

Innblikk

... med pasientens øyne... - et nasjonalt kvalitetsprosjekt

- *En syk mann vet mangt som den sunne ikke aner.* De 20 teamene fra sykehus og kommuner som deltar i dette NSF- prosjektet erfarer betydningen av Arne Garborgs ord. Teamene er nå inne i sin første aktivitetsperiode og arbeider med ulike metoder for å få fram brukernes syn på dagens tjenester. Det har gitt dem mange aha-opplevelser. Noen er også i full gang med å tenke nytt og bryte med gamle vaner.

Dette vil vi gjøre noe med!

- Brukerrepresentanten i teamet vårt har virkelig gitt oss en sterk aha-opplevelse, forteller avdelingssykepleier Hanne Mesner Lerstang ved kirurgisk klinikk Radiumhospitalet ved Rikshospitalet HF. Etter operasjon for prostatakreft, reiste han i konfirmasjon. Han hadde kateter og var ikke forberedt da han fikk en stor lekkasje. Det var selvfølgelig en fryktelig opplevelse for ham. Dette har vi grepet tak i!

Teamene kartlegger nå hvordan dagens praksis fungerer med pasientens øyne. På Hannes post har

de registrert at 11 av 17 pasienter som var prostataoperert ringte etter utskrivelsen, om urinlekkasje fra kateteret og at de ble blåfarget i underlivet – noe som er normalt.

- Denne enkle kartleggingen var virkelig nyttig. Vi dybdeintervjuer også pasienter, og har avdekket at de ikke klarer å nyttiggjøre seg informasjonen som blir gitt. Det er både viktig og moro å jobbe med kvalitetsforbedring! sier Hanne Mesner Lerstang.

Makten skifter eier

- Vi har oppdaget at vi som helsepersonell i for stor grad definerer pasientenes tilbud, forteller avdelingsoversykepleier Anna Marie Galambos ved avdeling for spesialpsykiatri på Akershus Universitetssykehus HF. - Ved inkomstsamtalen informerte vi pasientene våre om hvilke tilbud vi har – uten at vi spurte dem konkret om hva de ønsket hjelp med.

Psykiatrisk senter for Tromsø og omegn ved UNN er også i gang med å la pasientene selv definere hva de trenger. De ønsker å prøve ut "brugerstyrt seng", det vil si at brukeren har mulighet for å innlegge seg selv. - Når man opplever å få det man trenger, kan det styrke kontrollen over eget liv. Vi håper også det kan bidra til å forebygge reinnleggelses, fremhever brukerrepresentanten i teamet.

Teamet har lagt frem prosjektet sitt i mange fora og bedt om innspill og tilbakemeldinger. De har oppdaget at det ikke er så enkelt å bli innlagt på Døgneheten som de trodde. Det helsepersonell

tror er et godt tilbud kan oppleves som krenkende av noen. Teamet har også opplevd at det for enkelte kolleger kan være vanskelig å gi fra seg vurderingen av pasientens tilstand/ behov. Dette blir nok noe av utfordringen i prosjektet – at makten skifter eier!



Teamet ved Psykiatrisk senter ved UNN vil la brukerne kunne innlegge seg selv.

Et gjennombrudd for ledere

Prosjektet er en del av NSF's ledersatsning, fordi styrket pasient-/brukermedvirkning og utviklingsarbeid er ledernes ansvar. Teamene ledes derfor av sykepleiere med lederansvar.

- Avdelingssykepleier Nina Langøy har fått en kompetanse som er så verdifull at den ikke kan kjøpes for penger gjennom dette flotte prosjektet! Hun er allerede blitt en ressursperson for de andre lederne. Som avdelingssykepleier ved Huntigtonavdelingen var hun i tvil om hun kunne påta seg rollen som leder for forbedringsteamet. På få måneder har prosjektet fått fram evner og kunnskaper hos henne som hun selv ikke visste hun hadde, forteller FOU-leder Astrid Borge ved Olaviken alderspsykiatriske sykehus.

- Teamet har fått i gang ukentlige beboermøter som brukes til å involvere beboerne i prosjektet. Vi ser allerede en holdningsendring hos personalet som har oppdaget at beboerne har meninger på områder man ikke trodde de ville være engasjerte i. Beboerne på avdelingen oppleves nå som mer positive, glade og mer opptatt av det som skjer, og

de planla en grillfest der de pårørende fikk informasjon om prosjektet.

Toppledelsenes engasjement er også avgjørende, og de var derfor invitert med på den første læringsseminaret.

- Min jobb i høst er å tenke videreføring og spredning internt og eksternt. Dette utviklingsarbeidet er allerede blitt så godt forankret at det er helt uaktuelt å stoppe det. Olaviken er i full gang med å etablere samarbeidspartnere for videre spredning, avslutter Astrid Borge.

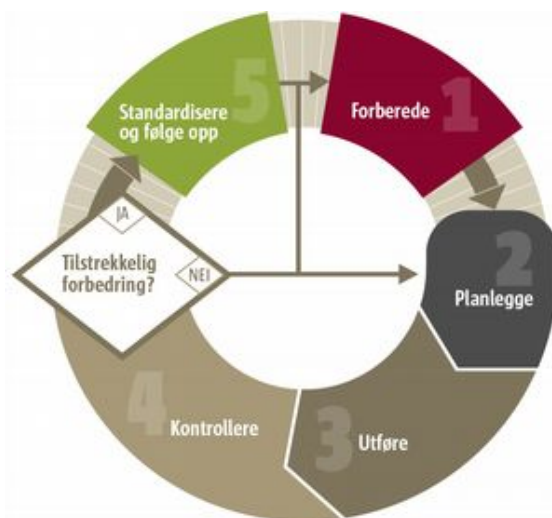


Her er teamet fra Olaviken Spesialsykehus, under ledelse av Nina Langøy, fordypet i gruppearbeid.

Ny veileder i forbedringsarbeid for å styrke brukerne

I forbindelse med prosjektet har GRUK utviklet en ny veileder som består av tre deler:

- I del I presenteres Metode for kvalitetsutvikling for å involvere brukerne og gi dem innflytelse. Den er tilpasset fra en generell metode for kvalitetsutvikling og ligger på nettstedet http://www.ogbedreskaldetbli.no/metoder_verktoy
- I del II presenteres fire eksempler som illustrerer trinnene i metoden. Eksempelene er hentet fra ulike deler av helsetjenesten, og viser hvordan metoden kan tilpasses og utføres på mange ulike måter.
- I del III presenteres 25 andre eksempler på arbeid for å styrke brukerne. De kan gi gode ideer og inspirasjon. Eksempelene representerer et mangfold og spenner fra små, enkle forbedringsprosesser til omfattende og kompliserte prosjekter.



Turnus for rollespill

Rokilde Undervisningssykehjem har valgt å se nærmere på forhold ved måltidene. Alle ansatte har deltatt i rollespill hvor de blant annet har spilt rollen som pasient i tiden før, under og etter middagen. I etterkant skrev den som hadde spilt pasient et refleksjonsnotat, som gir grunnlag for faglige diskusjoner og forbedringsarbeid. Her er noen av uttalelsene:

"Ansvarlig pleier var langt unna da hun snakket til meg.", "Likte ikke å få mine tabletter knust mens jeg spiste. Gi dem før eller etter måltid?", "Jeg ble grepet litt hardt i da jeg fikk hjelp til å reise meg", og "Pleierne bør kanskje ikke spise dessert under middagsspising?"

Brukermedvirkning - en felles nordisk utfordring

Økt brukermedvirkning i helsetjenesten er en felles nordisk utfordring. Rene Buch Nielsen fra Center for Kvalitetsudvikling i Århus deltok på det første læringsseminaret i mai. Han ble imponert over deltakernes forarbeid og poster-presentasjonen av dette.

- Min erfaring er at desto bredere man formidler projektet til andre, jo mere konstruktive indspill får man. Jeg ble også slått av den variasjonen av tjenester som er representert i projektet. Det gir projektet en dynamikk som kan bidra til å skape nytenkning på tvers av funksjoner og arbeidsplasser. Engasjementet på samlingen i mai tegner godt for projektet, som har potensial til å sette nye standarder for brukermedvirkning i det daglige arbeide."



Rene Buch Nielsen leder danske gjennombruddsprosjekter om brukermedvirkning i handicapomsorgen

Prosjektsekretariat

Trulte Konsmo, prosjektleder og seniorrådgiver i Kunnskapssenteret - GRUK
trulte.konsmo@kunnskapssenteret.no
Tlf 909 85 499

Michael de Vibe, prosjektmedarbeider og seniorrådgiver i Kunnskapssenteret - GRUK
michael.devibe@kunnskapssenteret.no

Prosjektstyre

Fra Norsk Sykepleierforbund:
Øyvind Nordbø, prosjektansvarlig i NSF
Mette Dønåsen, fagsjef i NSF
Svein Roar Olsen, NSF

Fra Kunnskapssenteret – GRUK:
Trulte Konsmo, prosjektleder
Michael de Vibe, prosjektmedarbeider,
Anders Vege, seksjonsleder