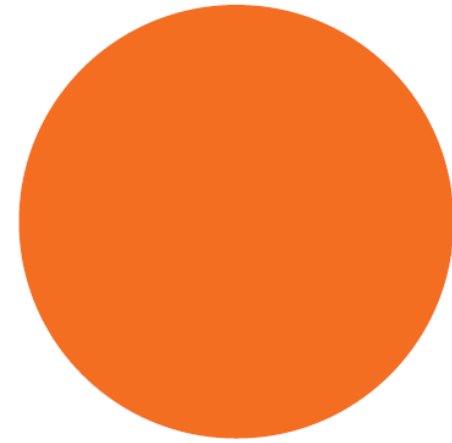


Brukermedvirkning



**– Obligatorisk øvelse
eller drivkraft for
utvikling av tjenester?**



Hvorfor er pasient- og pårørendeundersøkelser viktige?

Johnny Advocaat
direktør – kvalitet, innovasjon og digitalisering
Sykehjemsetaten
Oslo kommune
+47 924 49 837 / johnny.advocaat@syke.oslo.kommune.no





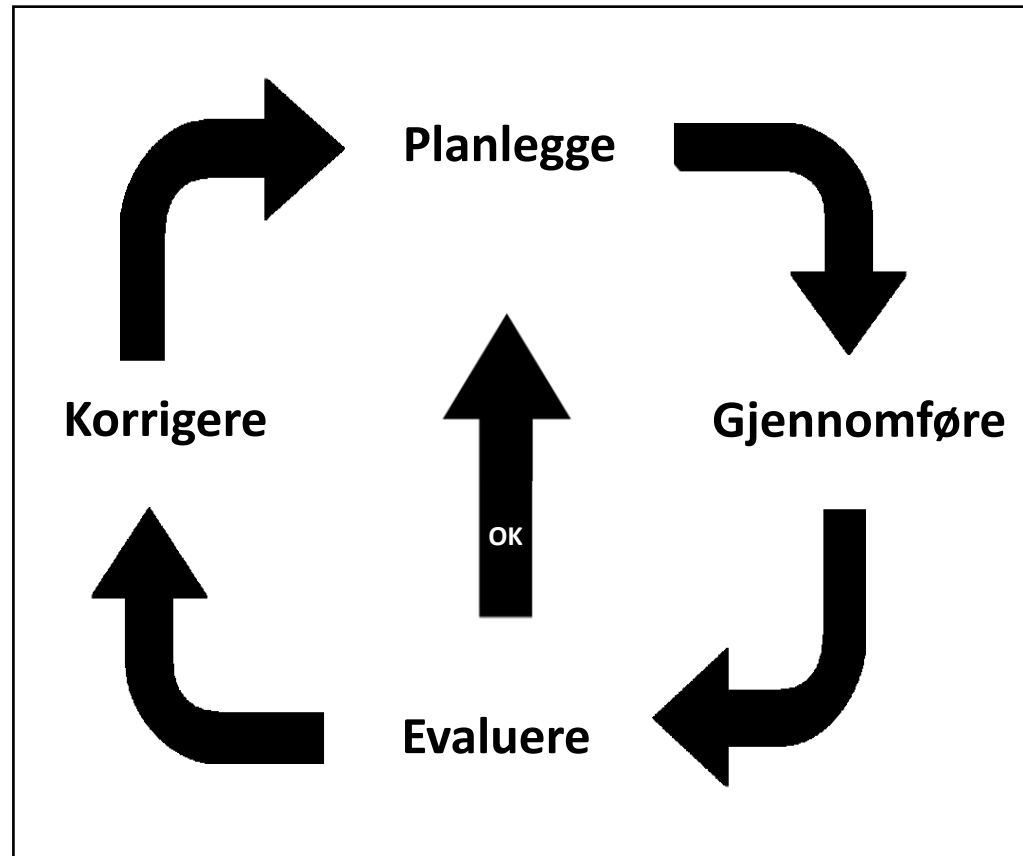
Hvorfor er beboere, pasienter og pårørende viktige?

Johnny Advocaat
direktør – kvalitet, innovasjon og digitalisering
Sykehjemsetaten
Oslo kommune
+47 924 49 837 / johnny.advocaat@syke.oslo.kommune.no





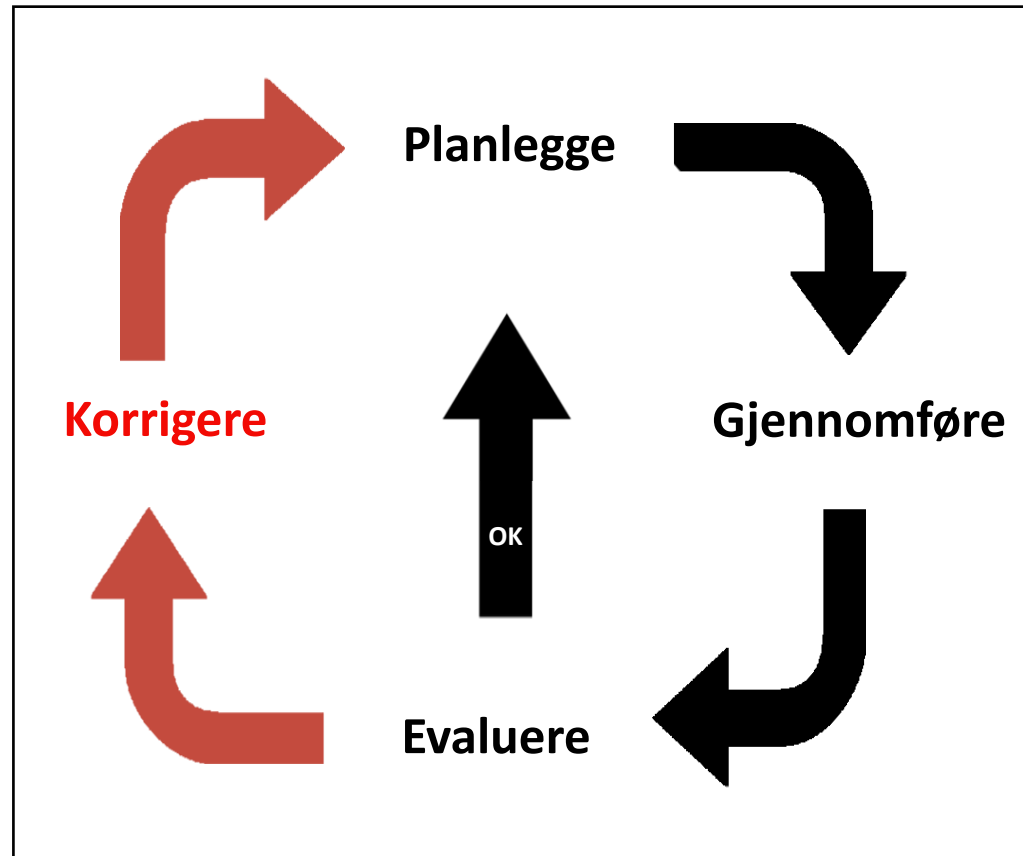
Oslo



Figur hentet fra Veileder til Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring



Oslo



Figur hentet fra Veileder til Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring

«Øverste leder har ansvaret for å sette mål for virksomheten. Det bør settes mål for [...] pasient-, bruker- og pårørendetilfredshet og [...] pasientopplevd kvalitet.

Målene bør utarbeides i samarbeid med resten av organisasjonen.

Målene bør være [...] tallfestede, målbare og tidsbestemte.

Øverste leder har ansvar for å sørge for at målene operasjonaliseres på relevante nivå i virksomheten og for jevnlig å etterspørre og følge opp resultater knyttet til målene.

Målene må følges opp kontinuerlig av samtlige ledere i den daglige driften.»

Veileder til Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring



Beboer-, pasient- og pårørendeopplevelser følges opp som en del av virksomhetsstyringen på samme måte som økonomi og sykefravær

- Oslo kommune har tillit og målstyring som prinsipper for ledelse og virksomhetsstyring
- Mål følges opp i styringsdialog
 - Plan og oppfølgingsmøter mellom områdedirektør og ledergruppen på sykehjem
 - Månedlige resultatoppfølgingsmøter mellom områdedirektør og institusjonssjef
 - Oppfølgingsmøter mellom institusjonssjef og avdelingsleder
- Fra 2025 vil målene inngå i personlige lederkontrakter

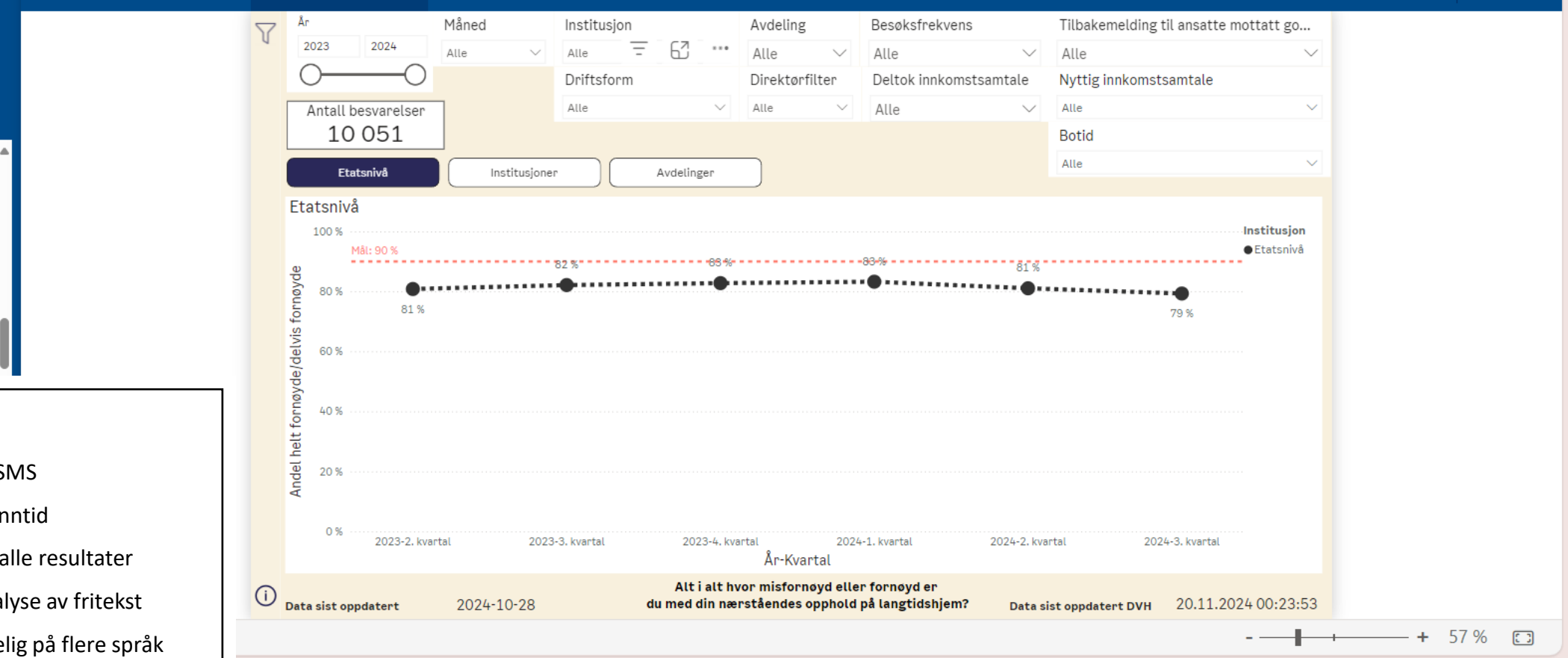
Mål	
• Minst 90% av pasientene, beboere og pårørendes opplevelser av tjenestene våre	<ul style="list-style-type: none">• Minst 90% av pasientene er ganske tilfredse• Minst 90% av pårørende er ganske tilfredse• Minst 90% av pårørende opplever at de får informasjon
• Redusere forekomsten av pasientskader og uønskede hendelser	<ul style="list-style-type: none">• Minst 90% av pårørende opplever at de får informasjon• Minst 90% av pasientene opplever at de får informasjon• Redusere forekomsten av helsetjener• Minst 90% andel beboere på sykehjem• Minst 80% av beboere på sykehjem• Øke vaksinasjonsgraden av influensa
• Redusere sykefravær	<ul style="list-style-type: none">• <6% totalt sykefravær• <2% korttidsfravær• <4% langtidsfravær
• Øke andel fast ansatte med heltidsstillinger	<ul style="list-style-type: none">• Andel ansatte med heltidsstilling
• Øke dekningsgraden	<ul style="list-style-type: none">• Andel avtalte årsverk av personer
• Skole skal være en god læringsarena for elever og lærere	<ul style="list-style-type: none">• At 50% av studentene kan tenke seg å jobbe i helsevesen• Andel avsluttede kontrakter som helsevesen
• Beholde og utvikle ansatte (reduere turnover)	<ul style="list-style-type: none">• Redusere turnover• Alle nyansatte får onboarding• Alle har 2 og 5 mnds samtale (p)• Alle får medarbeidersamtaler• Institusjonene skal øke antall a
• Øke læring fra uønskede hendelser	<ul style="list-style-type: none">• Øke antall læringsmuligheter (• Øke andel uønskede hendelser

Budsjett i balanse, reduksjon i sykefravær, lemiddelgjennomganger over 94,7%, AML-brudd lavere enn i fjor, og...

Hovedmål	Delmål / indikator
Forbedre pasienters, beboeres og pårørendes opplevelser	<ul style="list-style-type: none">• Minst 90% av pasientene/beboerne er ganske fornøyd/svært fornøyd• Minst 90% av pårørende er ganske fornøyd eller svært fornøyd• Minst 90% av pårørende opplever at tilbakemeldinger blir godt tatt imot
Redusere forekomsten av pasientskader og uønskede hendelser	<ul style="list-style-type: none">• Minst 90% av pårørende opplever at den nærstående er i trygge omgivelser• Minst 90% av pasientene opplever at de er i trygge omgivelser i helsehus

SYE - Alle

- Planlagt vs faktisk fravær
- Plasser i drift fra Gerica
- Pårørendeundersøkelse for...
- Pårørendeundersøkelse i la...

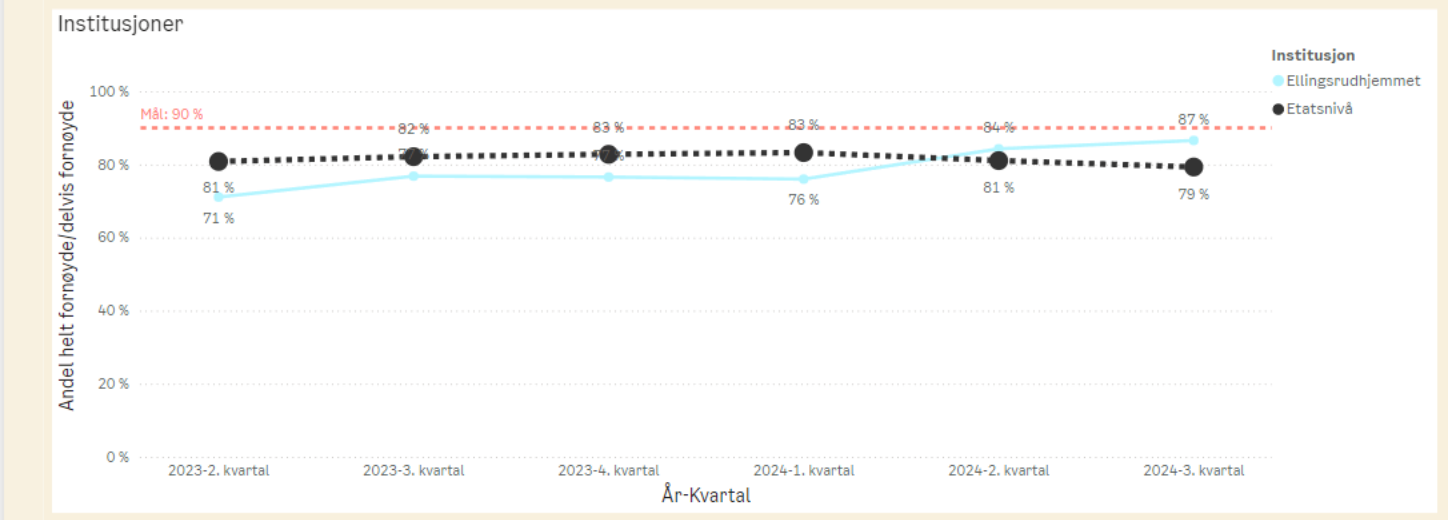


- Svarprosent på 50-60%
- Sendes automatisk ut via SMS
- Rapporter oppdateres i sanntid
- Alle ansatte har tilgang til alle resultater
- Eksperimenter med KI-analyse av fritekst
- Undersøkelsen er tilgjengelig på flere språk

- SYE - Alle
- Planlagt vs faktisk fravær
- Plasser i drift fra Gerica
- Pårørendeundersøkelse for...
- Pårørendeundersøkelse i la...
- Alt i alt- fornøydhet**
- Trygghet
- Trivsel
- Gå tilbake

År: 2023 2024
 Måned: Alle
 Institusjon: Ellingsrudhjemmet
 Avdeling: Alle
 Besøksfrekvens: Alle
 Tilbakemelding til ansatte mottatt go...: Alle
 Driftsform: Kommunal
 Direktørfilter: Alle
 Deltok inkomstsamtale: Alle
 Nyttig inkomstsamtale: Alle
 Botid: Alle

Antall besvarelser: 428
 Etatsnivå Institusjoner Avdelinger



Alt i alt hvor misfornøyd eller fornøyd er du med din nærståendes opphold på langtidshjem?
 Data sist oppdatert 2024-10-28 Data sist oppdatert DVH 20.11.2024 00:23:53

SYE - Alle

Planlagt vs faktisk fravær

Plasser i drift fra Gerica

År: 2023 2024

Måned: Alle

Institusjon: Ellingsrudhjemmet

Avdeling: Alle

Besøksfrekvens: Alle

Tilbakemelding til ansatte mottatt go...: Alle

Driftsform: Alle

Direktørfilter: Alle

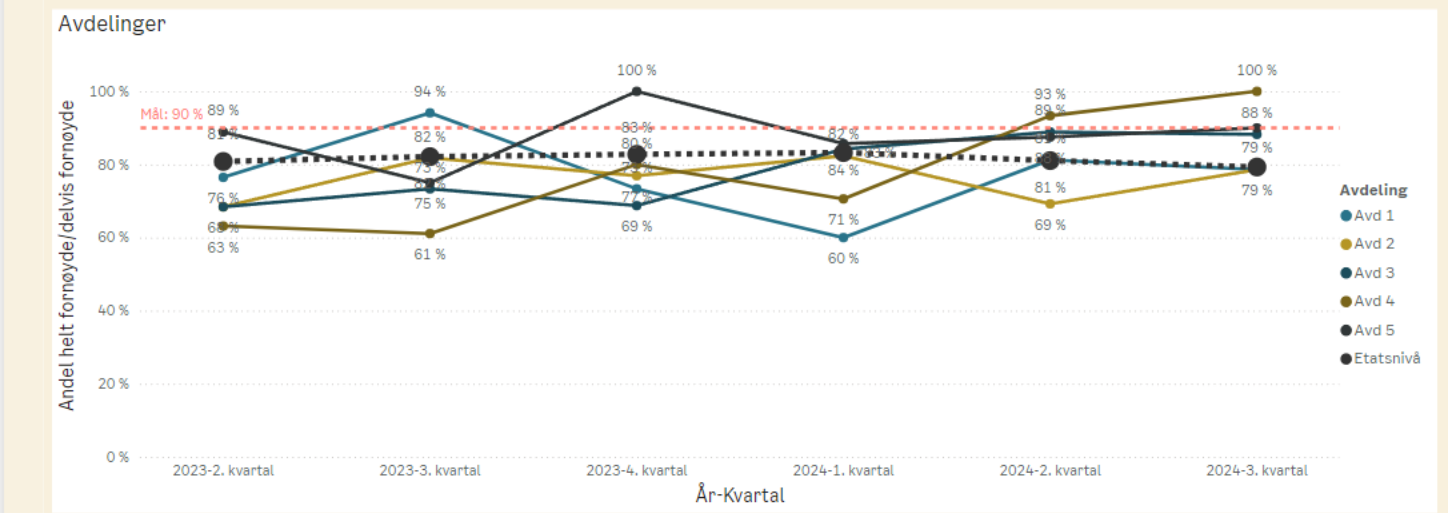
Deltok innkomstsamtale: Alle

Nyttig innkomstsamtale: Alle

Botid: Alle

Antall besvarelser: 428

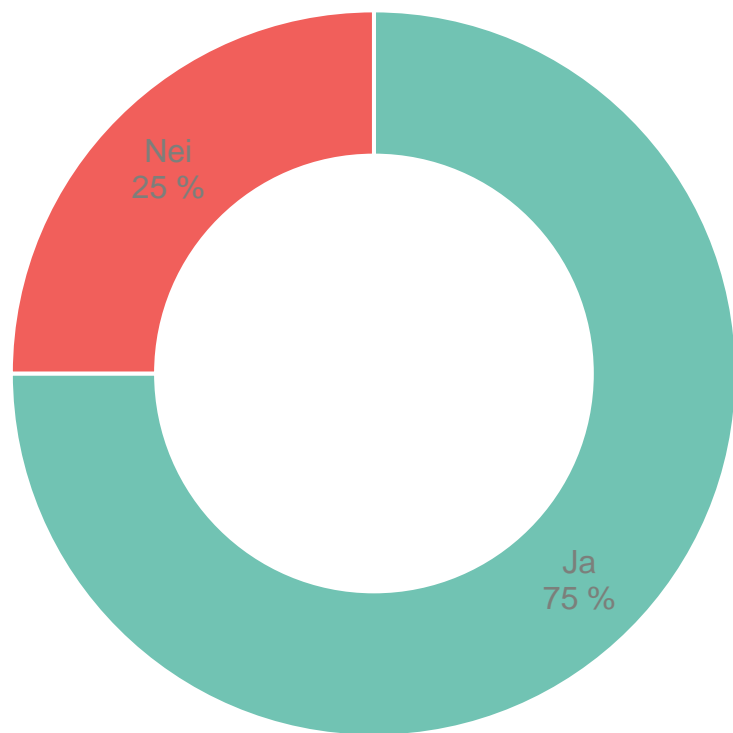
Etatsnivå Institusjoner **Avdelinger**



Alt i alt hvor misfornøyd eller fornøyd er du med din nærståendes opphold på langtidshjem? Data sist oppdatert 2024-10-28 Data sist oppdatert DVH 20.11.2024 00:23:53

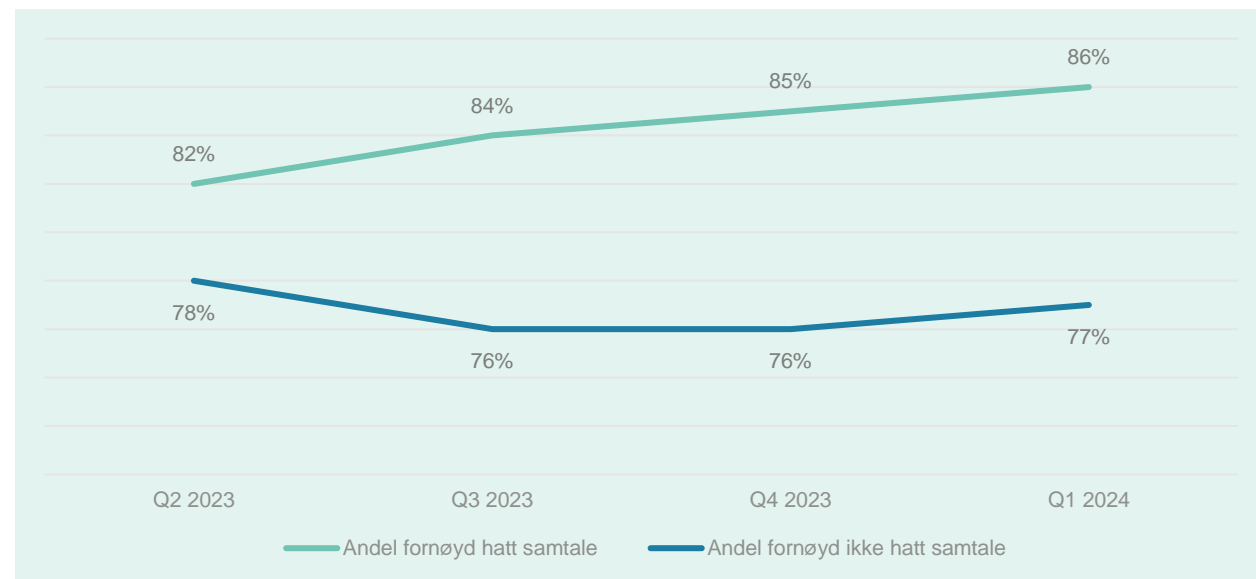
- Viktig underlag for
- Kontinuerlig forbedring
 - Lokal og sentral virksomhetsstyring
 - Lokale kvalitetsråd
 - Lokale bruker- og pårørenderåd
 - Lokale pårørendemøter
 - Sykehjemsetatens sentrale kvalitetsråd
 - *Sykehjemsetaten.no*

Samhandling med personalet



75 prosent av de pårørende har enten fått tilbud om velkomstsamtale, en samtale som var planlagt eller deltatt i en samtale siste året (spørsmålet er stilt på ulike måter). Andelen som enten har fått tilbud om velkomstsamtale, en samtale som var planlagt eller deltatt i en samtale siste året har vært stabil i hele perioden fra andre kvartal 2023 til første kvartal 2024.

De som har fått dette, er mer fornøyd med nærstående sitt opphold enn de som ikke har fått tilbud om eller deltatt i samtalen. Dette er tilfelle i de tre siste kvartalene.



n= 1626

? Har fått tilbud om velkomstsamtale eller tilbud om samtale med personal eller hatt en planlagt samtale med personalet (Q6, Q10, Q11)



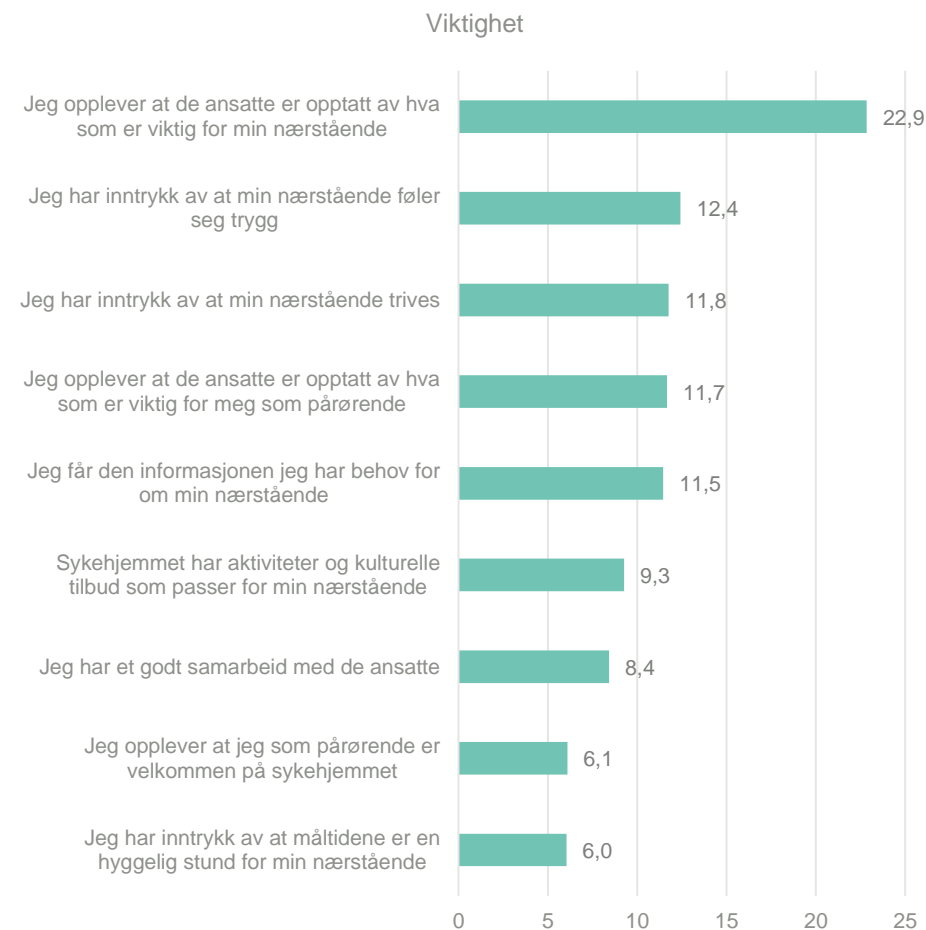
Hva er det som er viktig for fornøydhet - langtidsplasser

For å identifisere hva som er viktige drivere for hvorvidt man er fornøyd med oppholdet på sykehjemmet har vi gjort det som kalles en relative weight analysis. Dette er en form for regresjonsanalyse som identifiserer hvilke variabler som har størst innvirkning på fornøydhet. I denne modellen er det å oppleve at de ansatte er opptatt av hva som er viktig for pasienten som er den klart viktigste driveren. Deretter følger forhold som at pasienten føler seg trygg, og trivsel. At pårørende føler seg velkomne og måltider som hyggelige stunder er i liten grad viktige drivere for hovedinntrykket.

Relative Importance Analysis (Linear Regression): Alt i alt hvor misfornøyd eller fornøyd er du med din nærståendes opphold på sykehjemmet? numeric by I hvilken grad er du uenig eller enig i følgende utsagn numeric 2024

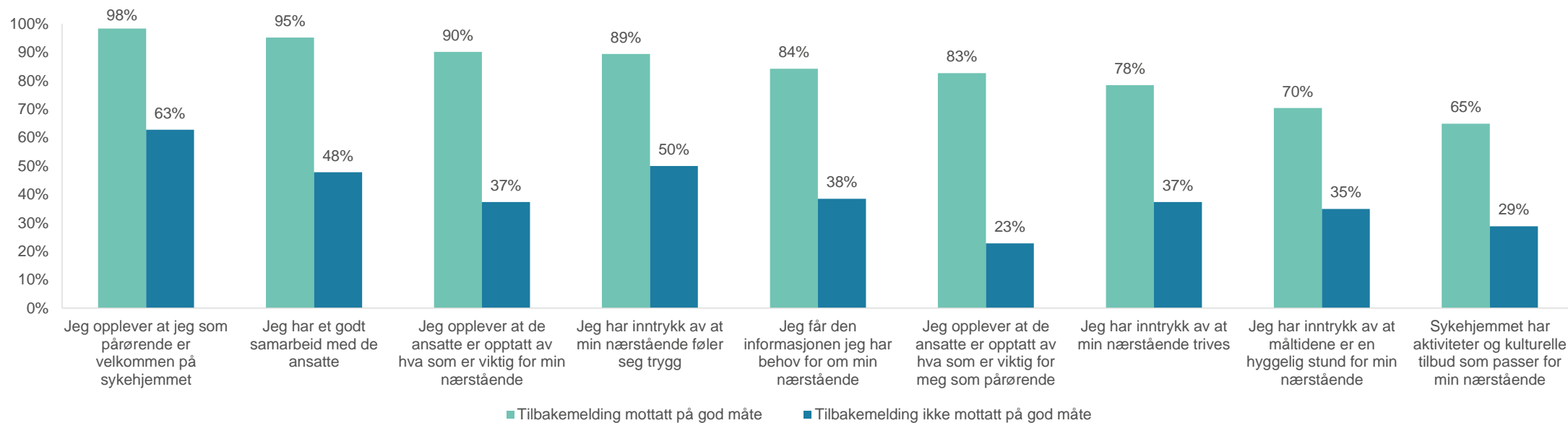
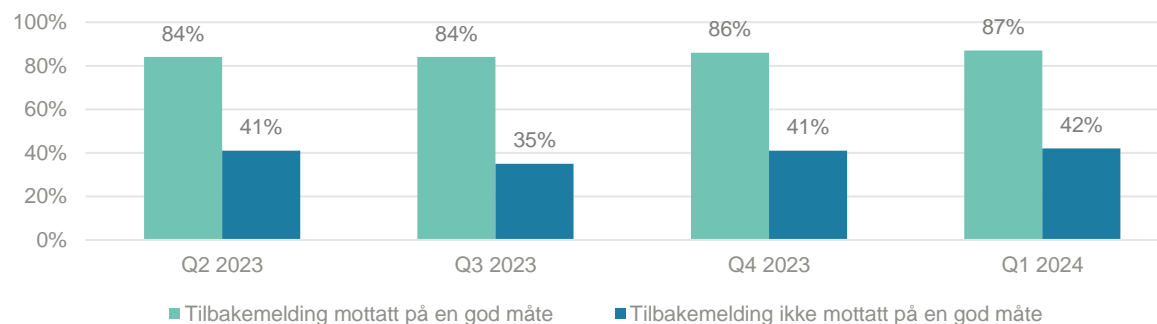
	Importance	Raw score	Standard Error	t	p
Jeg har inntrykk av at min nærstående føler seg trygg	12.43	0.043	0.008	5.18	< .001
Jeg har inntrykk av at min nærstående trives	11.77	0.041	0.006	6.72	< .001
Jeg opplever at de ansatte er opptatt av hva som er viktig for min nærstående	22.85	0.079	0.009	8.39	< .001
Jeg får den informasjonen jeg har behov for om min nærstående	11.46	0.040	0.007	6.08	< .001
Jeg opplever at jeg som pårørende er velkommen på sykehjemmet	6.09	0.021	0.010	2.03	.042
Jeg har et godt samarbeid med de ansatte	8.42	0.029	0.004	6.90	< .001
Sykehjemmet har aktiviteter og kulturelle tilbud som passer for min nærstående	9.27	0.032	0.006	5.53	< .001
Jeg har inntrykk av at måltidene er en hyggelig stund for min nærstående	6.04	0.021	0.004	5.46	< .001
Jeg opplever at de ansatte er opptatt av hva som er viktig for meg som pårørende	11.67	0.041	0.007	6.00	< .001

n = 1,658 cases used in estimation of a total sample size of 1,666 (2024); missing values of predictor variables have been adjusted using dummy variables; cases missing an outcome variable or missing all predictor variables have been excluded; R-squared: 0.3479; multiple comparisons correction: None;



Hva har tilbakemeldinger å si?

Blant de som har gitt tilbakemeldinger er drøyt åtte av ti som mener tilbakemeldingen ble tatt imot på en god måte. Denne andelen er stabil over tid. Som vi ser av figurene er det klar forskjell i oppfatningen av ulike forhold mellom de som mener tilbakemeldingen ble tatt i mot på en god måte og de som er uenige i at det var tilfelle.



Planer for videreutvikling på kort sikt

- ▶ Egen beboerundersøkelse for livskvalitet, inkl. proxy (pårørende og ansatte) (Q3 2025)
- ▶ Triangulering med øvrige undersøkelser (Q1 2025)
- ▶ Tiltak for å øke svarprosent, for eksempel lansering av flere språk (Q1 2025)
- ▶ Supplere med flere undersøkelser (vurderes/lanseres Q4 2024)
 - Ny pårørendeundersøkelse i langtids hjem med fokus på mottak/første fire-seks uker
 - Ny pårørendeundersøkelse syv dager etter dødsfall (siste del av oppholdet)
 - Ny pårørendeundersøkelse for avlastningsopphold
 - Ny pasientundersøkelse for helsehus: effekt av rehabilitering (PROM)



Vi motiveres ikke av lover, forskrifter og veiledere, men av samfunnsoppdraget og behovet til de vi er til for – og som eier oss

Og derfor er vi alltid nysgjerrige på:

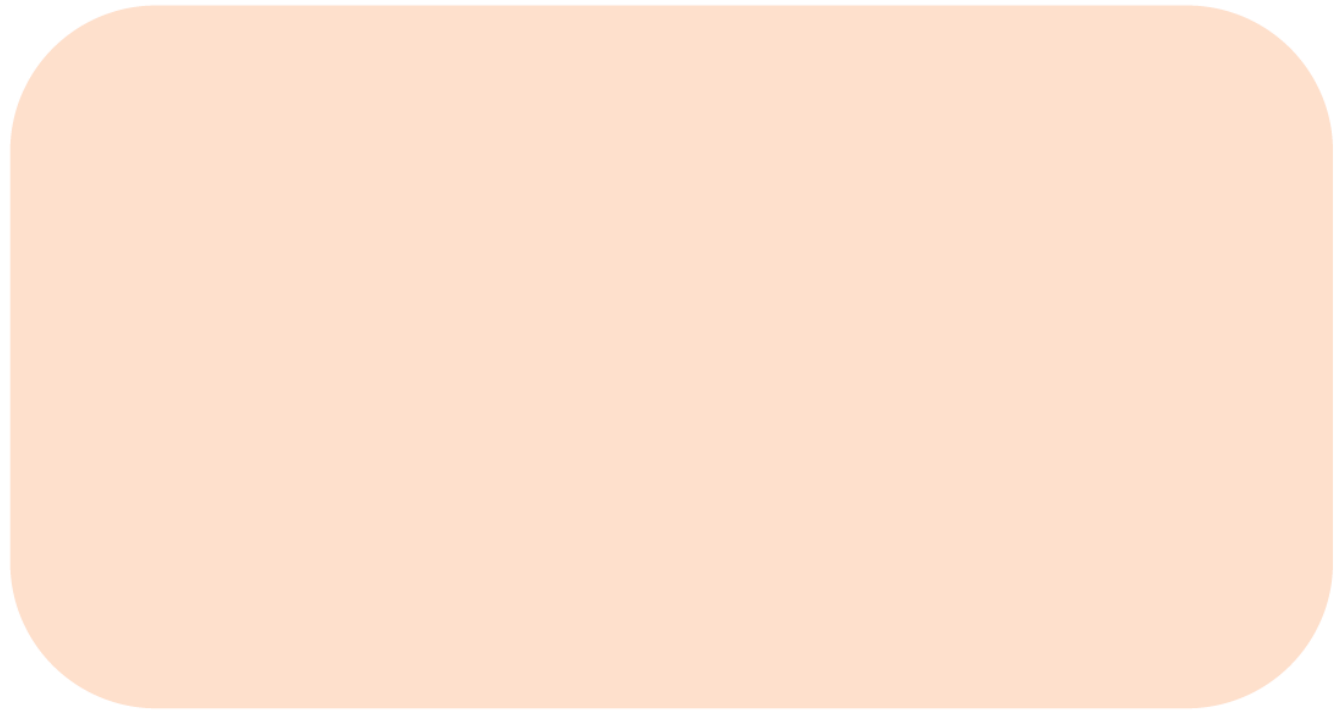
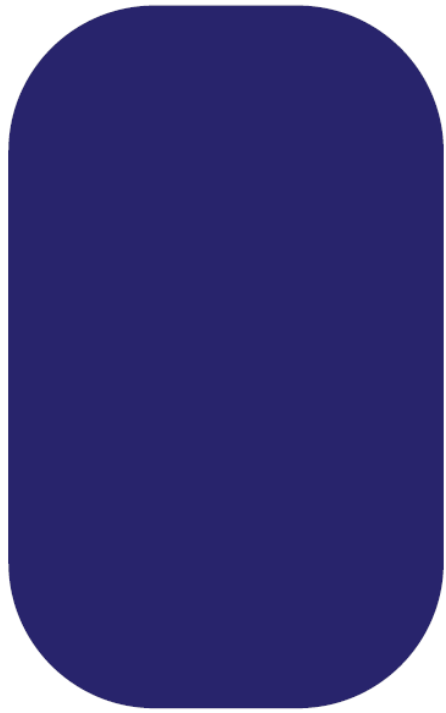
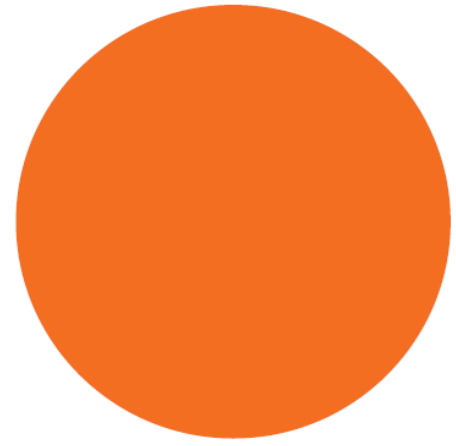
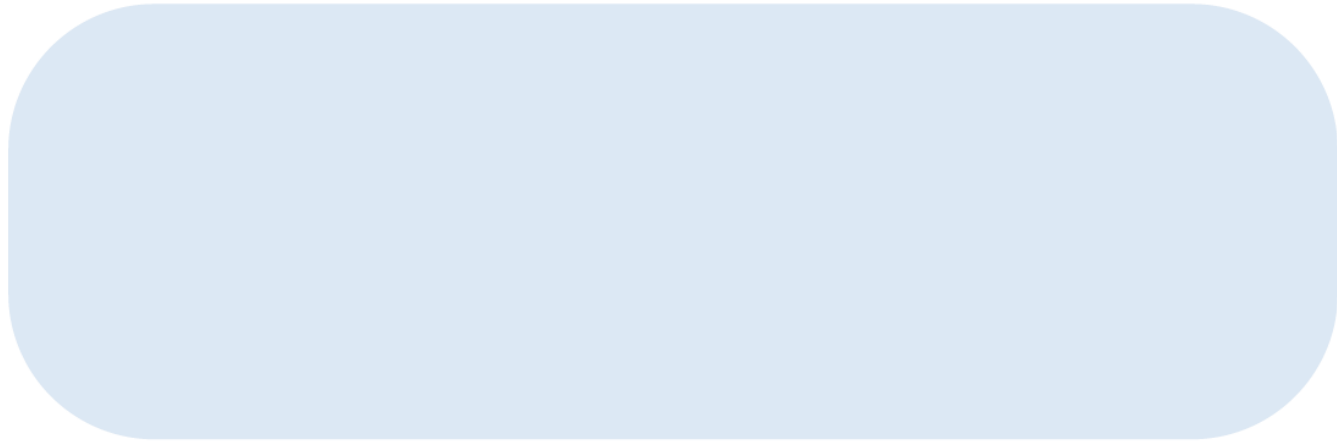
...hvor gode er vi egentlig?

...hvor gode ønsker vi å være?

...hvordan blir vi bedre?

...er endringene faktisk forbedringer?





Innsiktsarbeid med intervju som metode

Mona Wike, kvalitetsrådgiver i kvalitetsavdelingen

Pasientsikkerhetskonferansen 2024

Parallellsesjon: Brukermedvirkning – Obligatorisk øvelse eller drivkraft for utvikling av tjenester?



↑ Hovedinngang H

Bakgrunn

- **SiV sitt fokus på forbedring:** Vi jobber kontinuerlig med forbedring, både på lokalt nivå og på overordnet nivå, med særlig vekt på våre tjenester.
- **Behov for brukerperspektiv:** Det er et behov for en metode som kan hente inn perspektiver fra de som faktisk benytter tjenestene – de som «går med skoene på».
- **Mål:** Utvikle et verktøy som både bidrar til å utvikle de riktige tjenestene, og gjør at vi treffer rett første gang

Behov for en effektiv metode

- **Brukervennlighet:** Metoden må være enkel å ta i bruk for de som skal gjøre endringer i tjenestene på klinisk nivå.
- **Bredde i perspektivene:** Metoden skal samle inn kvalitative data fra brukerne som ikke nødvendigvis kommer frem i den daglige kontakten med helsepersonell

NSD og godkjenning

- **Personvern:** Hvordan ivareta personvern når vi samler inn data fra brukerne?
- **Forhåndsgodkjenning:** Søknad og godkjenning hos NSD (Norsk senter for forskningsdata) gjør at vi ikke lenger trenger å søke om godkjenning for hvert enkelt forbedringsarbeid.
- **Fleksibilitet:** Det gjør det enklere å gjennomføre intervjuer uten at hver ny aktivitet krever individuell godkjenning.

Tilrettelagt metode for intervjuer

- **Retningslinjer:** Vi har utarbeidet klare retningslinjer som beskriver metoden for å gjennomføre intervjuer.
- **Dokumentmaler:** Alle nødvendige dokumenter er tilgjengelige i malform, slik at de som gjennomfører intervjuene kan bruke disse som verktøy.
- **Bistand tilgjengelig:** Vi tilbyr støtte i organisasjonen, men metoden har også en lav terskel slik at ansatte kan gjennomføre intervjuene på egen hånd.

Resultater

- **Kvalitative resultater:** Intervjuene gir innsikt i brukernes opplevelser og behov, som er viktig for å forbedre tjenestene våre. Metoden gir oss tilgang til brukerens perspektiver, som gjør oss i stand til å gjøre riktige endringer – og gjøre dem riktig første gang.
- **Fremmer nye perspektiver:** Vi får frem synspunkter og behov som kanskje ikke kommer frem i det daglige møtet med helsepersonell.
- **Metoden er enkel å implementere,** og vi får kvalitative resultater som kan gjøre en stor forskjell i arbeidet vårt med å forbedre tjenestene.

Intervju av pasienter og pårørende i kvalitetsforbedringsprosjekter

NSD-søknad: For å sikre kvalitetsforbedring og brukermedvirkning er det vesentlig å få tilbakemelding fra brukere som selv har vært, eller er i, kontakt med tjenesten. Oppnevnte brukerrepresentanter i råd og utvalg har ofte kun erfaring med eget sykdomsforløp. De har ikke alltid tilstrekkelig kjennskap til mangler eller forslag til forbedringer. Formålet er internkontroll og kvalitetssikring av tjenesten ved Sykehuset i Vestfold gjennom intervju som metode, av pasienter som har egen erfaring med området som skal forbedres (viser til §26 i Helsepersonelloven). Opplysninger fra intervjuene er innspill og forslag til kvalitetsforbedring i pasientbehandlingen, og er ikke forskning. For å gjøre bruk av intervju som metode trenger vi å ta ut kontaktinformasjon knyttet til pasienter som har hatt en kontakt med sykehuset. Denne søknaden sendes på vegne av kontinuerlig forbedringsarbeid og gjelder derfor ikke et spesifikt prosjekt.

NSD

NORSK SENTER FOR
FORSKNINGSDATA



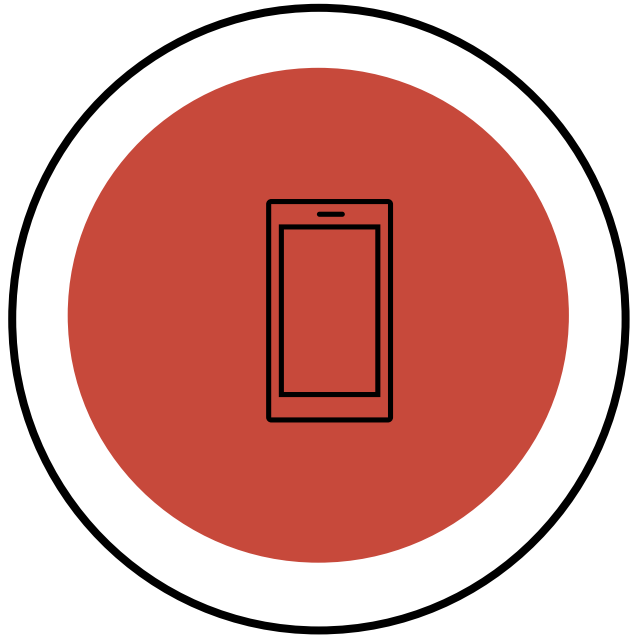
Sikt
Kunnskapssektorens
tjenesteleverandør

Uttrekk fra Dips



- Tilfeldig uttrekk
- Oppslag telefonnummer

SMS med forespørsel



- SMS med forespørsel
- Mulighet til å reservere seg

Mal for sms

Telefonsamtale med avtale om intervju

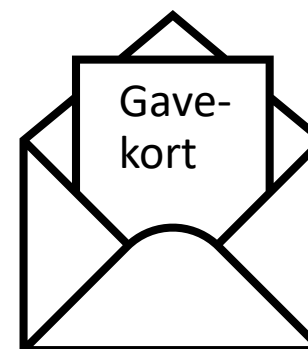


- Informasjon
- Avtale om intervju

Intervju



- Samtykke
- Gjennomføring
- Gavekort



Rapport



- Rapport
- Dokumenter



Innsiktsrapport
Kreftsenters ved Sykehuset i Vestfold

Innsiktsrapport: Evaluering av
Senter for kreft- og blodsykdommer

Mai 2023
Utarbeidet av Kristine Lindhjem og Mona Wike

Innsiktsrapport
Pasienters erfaringer og behov - døgntilrettelagt av rusmiddelproblemer

Februar 2024
Utarbeidet av Mona Wike, kvalitetsavdelingen
Terje Grotle, brukerrepresentant fra A-Horn

Pasienters erfaringer og behov
- døgntilrettelagt av rusmiddelproblemer

Sykehuset i Vestfold, februar 2024

Utarbeidet av:
Mona Wike, kvalitetsavdelingen SIV og
Terje Grotle, brukerrepresentant fra A-Horn

Innsiktsrapport
Gruppeintervjuer - Regionalt senter for
kjønnsinkongruens

I forbindelse med kartlegging av behov hos yngre pasienter med kjønnsinkongruens, har det vært arrangert to gruppeintervjuer, med henholdsvis unge voksne (brukere), og pårørende til barn og unge i målgruppen. I begge gruppene var det 6 deltagere til stede.

Innsiktsrapport
Evaluering tidligrehabilitering

September 2023
Utarbeidet av Mona Wike, kvalitetsavdelingen

Hva har vi gjort og hvem har vi snakket med

Pasientintervjuer

- Kvalitative, åpne intervjuer av 8 pasienter med opphold på tidligrehabilitering
- Tilfeldig uttrekk
- 4 menn, 4 kvinner
- 2 fra gastrokirurgisk seksjon
- 1 fra hjerteseksjon
- 2 fra nevrologisk seksjon
- 1 fra nyreseksjon
- 2 fra infeksjonsseksjon
- Gjennomsnittsalder år (fra 50-76)
- Alle som er intervjuet har fått behandling i 2023

Intervjuene er gjennomført på telefon

Innsiktsrapport
eBattle behovskartlegging

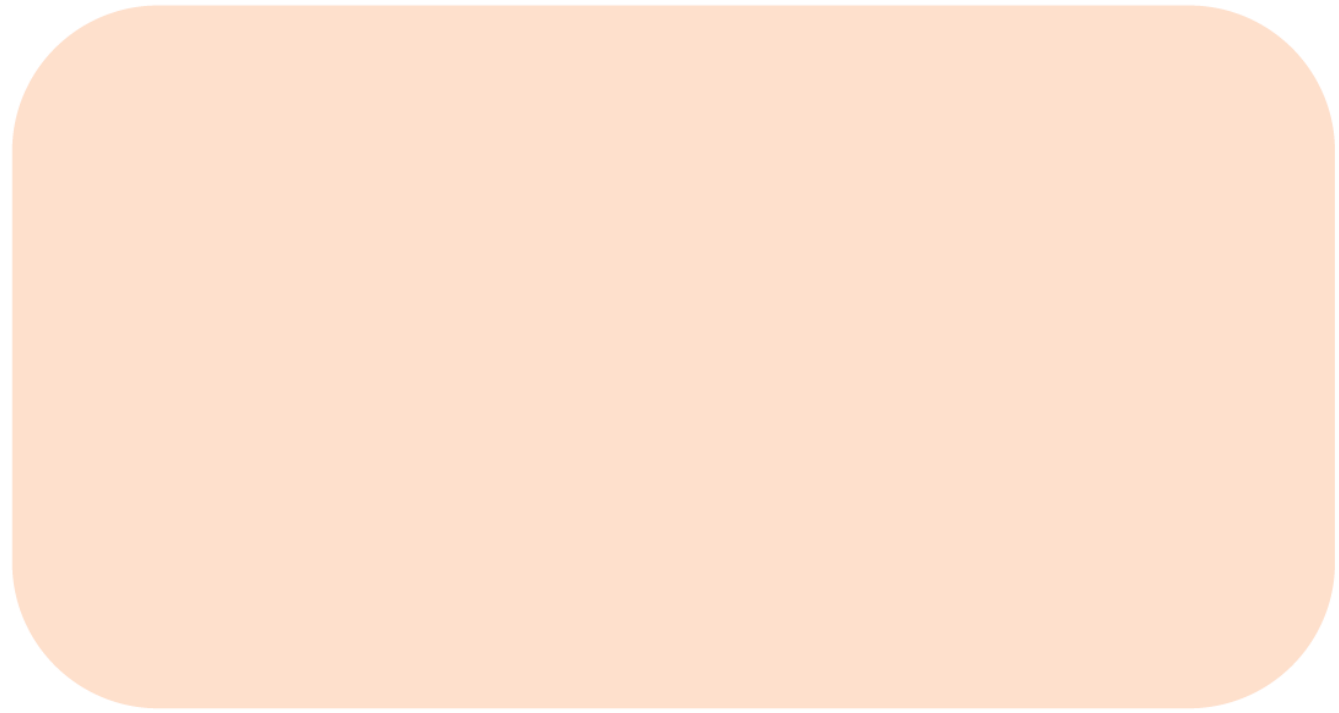
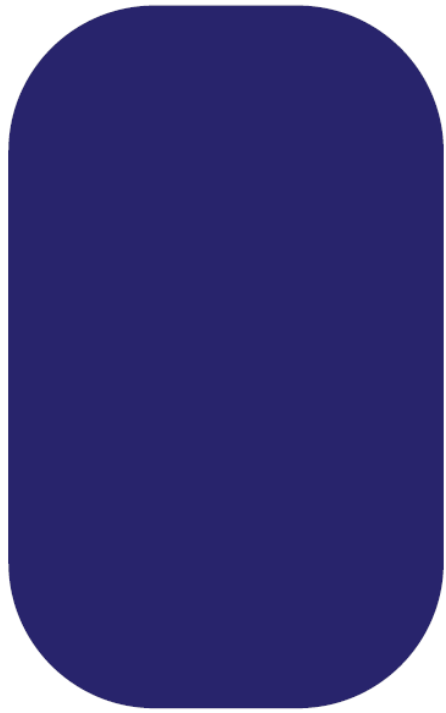
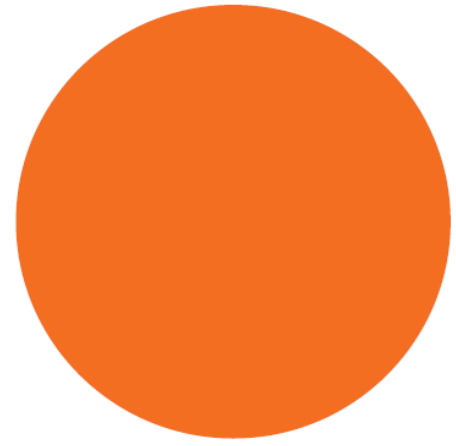
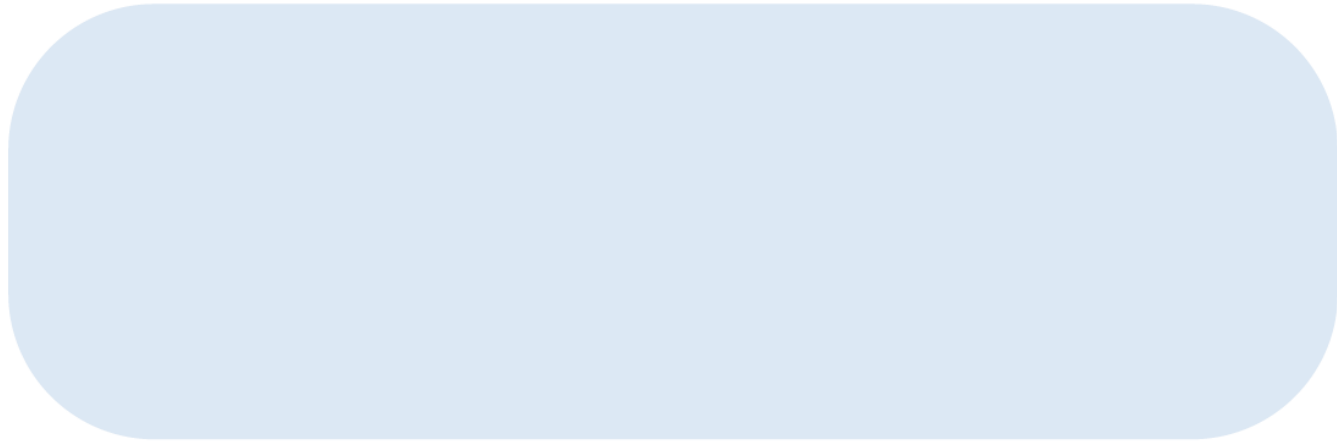
Utarbeidet av Mona Wike og Johanne Langklep

Innsiktsrapport
SPIS Sykehuset i Vestfold

Mars 2022
Utarbeidet av Mona Wike, kvalitetsseksjonen

Innsiktsrapport
«Levva livet» pasienterfaringer med tur til Storefjell

Januar 2024
Utarbeidet av Mona Wike, kvalitetsseksjonen



UNGDOMSMEDVIRKNING

PASIENTSIKKERHETSKONFERANSEN 21.11.2024



HVA ER ET UNGDOMSRÅD?

HVA DRIVER OSS?

Arbeidsmetoder for ungdomsmedvirkning

- Diskuterer agenda
- Innhente informasjon
- Utarbeide rapporter
- Presentere funn
- Promotering
- Oppfølgingsarbeid
- Gjentakelse



Foto: SiV



UNGDOMSRÅDETS TIPS TIL HELSEPERSONELL I MØTE MED UNGDOM

1. Spør og vær interessert i mine behov og erfaringer
 2. Planlegg overganger sammen med meg, og fortell meg hva jeg kan forvente og hva som forventes av meg
 3. Utforsk mitt informasjonsbehov
 4. Bruk et språk jeg forstår, og forsikre deg om at jeg har forstått
 5. Spør meg om og respekter mine ønsker for pårørende-involvering
 6. La meg medvirke i egen behandling og plan
 7. Husk at jeg er mer enn bare sykdommen min
 8. Vær forberedt og les deg opp i journalen min før jeg kommer
-

Hva har slike initiativ ført til?

- Synlige i organisasjonen
- Nye prosjekter
- Samarbeid og ungdomsrådet som en ressurs
- Økt engasjement for ungdom



Foto: SiV

Hvordan kan organisasjonen legge til rette for ungdomsmedvirkning?



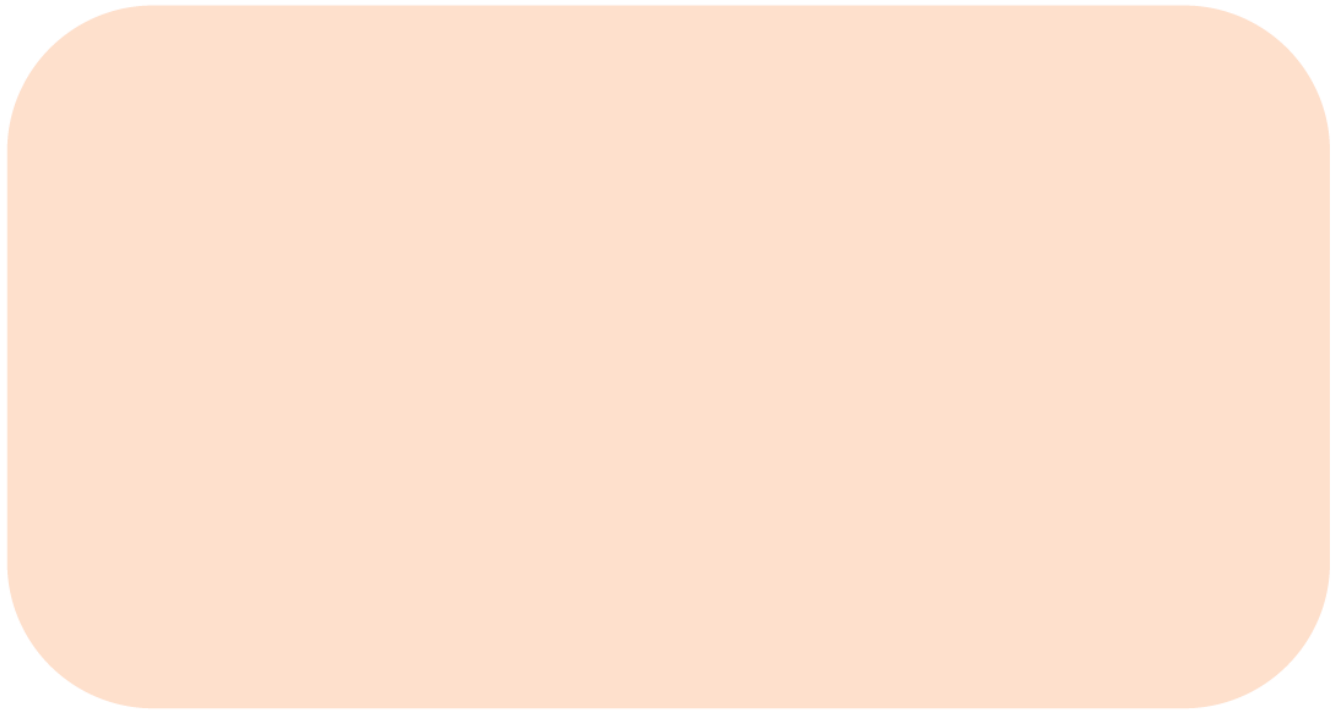
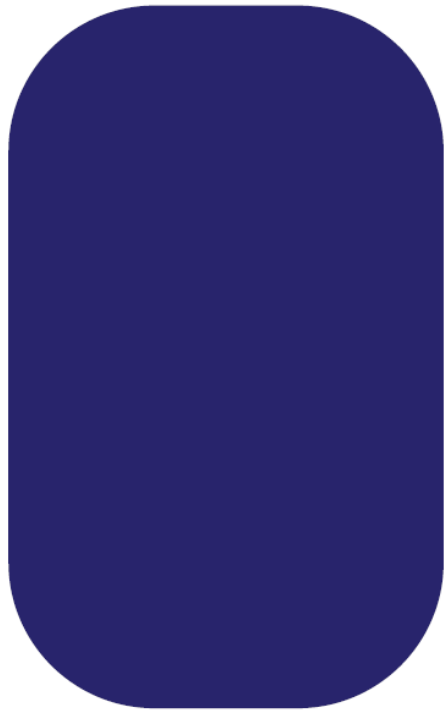
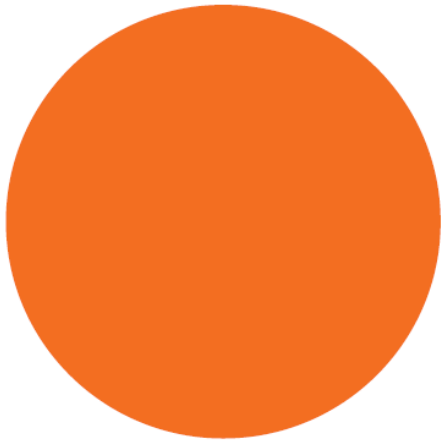
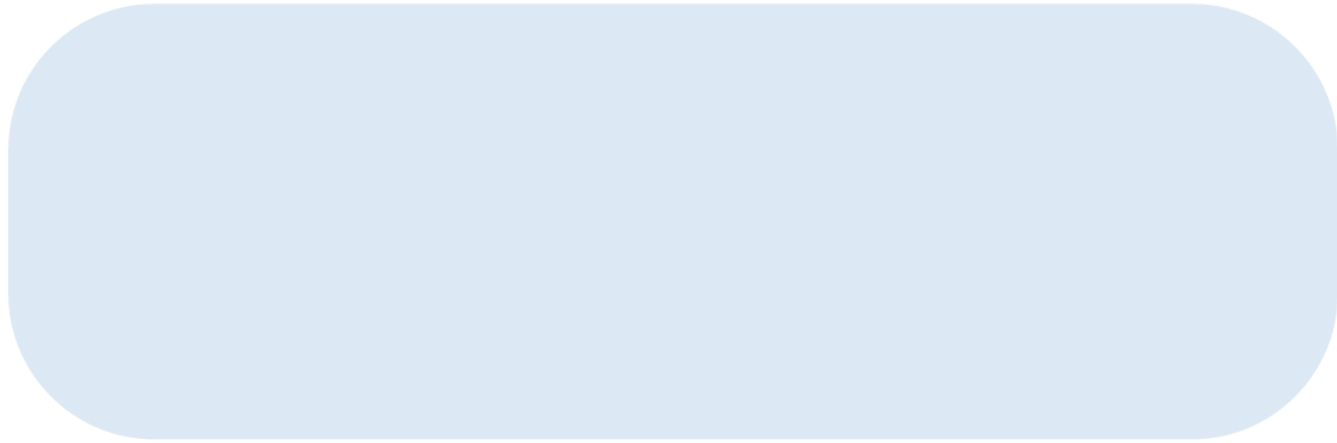
- Mandat
- Forankret i ledelse
- Ungdomsmedvirkning
- Ressurspersoner – hvem?
- Engasjement – må være gøy!

Foto: <https://bettercarenetwork.org/news-updates/events/putting-child-and-youth-participation-at-the-heart-of-care-reform-launching-a-new-manual-to-support>

Start arbeidet med ungdomsmedvirkning!



Foto: <https://sdgs.scout.org/project/youth-engagement-12>





Mona Wike

Kvalitetsrådgiver ved
Kvalitetsavdelingen
Sykehuset i Vestfold



Henrikke Bulow

Leder
Ungdomsrådet Sykehuset
i Vestfold



Johanne Langklep

Nestleder
Ungdomsrådet Sykehuset
i Vestfold



Christian Reissig

Konstituert fagdirektør
Sykehuset i Vestfold



Johnny Advocaat

Direktør Kvalitet, innova-
sjon og digitalisering
Sykehjemsetaten, Oslo
kommune



Siri Eggesvik
(moderator)

Spesialrådgiver Utvikling
Sykehuset i Vestfold

Tusen takk for oss!