

«Våre erfaringar på Valen sjukehus»



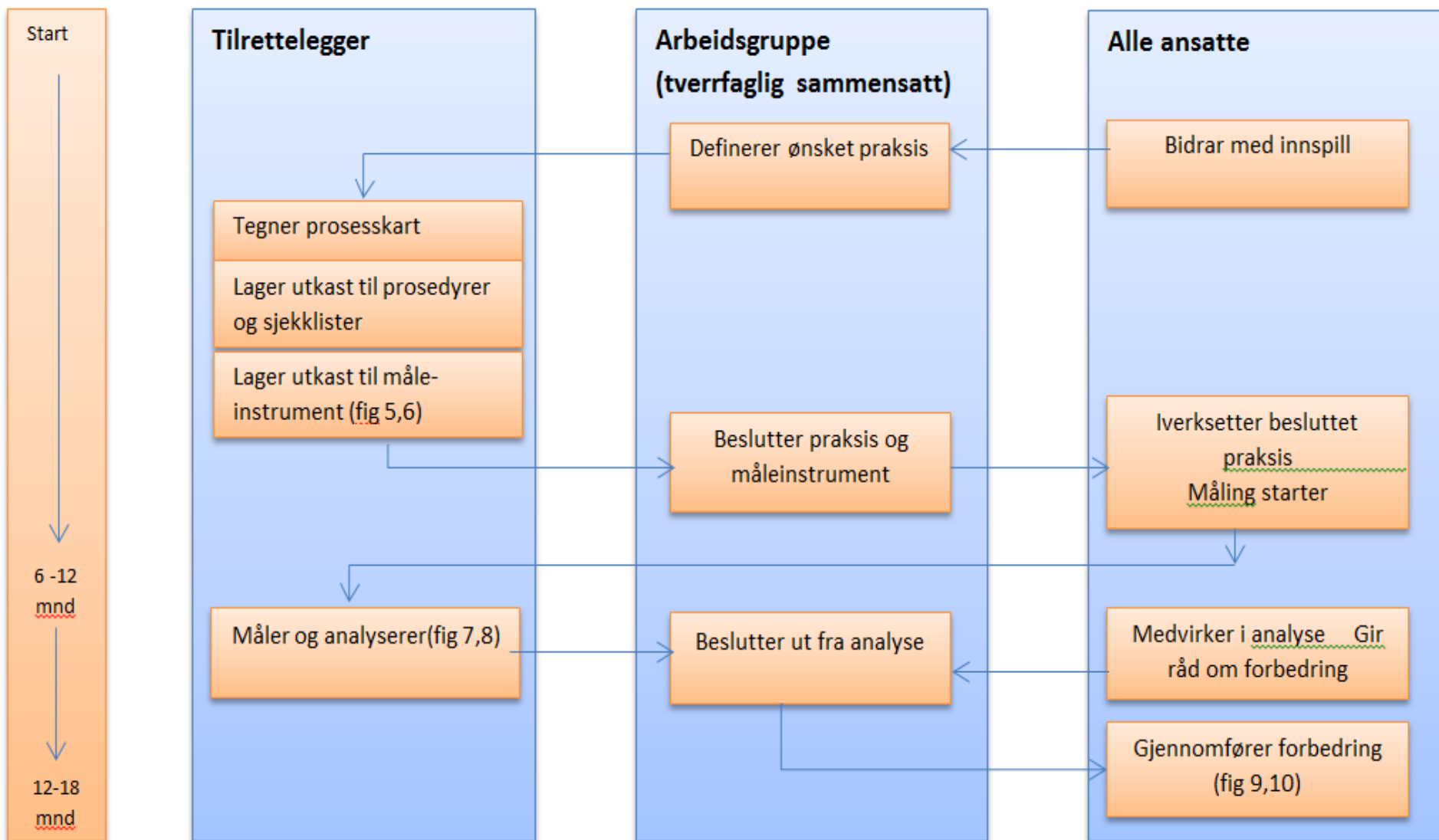
Ved

**Fagutviklingssjukepleiar Torill Storhaug Fotland
Funksjonsleder på akuttposten Valen Liv Rose Olderkjær Larsen**



Rolla som tilrettelegger

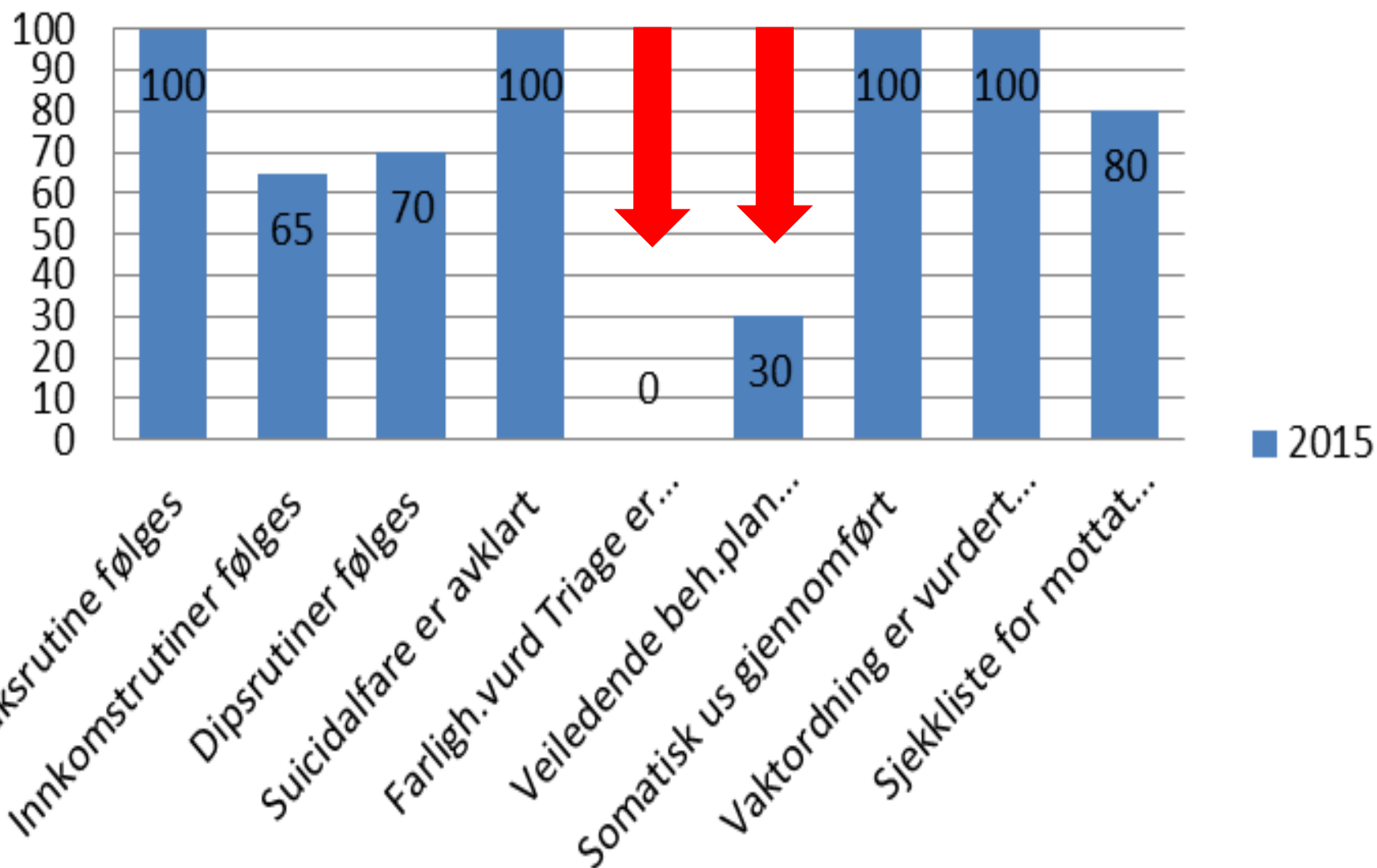




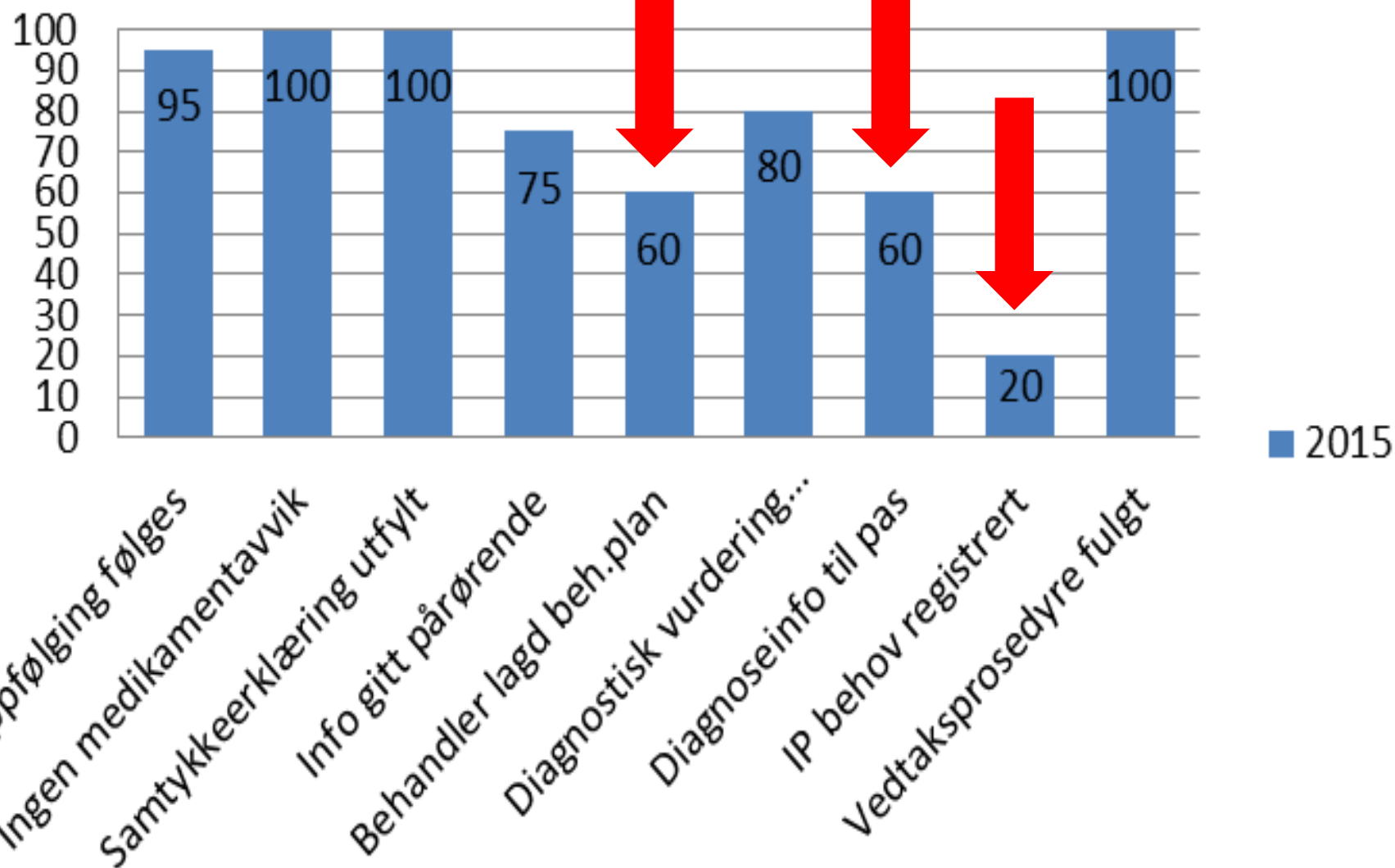
Måling av resultat i praksis (prosessens stemme)

- Ta utgangspunkt i sjekkliste som er laget
- Velge ut viktige punkt frå alle yrkesgrupper
- Det som er dokumentert er fasiten.

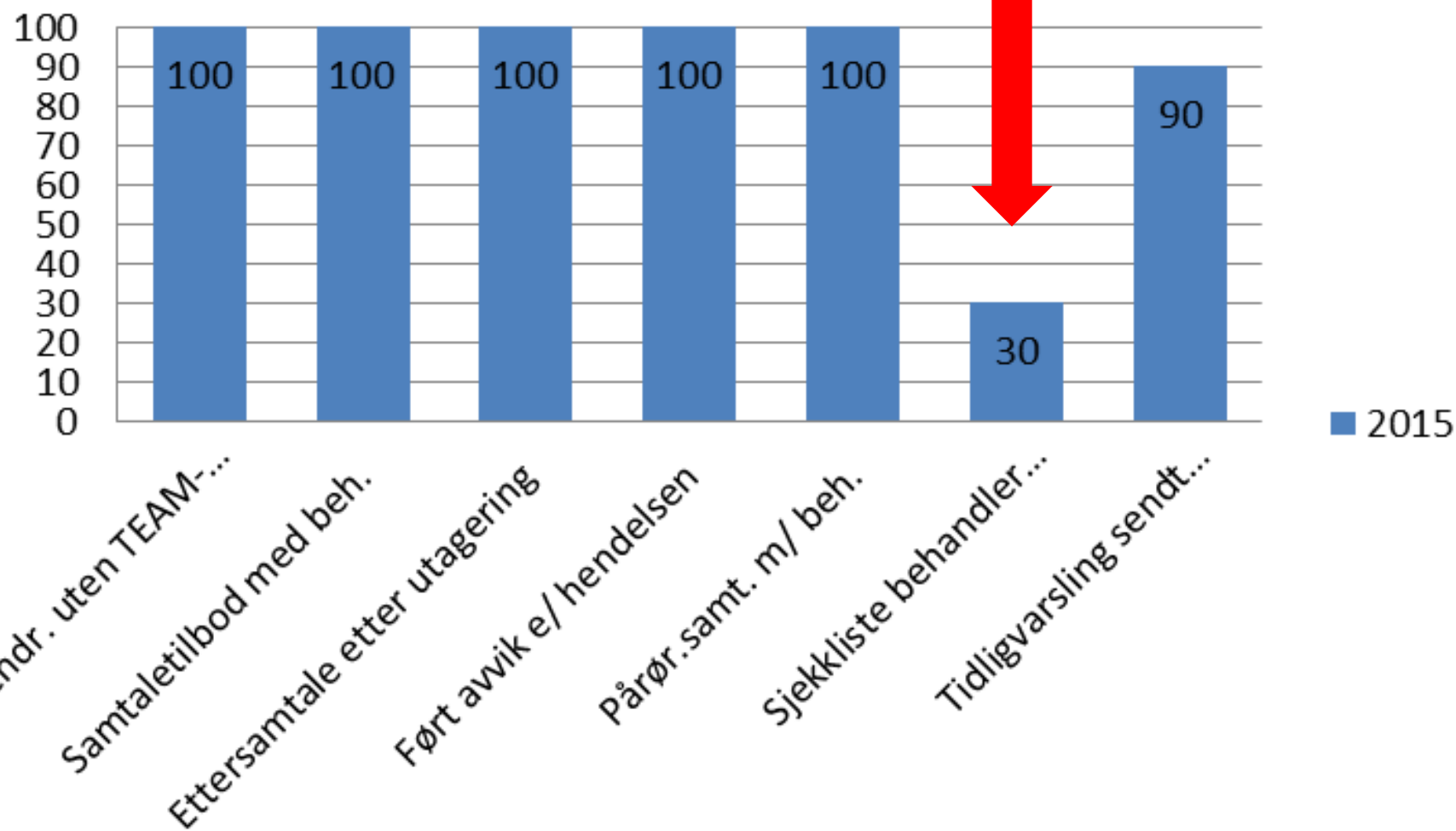
Mottaksfase akuttposten Valen 2015



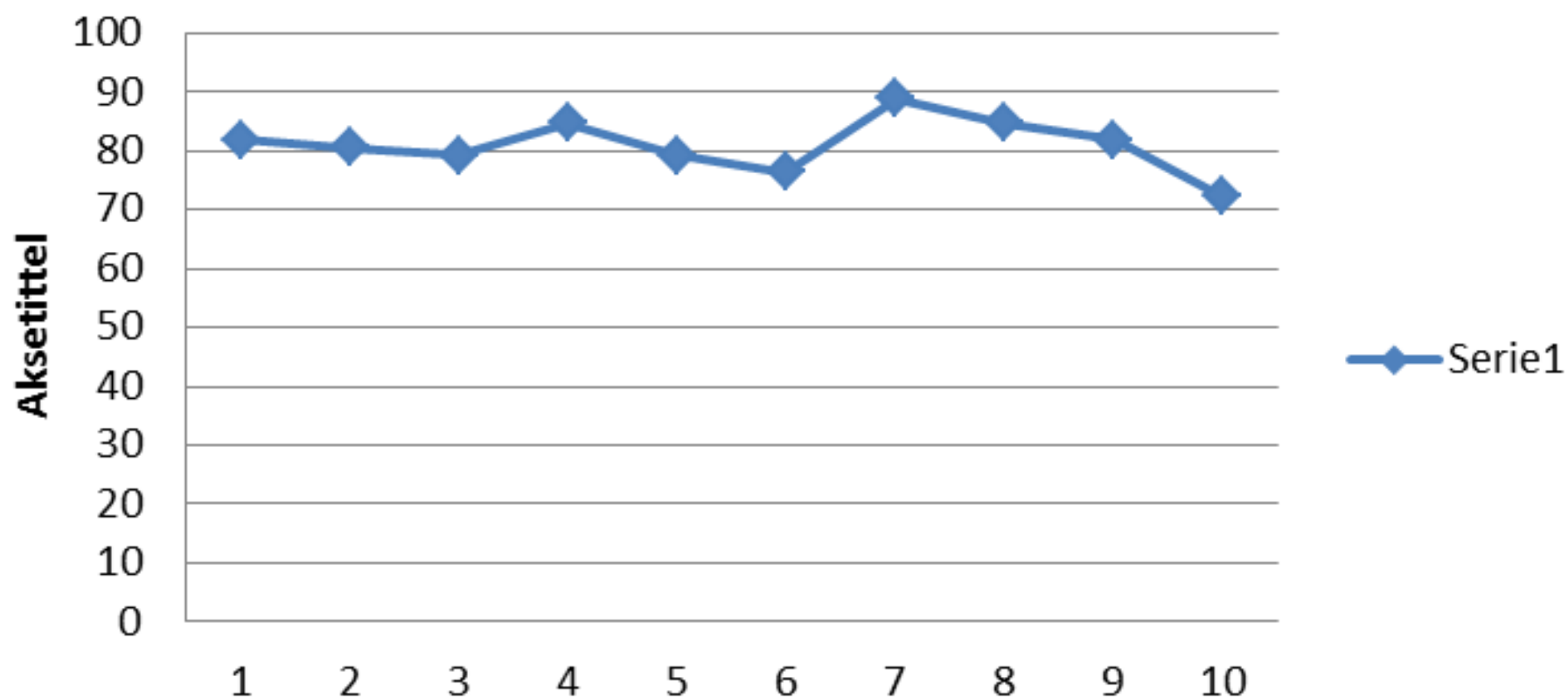
Akutfase på akuttposten Valen 2015



Behandlingsfase akuttposten valen 2015



Variasjon i behandling frå pasient til pasient på akuttposten Valen



Kva gjer vi med våre funn?



Drar vi same vei mot målet?



Når resultatet er dårlig har vi mange avvik

- Kjenner ikkje til prosedyren ?
- Mangler lojalitet til å følgje prosedyre?
- Mangler kunnskap ?
- Prioriteres ikkje når en har det travelt ?
- Kommunikasjonssvikt ?

Prinsipp for å velge ut forbedringsområde ?

- Vanlig
- Viktig
- Vanskelig





Kva skal me velgja i vårt utfordringsbilete ?

- Sykepleier må gjennomføre alle innkomstrutiner
- Vakthavende lege må bruke Triage for å vurdere farlighet ved innkomst
- Sykepleier må lage veiledende behandlingsplan i Dips innen 24 t
- Behandler må lage behandlingsplan i journal innen 24 t
- Behandler må informere pasienten om diagnose
- Sykepleier må registrer IP behov og melde videre til neste instans
- Sjekkliste for behandler må brukes under visitt

Tilbakemeldinger fra pasientene våre (pasientens semme)

- Tok utgangspunkt i kunnskapssenteret sin brukerundersøkelse
- Innhenting av pasienterfaringer ble en del av utskrivingsprosedyren
- Plassert postkasse for innhenting av disse i posten

Kva erfaringar hadde du på Akuttposten på Valen sjukehus?

Me ønskjer å gje eit best mulig tilbod til pasientar som vore innlagt hos oss. For å vite i kva grad me lukkast, ønskjer me dine synspunkt på korleis opphaldet har vore. Me ber deg difor om å svara på spørsmåla nedanfor ved å kryssa av det svaralternativet som passar best for deg. (Set berre eit kryss for kvar spørsmålsrekke). Det er sjølvsagt frivillig, men dine erfaringar er viktige for oss å få tilbakemelding på. Du skal ikkje setja namnet ditt på skjemaet. Opplysningane vil ikkje bli knytte til deg som person. Legg ferdig utfyllt skjema i låsbar postkasse på kontoret før du reiser.

Med "behandlane" menar me:

Dei som har hatt hovudansvar for undersøking og behandling. Oftast er dette legar, men mange får behandling av psykologar eller anna helse- og sosialpersonale.

Med "det øvrige personalet" menar me:

På sengepostar → pleiepersonalet eller miljøpersonalet.
 På poliklinikk/ dagavdeling → dei du hadde med å gjera utanom behandlaren.

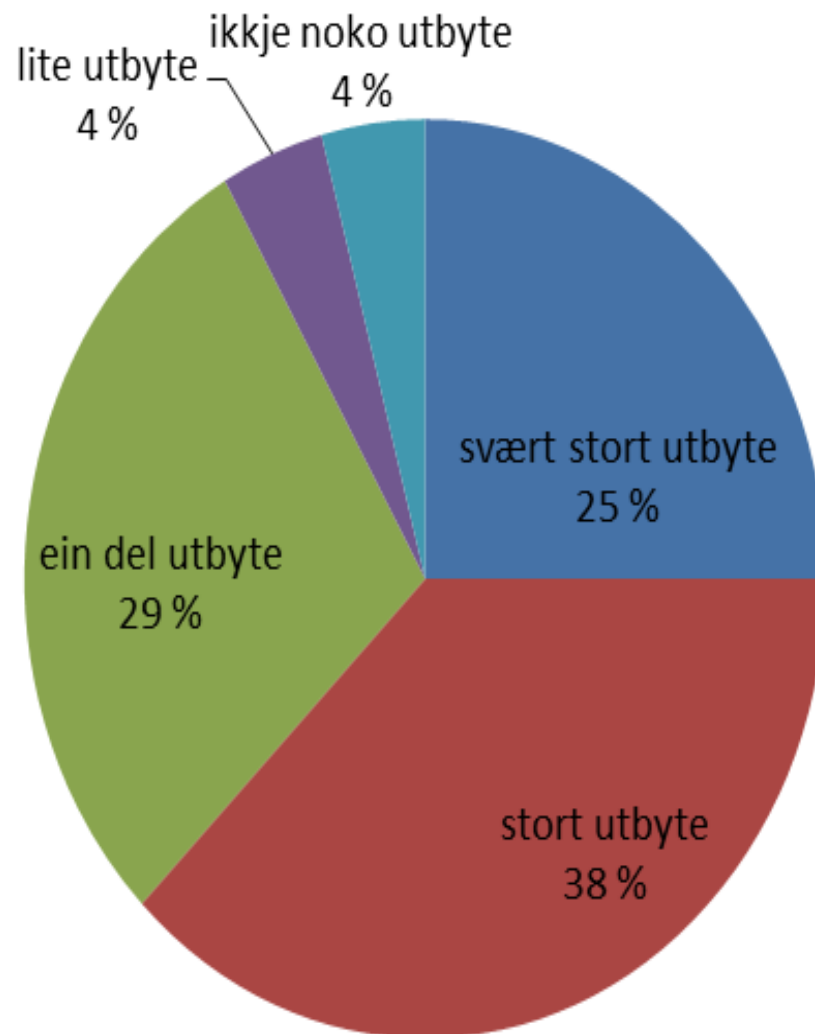
		Ikkje i det heile tatt	I liten grad	I noko grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikkje aktuelt
1	Snakka behandlarane til deg slik at du forsto dei?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Har du tillit til behandlarane sin faglige dyktighet?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Opplevde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Fekkt du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	Opplevde du at behandlinga var tilpassa din situasjon?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6	Var du involvert i avgjerslersom angjekk di behandling?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8	Opplevde du at institusjonen forberedte deg på tida etter at behandlinga dervar avslutta?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9	Var hjelpa og behandlinga du fekk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillande?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10	Meiner du at du på nokon måte blei feilbehandla (etter det du sjølv kan bedømme)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

		Nei	Ja, men ikkje lenge	Ja, ganske lenge	Ja, altfor lenge		
11	Måtte du venta for å få tilbud ved institusjonen?	☐	☐	☐	☐		
		Ikkje i det heile tatt	I liten grad	I noko grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikkje aktuelt
12	Kunne du tenkja deg å bli behandla på same stad dersom du fekk liknande helseproblem igjen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

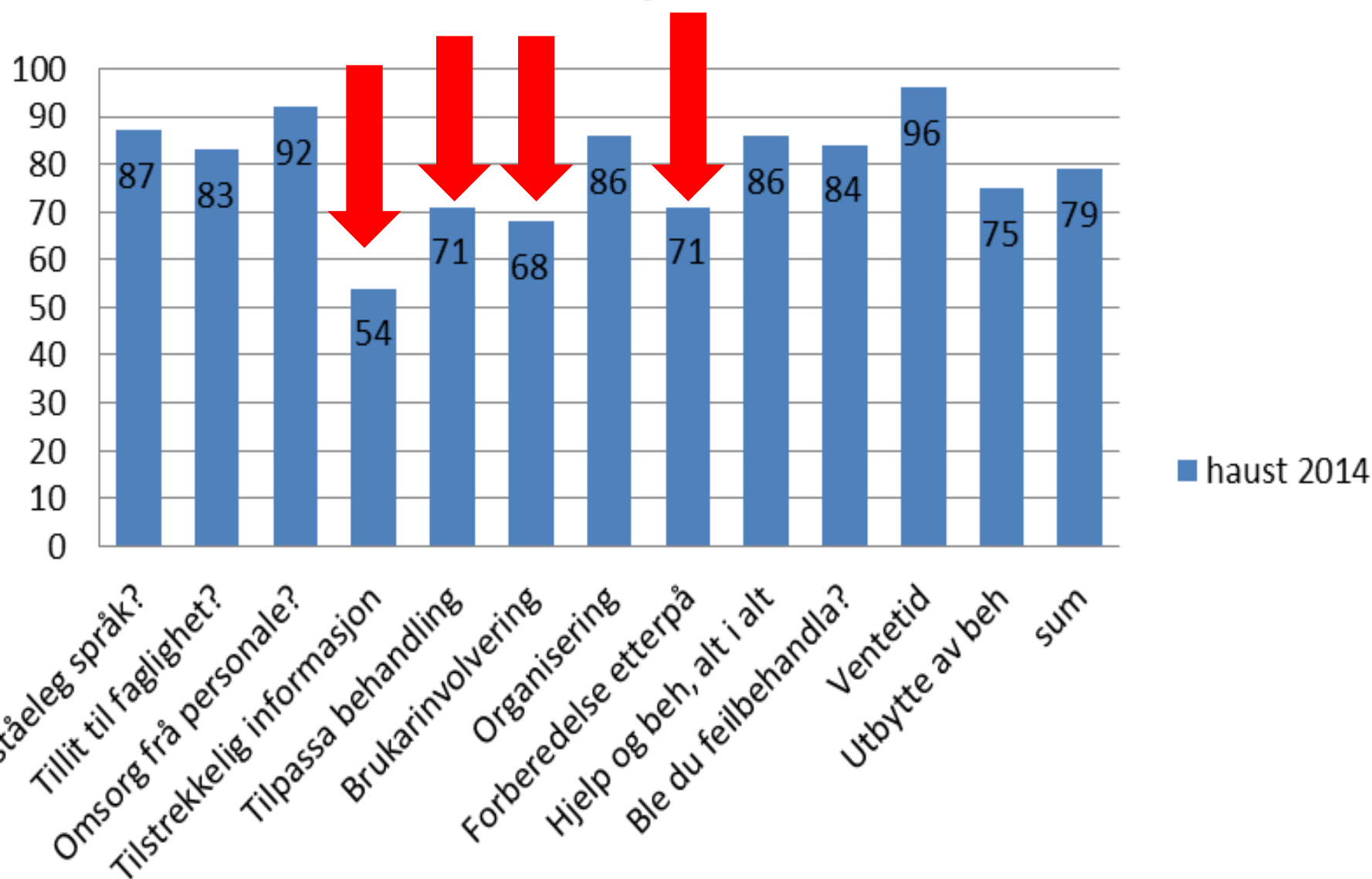
Litt om deg sjølv:

Vart du tvangsinnlagt?	Ja ☐	Nei ☐			
Dersom du vart tvangsinnlagt, tykkjer du det var nødvendig?	Ja ☐	Nei ☐	Veit ikkje ☐		
Er du mann eller kvinne?	Mann ☐	Kvinne ☐			
kva er din høgaste fullførte utdanning?	Grunnskule (7 – 10 år) ☐	Gymnas/yrkesskule/ vidaregåande skule ☐	Høgskule/ Universitet ☐		
kva er din alder?	Antall år 				
Stort sett vil du sei di helse er:	Utmerka ☐	Meget god ☐	God ☐	Nokså god ☐	Dårlig ☐

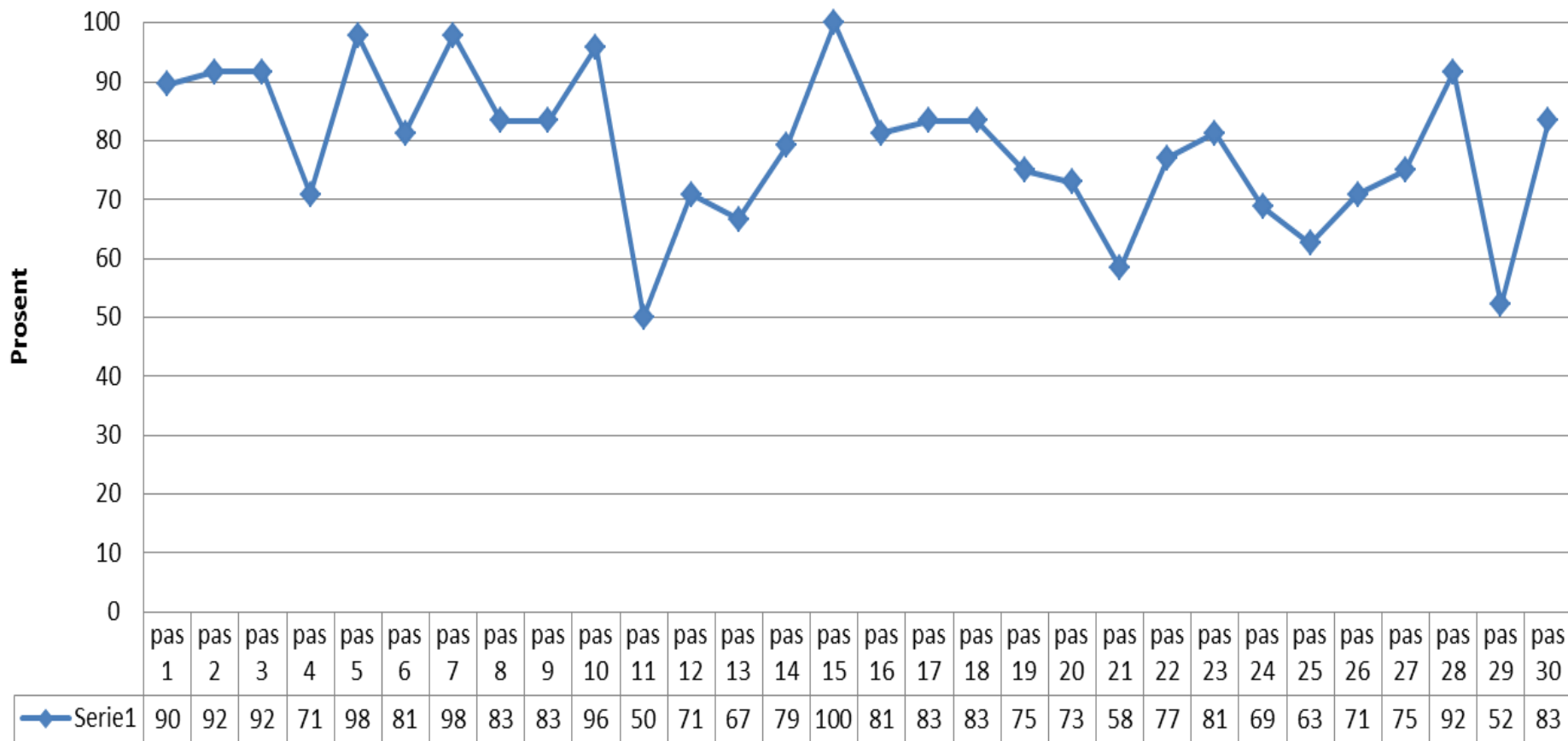
12. Kva utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlinga på institusjonen?(vår 2015)



Brukarundersøking på akuttposten haust 2014



Variasjon frå pasient til pasient på akuttposten hausten 2014

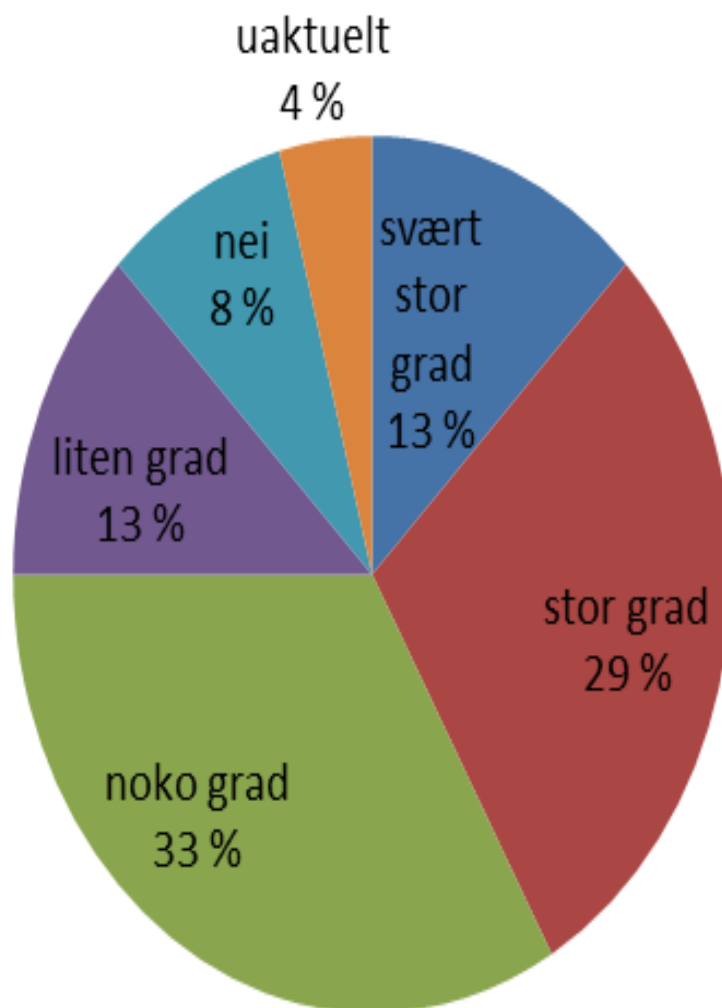




Kva skal me velgja i vårt utfordringsbilete ?

- Pasienten ynskjer meir informasjon
- Pasientane ynskjer å vere meir involverte i sin behandling
- Pasientane ynskjer meir tilpassa behandling
- Pasientane ynskjer å vere meir forberedt på tida etter utskriving

4. Fekk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?(vår 2015)



Kva gjer vi med våre funn?



Prinsipp for å velge ut forbedringsområde ?

- Vanlig
- Viktig
- Vanskelig



Kvalitetsmål for brukertilfredshet på Akuttposten Valen 2015



Me ønsker brukertilfredsheit for 2015 på over 85 %

Brukertilfredsheit i 2014 var 74 % målt på våren og 79% målt på hausten. 22 pasientar svarte på våren og 30 pasientar svarte på hausten. For å nå målet på over 85 % brukertilfredshet skal akuttposten arbeida med forbetring på følgjande område:

Tiltak 1 : Me ynskjer å bli betre på å gje pasientane våre tilstrekkeleg informasjon om sin diagnose og sine plager.

- Sjå kva diagnosar som er mest vanlige ved innleggelse og sjå på mulighetane for å laga eit fast undervisningsprogram om desse jevnleg i samarbeid med LMS. Personalet må bruke tid på å motivere og informere om at undervisningsprogram kan vere ein del av behandlinga, då det er viktig og nyttig informasjon om sjukdom og behandling..
- Informere om kva ein kan forventa av informasjon på ein akuttpost der mange er i krise og har kort liggetid. Det å vere i akutt psykisk krise medfører at ein har redusert evne til å til seg informasjon. Informasjon som vert gjeve må gjentakast og personale må sjekke at pasienten har fått med seg det som er sagt.
- Posten vil utarbeida ny informasjonsbrosjyre.
- Posten vil ha tilgjengeleg informasjonsmateriale om ulike diagnosar.

Tiltak 2 : Prøve å involvere pasientar i avgjersler som angår behandlinga si

- Gje informasjon om kva pasientane har mulighet til å påvirke og kva dei ikkje kan påvirke. Akuttposten er ein del av spesialisthelsetenesta og spesialisten tek ei fagleg avgjersle på td. kor behandling skal skje og på kva §. Akuttposten arbeider ut frå det som er definert som beste behandling og som er nasjonal standard ved akutte psykiske kriser, på lik linje med det som er standard behandling ved td. Diabetes. Pasienten treng difor informasjon om at behandlar gjev den behandling som er best for den lidinga dei har.
- Posten vil gje pasienten mulighet til å medverka i behandlinga si så langt som mulig.

Finnes det en sammenheng ?

«Prosesstenst stemme»

- Sykepleier må gjennomføre alle innkomstrutiner
- Vakthavende lege må bruke Triage for å vurdere farlighet ved innkomst
- **Sykepleier må lage veiledende behandlingsplan i Dips innen 24 t**
- **Behandler må lage behandlingsplan i journal innen 24 t**
- **Sjekkliste for behandler må brukes under visitt**
- **Behandler må informere pasienten om diagnose**
- **Sykepleier må registrer IP behov og melde videre til neste instans**

«Pasientens stemme»

- **Pasienten ynskjer meir informasjon**
- Pasientane ynskjer å vere meir involverte i sin behandling
- **Pasientane ynskjer meir tilpassa behandling**
- **Pasientane ynskjer å vere meir forberedt på tida etter utskriving**

RESULTAT FRÅ BRUKARUNDERSØKING PÅ AKUTTPOSTEN VALEN I 2014

Pasientar som har vore innlagt på akuttposten har fylt ut skjema ved avreise. Det var 22 som svarte våren 2014, og 35 som svarte hausten 2014.

Resultatet i vår vart 74 % brukertilfredshet, medan det i haust vart 79 % brukertilfredshet.

Erfaringar frå næringsliv syner at ein aldri oppnår 100 % frå kundar, dels fordi det er nokon som alltid har noko å klaga på og dels for at nokon eigentleg var ute etter noko anna enn det dei fekk. Ein kan sei seg nøgd når gjennomsnittleg skår ligg mellom 80-90 %. Resultatet på **Akuttposten har oppnådd eit veldig godt resultat som syner at dei fleste av pasientane er fornøgde**. Dei områda personale har valgt å arbeida med for å bli betre på i 2015 er å gje tilstrekkelig informasjon til pasienten og ta pasienten med på avgjersler omkring behandlinga så langt det kan la seg gjera.

Me ynskjer tilbakemelding frå flest mulig pasientar i 2015 også. Hugs å levere skjema før du reiser frå posten ☺

