

# Innblikk

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

**Brukermedvirkning er et satsningsområde i styrende dokumenter for helsetjenesten. Involvering av pasienter og pårørende løfter kvaliteten – men det viser seg å være vanskelig å få dette til i praksis. Visjonen for Norsk Sykepleierforbunds prosjekt er at de deltakende enhetene har pasienter som partnere i utvikling og gjennomføring av tjenestene, og at dette har blitt en naturlig og nødvendig måte for teamene å arbeide på som de så sprer til andre deler av helsetjenesten.**

Den første av fire todagers læringsseminar ble gjennomført på Gardermoen i slutten av mai. Over 100 deltakere fra 20 entusiastiske team arbeidet med forankring, organisering og planlegging av arbeidet. Metoden for prosjektet ble gjennomgått og man fokuserte spesielt på planleggingsfasen, som omhandler å sette mål, utvikle måleverktøy og kartlegge nåværende praksis gjennom ulike metoder. Samlingen ble svært godt evaluert.



### Hvorfor er gjennombruddsmetoden valgt?

Metoden har til formål å skape gjennomgripende kvalitetsforbedringer på 6-12 måneder. Gjennombruddet nås ved at man setter seg mål som krever radikal og annerledes tenkning.

Hovedelementer i prosjektet er:

- Fire todagers læringsseminar der tverrfaglige team får opplæring i forbedringsarbeid og tilgang til gode eksempler på vellykket forbedring av pasient-/brukermedvirkning.

- Veiledning i å forbedre egen praksis.
- Utveksling og læring på tvers av teamene som deltar i prosjektet.

Les mer om gjennombruddsmetoden og prosjektbeskrivelsen på <http://www.sykepleierforbundet.no>

### Et fargerikt fellesskap som lærer av hverandre

Teamene representerer store deler av helsetjenesten; fra kommuner og sykehus over hele landet innen somatikk og psykiatri.

De er tverrfaglig sammensatt og har representanter for pasienter eller pårørende – med stor aldersmessig spredning; fødeavdelingen på Elverum stilte med to vordende mødre, mens Øyane sykehjem i Stavanger hadde med en 93 år gammel bruker fra dagavdelingen.

Alle teamene hadde laget flotte postere hvor de presenterte seg og arbeidet sitt. Teamene ble inndelt i grupper på tre og tre for å dele erfaringer. Dette ga flere aha-opplevelser:

Teamet fra kirurgisk klinikk ved Rikshospitalet – Radiumhospitalet ble for eksempel veldig imponert over den avanserte sykepleien de utøver på Øyane og Bråset sykehjem. - Vi har snakket lenge om at vi skal åpne dørene våre til kommunehelsetjenesten. På seminaret fikk vi et "spark" bak. Vi er i gang med

planleggingen av en slik dag i oktober måned. Det blir spennende!



Teamet fra Rehabiliteringsavdelingen, Sykehuset Innlandet presenterer posteren sin.

#### Prosjektsekretariat

Trulte Konsmo, prosjektleder og seniorrådgiver i Kunnskapssenteret - GRUK  
[Trulte.Konsmo@Kunnskapssenteret.no](mailto:Trulte.Konsmo@Kunnskapssenteret.no)  
 Tlf 909 85 499

Michael de Vibe, prosjektmedarbeider og seniorrådgiver i Kunnskapssenteret - GRUK  
[Michael.DeVibe@kunnskapssenteret.no](mailto:Michael.DeVibe@kunnskapssenteret.no)  
 Tlf 916 10 957

#### Prosjektstyre

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

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

## Forberedelsesfasen

I en tre måneder lang forberedelsesfase har teamene arbeidet aktivt med å rekruttere pasienter og pårørende som medlem av teamet, samt forankret prosjektet godt i organisasjonen gjennom å involvere ledelse, ansatte og brukere i å klargjøre behovet for forbedring.

Rokilde undervisningssykehjem beskriver sin forberedelsesfase slik:

- Vi ser på deltakelse i det nasjonale prosjektet som starten på hvordan vi skal drive kontinuerlig forbedringsarbeid, hvor hele personalgruppen er engasjert og deltakende. Det utvikles for tiden møter med alt tilgjengelig personell avdelingsvis. I tillegg er det gjennomført fokusgruppeintervju med pårørende, og dette er med på å legge grunnlaget for det videre arbeidet. For å skape ekstra

engasjement og inspirasjon har vi leid inn regissør for en felles 2-dagers kick-off!

Hjemmetjenesten i Sone Nord i Asker har også brukt forberedelsesfasen til å definere hva fokus for forbedringsarbeidet skal være.

- Vi har tatt utgangspunkt i synspunkter fra vårt brukerråd. Vår brukerrepresentant er også medlem i brukerrådet. Vi har oppdaget at vi ofte lager regler og prosedyrer uten at vi har involvert pasienter og pårørende. Vi ønsker derfor å ta tak i et område som er felles for alle brukerne og hvor brukerrådet har antydning at vi har forbedringspotensial. De mener at vårt aller første møte med brukerne bør forbedres. Vi arbeider nå for å få fram brukernes forventninger til hvordan de mener dette bør være.

## Fra mottaker til medspiller – brukere i forbedringsteamene

Flere av brukerrepresentantene uttrykte at dette var ny og utfordrende prosess, som de trenger hjelp til. Noen kloke grep i denne prosessen kan være:

- Snakk om det i teamene. Flere team har valgt å arbeide for å rekruttere flere pasienter og pårørende inn i teamet. Dette vil legge til rette for at representantene kan utfylle og støtte hverandre og reduserer faren for at representanten opplever seg som et gissel.
- Teamet bør arbeide for å trekke brukerorganisasjonene inn i et løsningsorientert samarbeid. På kreftavdelinga i Ålesund har de ikke tidligere hatt noe samarbeid med brukerorganisasjoner. Etter den første

samlingen har de kontaktet Brukerrådet for å etablere en gruppe med representanter som de vil ha regelmessige møter med. Her skal brukerne kunne sette dagsorden.

- Brukerrepresentanten kan bidra til å få fram andre brukeres synspunkter gjennom undersøkelser som *Bruker spør bruker* ([www.brukererfaring.no](http://www.brukererfaring.no)). Dette har de allerede gjort på Granheim lungesykehus, og flere team planlegger det samme.
- Det anbefales å bygge nettverk med andre brukere og pårørende. Ta gjerne kontakt med brukerorganisasjonene og undersøk om de har lokallag i nærheten.

## -If you can't beat them, join them!

Dette er ordene til Brit Morisbak Lund, som er representant for pårørende ved Sola sykehjem.

– Mange pårørende på sykehjem og i hjemmetjenester opplever stor avmakt i enkelte situasjoner og føler seg i veien. Jeg ønsker å bidra til å skape en mer åpen dialog og forståelse for brukernes og pårørendes situasjon og behov. Spesielt er det første møtet viktig for oss og ledernes rolle her er avgjørende. Alle skylder på liten tid - men det har vi som er brukere også, forteller Morisbak Lund videre.

- Som bruker og pårørende ser jeg viktigheten av å gå veien sammen, slik at den "itte gror att med småkratt", sier Kirsti Engen, brukerrepresentant fra en rehabiliteringsavdeling ved Sykehuset Innlandet.

- Det er så nødvendig at andre skal gå den kronglete veien som mange har opplevd. Vi trenger en holdningsendring, hvor pasienter og pårørende sees på som en ressurs og ikke en belastning.

- Som bruker har jeg hatt mange møter med helsevesenet som har bidratt til å rive ned selvtiliten, sier Gudrun Mokkelbost, brukerrepresentant fra Rokilde sykehjem. Det er viktig å gi brukerne tilbake troen på seg selv og gi hjelp på et tidlig tidspunkt – før strikken ryker. Jeg håper dette prosjektet kan bidra til å gjøre noe med dette.

- Jeg ønsker at vi skal endre holdninger og måter ansatte møter de som mottar tjenester. Både topp-

ledelsen på sykehuset og ledelsen av avdelingen er veldig motiverte. Jeg er helt trygg på at vi sammen får gjort en jobb her med brukermedvirkning som kan bidra til at hverdagen blir lettere, sier Heine Århus, brukerrepresentant fra Akuttmottaket ved Sykehuset Telemark.



*Brukernes stemme var tydelig under første samling, her ved Arthur Langerud fra Øyane sykehjem.*