

# Læringsnettverket Gode pasientforløp

Nasjonalt erfaringskonferanse  
9. mars 2023

v/ seksjonsleder Gitte Christine Korvann

# Lillestrøm kommune

- Lillestrøm kommune er den 9. største kommunen i landet med 91.500 innbyggere
- Ligger på Nedre Romerike i Viken fylke (Akershus)
- Helse og mestring har ca. 1850 årsverk som innbefatter følgende tjenesteområder; NAV, Legevakt, KAD, tjenester til hjemmeboende, institusjonstjenester og bo- og miljøarbeidertjenester.
- Framtidig vekst tilsier en fordobling av de over 90 år i løpet av 12-14 år
- Tjenesteutvikling og kvalitetsforbedring skal gjenspeile strategiene:
  - Samskaping
  - Mestring
  - Helhet og sammenheng



# Forbedringsteamet i Lillestrøm

Forankret i toppledelsen i kommunen v/ Bjørg Torill Madsen, Direktør helse og mestring

Forbedringsteamet bestod i utgangspunktet av:

- To rådgivere i fagstab – Teamansvarlige
- Avd. Leder for tjenestetorg
- Seksjonsleder i boliger
- Seksjonsleder for KAD (Kommunal akutt døgnetenhet)
- Konsulent i hjemmetjenesten

Vi måtte utvide forbedringsteamet. Men hvorfor?

- Forankring
- Faglighet
- Andre prosjekter
- IHT – Integreerte helsetjenester – Anette Skogvold

Inger Marie Bergersen  
Seniorrådgiver i fagstab og  
leder av nettverket

Anette Bergersen  
avdelingsleder Mottak og  
vurdering - Tjenestetorg

Gitte Christine Korvann  
seksjonsleder  
Nedre Romerike KAD

Wyshshnavi Kapilan  
seksjonsleder  
Korshagen boliger  
Bo- og miljøtj. til voksne

Linda Skrimstad Endresplass  
konsulent i Frogner distrikt,  
Helsetjenester for voksne

Torild K. Nordengen  
Rådgiver i hjemmebaserte  
tjenester

Per-Arthur Taugard  
seksjonsleder  
Psykiske helsetjenester

Barbro Willassen Aas  
seksjonsleder  
Stalsberg BBS

Unni Dramstad  
Rådgiver i fagstab  
Helse og mestring

Kari Anne Aas  
seksjonsleder Tjenestetorg

Anette Skogvold  
observatør fra IHT  
(Integrerte helsetjenester)  
på Ahus

Kristin Martinsen  
Rådgiver i fagstab  
Helse og mestring

Veileder: Agnete Nygård

Overordnet leder:  
Direktør helse og mestring  
Bjørn Torill Madsen



# Læringsnettverk Gode pasientforløp – samling 2



## MÅL:

Det er etablert tydelig og oversiktlig samarbeidsstruktur mellom seksjon forvaltning og tjenestene/spesialisthelsetjenesten, og tjenestene seg imellom

Det er etablert strukturert samarbeid med fastlege for pasienter med sammensatte behov og plan ved forverring

Det er etablert strukturert plan for pårørendesamarbeid

Hva er viktig for deg?  
Dette spørsmålet stilles alle brukere jevnlig og er inngangsspørsmålet for å identifisere brukerens behov.

## Status ved 2. samling:

Utvidet forbedringsteamet

Holdt informasjonsmøter og gjort forbedringsarbeidet kjent i egen organisasjon

Etablert et fast saksbehandlingsteam i mottak og forvaltning for oppfølging av elektroniske meldinger

Etablert tjenestansvarlig saksbehandler innen fagområdene; psykisk helse og avhengighet og ved bo- og miljøtjenesten

Etablert årshjul for møter mellom forvaltning og tjenestene, for bedret samarbeid

## Hvordan måle forbedringsarbeidet

Forvaltning har utarbeidet et årshjul med møtedatoer som er gjort kjent med samarbeidsparter og som sikrer samarbeid med tjenestene. Hvordan blir møtene gjennomført?

Utføre en undersøkelse på hvordan tjenestene samarbeider og samhandler nå i starten av prosjektet (nullpunktsmåling) og mellom 3. og 4. samling.

Vurdere en brukerundersøkelse

Vurdere en pårørendeundersøkelse



# Kick-off den 9. juni 2022 – på «Hva er viktig for deg – dagen»

- Sikre ledelsesforankring
- Gjøre arbeidet om «Gode pasientforløp» kjent i hele Helse og mestring
- Ønsket innspill utover egen prosjektgruppe
- Hvem kom?
  - Kommunaldirektør Bjørg Torill Madsen ønsket velkommen
  - Avdelingsledere, seksjonsledere og FU fra de fleste tjenesteområder i Helse- og mestring
  - Totalt 45 deltagere

# Benyttet IGP – metode på Kick-Off

- Hvordan sikrer vi at pasient og pårørende opplever sammenheng i sitt forløp?
- Hvordan sikrer vi at pasient og pårørende involveres videre i sin prosess?





# Ordsky etter Kick-off:



## Hvordan måle forbedringsarbeidet?

- Forvaltning har utarbeidet et årshjul med møtedatoer som er gjort kjent med samarbeidsparter og som sikrer samarbeid med tjenestene  
Hvordan blir møtene gjennomført?
- Utføre en undersøkelse på hvordan tjenestene samarbeider og samhandler nå i starten av prosjektet (nullpunktsmåling) og mellom 3. og 4. samling
- Vurdere en brukerundersøkelse
- Vurdere en pårørendeundersøkelse

## Status ved 3. samling:

- Utvidet forbedringsteamet ytterligere
- Holdt informasjonsmøter og gjort forbedringsarbeidet kjent i egen organisasjon
- Gjennomført kick-off med 45 deltagere fra alle seksjoner i helse og omsorg
- Etablert et fast saksbehandlingsteam i mottak og forvaltning for oppfølging av elektroniske meldinger
- Etablert årshjul for møter mellom forvaltning og tjenestene, for bedret samarbeid
  - Arbeider videre med prosess årshjul i møte mellom forvaltning og tjenesteområdene
  - Vi jobber aktivt med tiltak for å nå målene
- Etablert tjenesteansvarlig saksbehandler innen fagområdene; psykisk helse og avhengighet og ved bo- og miljøtjenesten
- Sett på ulike brukerundersøkelser og pårørendeundersøkelser
- Vurdert og gjennomført nullpunktsmålinger på ulike nivåer
  - Brukerundersøkelse gjennomført i 2021 og Den nasjonale pårørendeundersøkelsen fra 2022
- Utarbeidet sjekklister tilpasset virksomhetene

## Erfaringer ved 3. samling:

- Større faglig bredde i gruppen gir et bedre utgangspunkt for forbedring
- Ansatte fra forskjellige tjenesteområder kommer sammen og reflekterer over egen praksis
- Kick-off var nyttig og inspirerende. Opplevde stort engasjement og at forbedringspunkter og mål var gjenkjennbare hos deltakerne
- Videre informasjon om forbedringsnettverket, forstår utfordringsbildet og de utfordringspunktene og målene som er beskrevet så langt
- Målet om bedret fastlegesamarbeid er problematisk og må jobbes videre med
- Hvordan forankre gode pasientforløp i alle prosjekter i Helse- og mestring

# Innspill etter kick-off samling

- Hvordan sikrer vi at pasient og pårørende opplever sammenheng i sitt forløp?
- Hvordan sikrer vi at pasient og pårørende involveres videre i sin prosess?

Etablert tjeneste-ansvarlige saks-behandlere og fast møtestruktur mellom forvaltning og tjenesteområdene

I sjekklister ved inntak av ny pas., inkluderes pårørende

I sjekklisten ved inntak av ny pas., inkluderes fastlege

Hva er viktig for deg? Ligger nå inne i sjekklister



Tillit - Inkludering - Nyskaping

# Tiltak - utprøving og justeringer

- Utarbeidelse av sjekklister for mottak med fokus på "det gode pasientforløp" i Hjemmesykepleien
  - Utprøving og justering av sjekklister
  - Utarbeidelse av sjekklister utprøves i andre seksjoner
- Etablert årshjul med faste møtepunkter for bedret samarbeid med forvaltning og tjenestene
- Forvaltning har etablert tjenesteansvarlig saksbehandler i Psykisk helse og avhengighet
- Pårørendesamarbeid:
  - Dialogkafé for brukere og pårørende i hjemmetjenesten
  - Pårørendekurs for pårørende i psykisk helse og avhengighet



# Målinger undervegs

Vært vanskelig å finne  
nullpunktsmålinger

- Benyttet tidligere brukerundersøkelser og pårørendeundersøkelse

Utarbeidet "Målepunkter for  
det Gode pasientforløp" i ulike  
enheter

- Hjemmesykepleien har utført brukerundersøkelser for å se effekten av skjema i et geografisk område

Gjennomgang av et reelt  
pasientforløp - med fokus på  
risikovurdering ved overganger

- Gjennomgang av en risikoanalyse satt i system for å finne svakhetene

# Hvordan styrke brukerrollen?

- Utarbeidet enkel brukerundersøkelser for tilfredshetsmålinger for de ulike tjenesteområdene
  - Hovedkategorier med en skala fra 1-7 (helt uenig-svært enig):
    - Resultat for brukeren
    - Brukermedvirkning
    - Respektfull behandling
    - Tilgjengelighet
    - Informasjon
    - Helhetsvurdering
- Psykisk helse- og uavhengighet har utført:
  - Tilfredshetsundersøkelse
  - Aktivitetsundersøkelse
- Utført ny brukerundersøkelse i "Bedre kommune" 2023 for langtid sykehjem



*Hva er  
viktig  
for deg?*

# Prosessene og veien videre

- Vi er rett og slett strålende fornøyd med egen innsats!
- Spennende og lærerik prosess
- Krevende å følge med på alt annet som skjer
- "Gode pasientforløp" er nå på vei over i en ny fase
- Det er et ønske fra prosjektgruppen at arbeidet med de gode pasientforløp fortsetter
- Hva med et overordnet kvalitetsorgan som ser på helheten av prosesser som er i gang?
- Vi gleder oss til fortsettelsen - til det beste for våre brukere!



Takk for oppmerksomheten :-)

# Status pr. i dag

## Fastlegesamarbeidet er fremdeles utfordrende

- Etablert samarbeid med kommuneoverlegen
- Fastlegesamarbeid er satt i system – men usikker på virkning ennå

## Handlingsplan for pårørendearbeid i Lillestrøm kommune

- Prosjektgruppe er nedsatt og arbeidet er igangsatt – med bred deltakelse

## Brukerundersøkelsene vil gi svar på om vi er på rett vei

## Etablert "gode pasientforløp" og tanken om den gode brukerreisen som overordnet tanke