang til håndvask med håndsæbe, håndsprit og engangshåndklæder i forbindelse med behandlingslokaler. Som udgangspunkt anbefales papirhåndklæder, men man kan også benytte stofhåndklæder, hvis disse kun anvendes én gang før vask ved min. 80° C. Man kan læse mere i Nationale Infektionshygiejniske Retningslinje (NIR) om håndhygiejne på Statens Serums Instituts hjemmeside: www.ssi.dk/NIRhaandhygiejne.

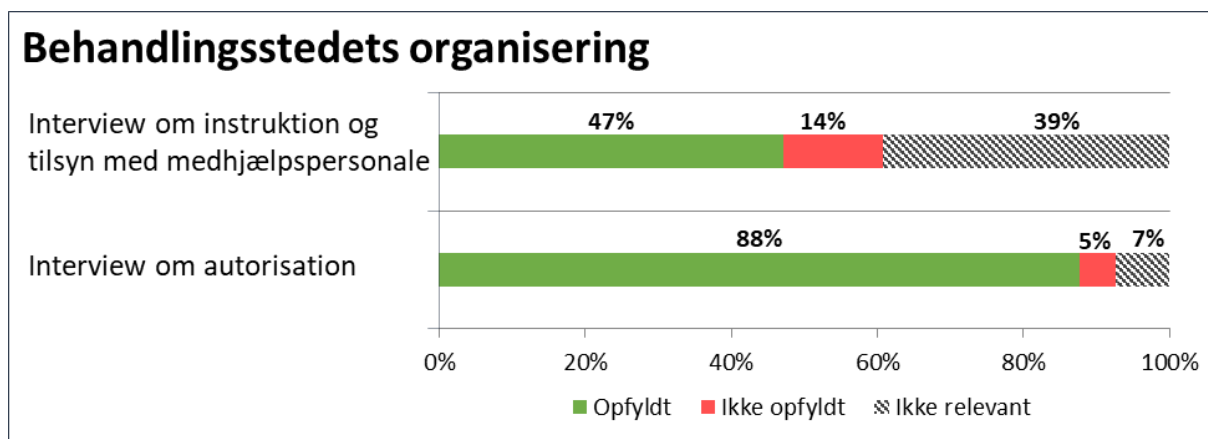
Der var også en del steder tvivl om korrekt opbevaring af sterile produkter. Typisk er der tale om kontaktlinser, som er sterile og skal opbevares forsvarligt. Det indebærer bl.a., at de skal opbevares mindst 20 cm. over gulvet, og at kasser med fx kontaktlinser derfor ikke må placeres på gulvet.

Styrelsen har under tilsynsbesøgene oplevet stor forståelse for retningslinjerne og vilje til at efterleve dem.

Samlede resultater

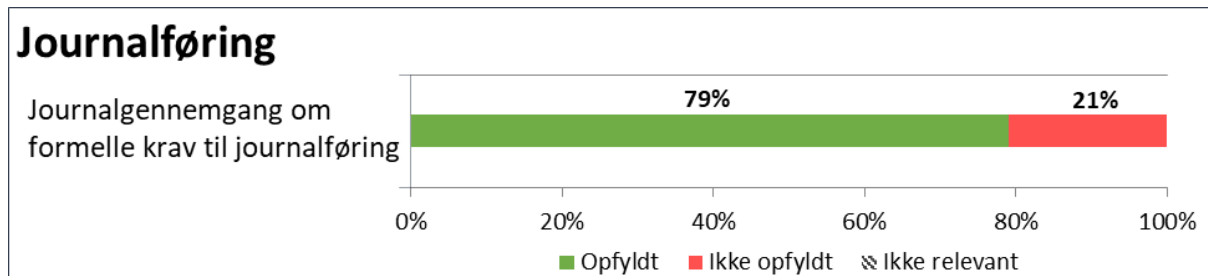
Figurerne nedenfor viser den samlede målopfyldelse for målepunkterne i det sundhedsfaglige tilsyn med optikervirksomheder. Opgørelserne inkluderer samtlige de optikervirksomheder, der har fået besøg i forbindelse med det sundhedsfaglige tilsyn i 2018. Målepunkterne kan findes på styrelsens hjemmeside stps.dk. Bemærk, at ikke alle målepunkter har været relevante for samtlige virksomheder.

Figur 2 viser søjlediagram med den samlede målopfyldelse for behandlingsstedets organisering.



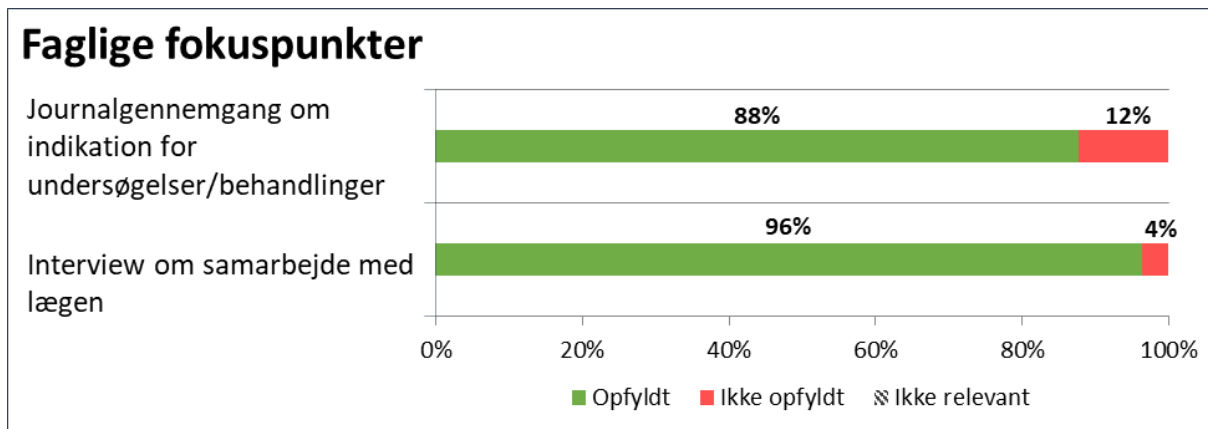
Figur 2: Samlet målopfyldelse for målepunkter vedrørende behandlingsstedets organisering

Figur 3 viser søjlediagram med den samlede målopfyldelse for målepunkt vedrørende journalføring.



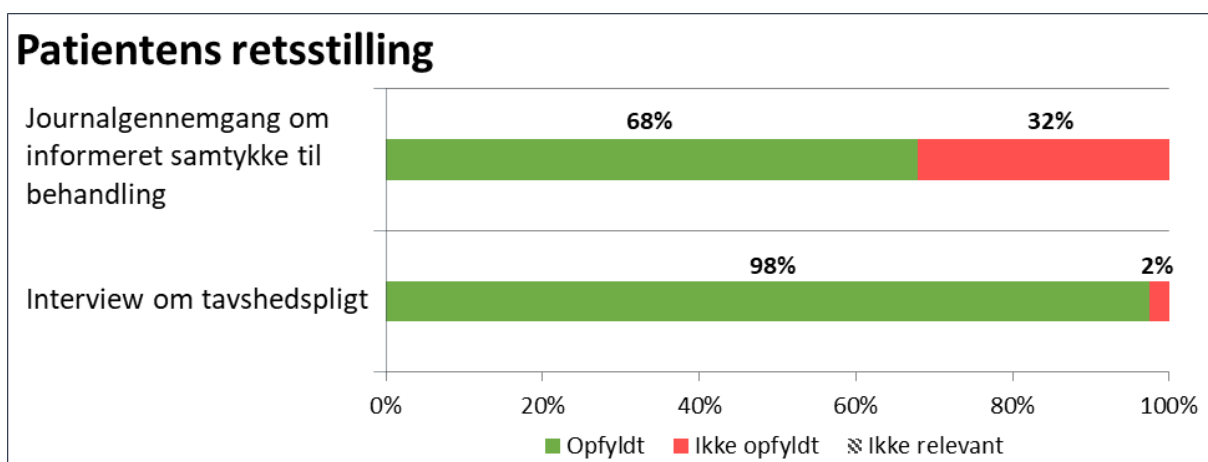
Figur 3: Samlet målopfyldelse for målepunkt vedrørende journalføring

Figur 4 viser søjlediagram med den samlede målopfyldelse for målepunkter vedrørende faglige fokuspunkter.



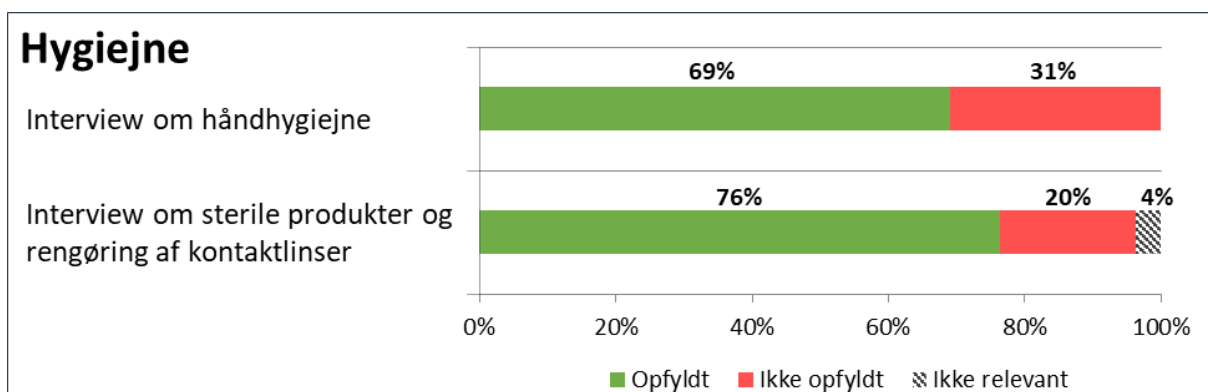
Figur 4: Samlet målopfyldelse for målepunkter vedrørende faglige fokuspunkter

Figur 5 viser søjlediagram med den samlede målopfyldelse for målepunkter vedrørende patientens retsstilling.



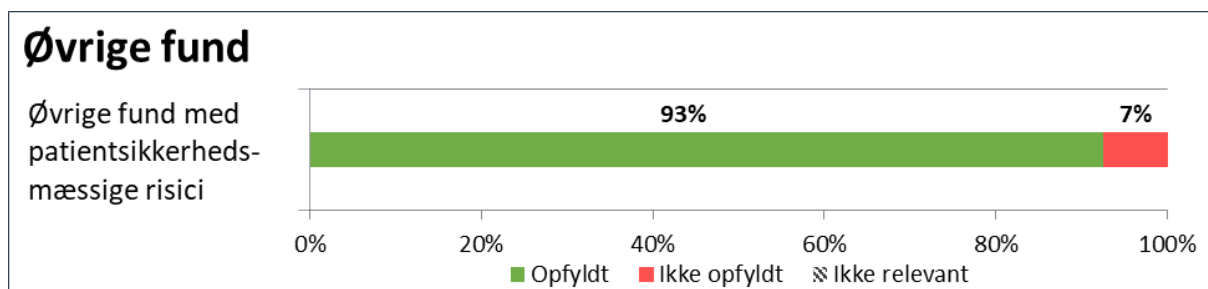
Figur 5: Samlet målopfyldelse for målepunkter vedrørende patientens retsstilling

Figur 6 viser søjlediagram med den samlede målopfyldelse for målepunkter vedrørende hygiejne.



Figur 6: Samlet målopfyldelse for målepunkter vedrørende hygiejne

Figur 7 viser søjlediagram med den samlede målopfyldelse for øvrige fund med patientsikkerhedsmæssige risici



Figur 7: Samlet målopfyldelse for øvrige fund med patientsikkerhedsmæssige risici

Om det sundhedsfaglige tilsyn

Styrelsen for Patientsikkerhed fører det overordnede tilsyn med sundhedsforholdene og den sundhedsfaglige virksomhed på sundhedsområdet jf. sundhedsloven § 213. Tilsynet skal bidrage til at sikre patientsikkerheden og patienternes rettigheder. Derudover skal tilsynet understøtte læring på behandlingsstederne.

Alle behandlingssteder kan få tilsynsbesøg. Styrelsen gennemfører tilsynsbesøg på forskellige typer af behandlingssteder på baggrund af en risikovurdering af områder og temaer. Styrelsen for Patientsikkerhed udtrækker derefter behandlingssteder til planlagte, varslede tilsyn på baggrund af tilfældige stikprøver for at tegne en risikoprofil af forskellige typer af behandlingssteder. Styrelsen gennemfører også tilsyn på baggrund af konkrete bekymringer for patientsikkerheden.

En Strategisk Følgegruppe bestående af interessenter fra det danske sundhedsvæsen rådgiver styrelsen om udvælgelse af temaer for det sundhedsfaglige tilsyn. Temaerne for årets tilsyn i 2018 var medicinbehandling og overgange i patientforløb for patienter med kronisk sygdom og komorbiditet, mere specifikt patienter med type 1- og type 2-diabetes. Dette fokus blev valgt, fordi der er tale om sårbare patienter med komplekse forløb, og fordi disse faktorer bidrager til en øget risiko for patientsikkerheden. Et tema passer ikke nødvendigvis på alle typer af behandlingssteder. Når temaet ikke er relevant, tager tilsynsbesøget udgangspunkt i målepunkter, som er relevante for den pågældende type af behandlingssteder.

Hvert år får cirka 10 procent af alle behandlingssteder i Danmark et tilsynsbesøg. Besøget kan være planlagt eller reaktivt. Ved et planlagt tilsyn udvælges behandlingsstedet på baggrund af en risikovurdering eller som en stikprøve. Besøget varsles mindst seks uger i forvejen og gennemføres med udgangspunkt i målepunkterne. Reaktive tilsyn igangsættes ved bekymringshenvendelser til styrelsen, pressefokus eller utilstrækkelig patientsikkerhed identificeret ved styrelsens planlagte sundhedsfaglige tilsyn. Reaktive tilsyn varsles som hovedregel to uger i forvejen. Er patientsikkerheden truet, kan styrelsen gennemføre tilsyn med kortere varsel eller helt uvarslet. Efter et tilsyn udarbejder styrelsen en tilsynsrapport, som offentliggøres på styrelsens hjemmeside. Har behandlingsstedet en hjemmeside, skal rapporten også være tilgængelig her.

I 2018 gennemførte Styrelsen for Patientsikkerhed 1.129 udgående tilsyn med sundhedsfaglige behandlingssteder, hvoraf 950 blev gennemført som planlagte tilsyn og 179 som reaktive tilsynsbesøg.

Det er det andet år, hvor styrelsen har gennemført planlagte, varslede tilsyn på baggrund af tilfældige stikprøver for at tegne en risikoprofil af forskellige typer af behandlingssteder. Målet er, at styrelsen efter tre år med denne type sundhedsfaglige organisatoriske tilsyn har etableret et overordnet billede af, hvordan det står til med patientsikkerheden inden for de forskellige områder. Det kan give et kvalificeret udgangspunkt for fremover at sætte fokus på de områder, hvor der er størst risiko for patientsikkerheden.