



Pasientens helsetjeneste – rett første gang

Inntak og mottak av pasienter ved Kreftavdelingens sengepost

Berit Ingeborg Sletten, Kreftsykepleier og Prosjektleder

Utfordringer ved sengeposten

- Pasientene ikke ble godt nok møtt og ivaretatt.
 - Manglende plan for oppmøte og oppholdet
 - Pasientenes opplevelse var preget av mye venting, lite forutsigbarhet og lite informasjon
- Travel avdeling med ujevnt belegg og mange korridorpasienter.
 - Ansatte opplevde å ha en travel og kaotisk hverdag, med ventende pasienter i korridor og uferdige oppgaver ved vaktens slutt

Mål

- Bedre planlegging
- God pasientflyt
- Forutsigbar drift ved sengeposten
- Økt pasient- og medarbeidertilfredshet.

Måloppnåelse

Med små forbedringer har vi løftet samarbeidet mellom profesjonene. Medarbeiderne har fått en bedre arbeidshverdag med mer forutsigbar drift, samt mer ansvar og større muligheter til å påvirke rutiner til det beste for pasienten.



Våre målinger viser:

- ✓ Økt pasienttilfredshet
- ✓ Lavere kostnader
- ✓ Mer effektiv liggetid

Act



Hvordan har vi jobbet?

Vi opprettet tverrfaglige og bredt sammensatte arbeidsgrupper. Lean-metodikk og verktøy er benyttet gjennom hele prosessen, bl.a.:

- Verdistrømkartlegging
 - Rot årsaksanalyser
 - Pasientskygging
 - 5S

Suksesskriterier

- Prosjektet er forankret og styrt av avdelingsledelsen
- Alle ansatte i avdelingen har deltatt i prosjektet. Mange har deltatt gjennom arbeidsgrupper og alle har deltatt ved implementering av tiltakene
- Samtaler og intervju med pasienter underveis i prosjektet

Plan

Do

Gjennomførte tiltak

- Forberedelse før pasienten kommer til sykehuset:
- Ringer pasienten for kartlegging av funksjonsnivå og behov, samt formidler plan for innleggelse

Ved mottak av pasient i avdelingen:

- Differensiert oppmøtetid for pasientene
- Teammottak av pasient, der både overlege og sykepleier er tilstede

Standardisering

av sengerom, undersøkelsesrom og lager



Resultater

Ny struktur skaper flyt og forutsigbarhet for pasientene og medarbeiderne ved sengeposten:

Bedre planlegging

- Ingen ventetid
- Kortere gjennomløpstid og utjevning ved inntak av pasienter
- Redusert møtetid → 1,5 timer pr dag for 6-8 fagpersoner
- Rett første gang

Økt pasienttilfredshet

- Pasienten føler seg sett, hørt og forstått
- Pasienten føler seg trygg og godt ivaretatt

Økt medarbeidertilfredshet

- Opplever mer strukturerte dager og forutsigbar drift
- Mer ansvar, større innflytelse og økt mestringsfølelse



Study

**«Mottaket i sengeposten
var fantastisk og
profesjonelt!»**

Pasient, kvinne 40 år