



Styresak 30-2016

Pasientsikkerhet - Erfaringsrapport fra den regionale pasientsikkerhetskonferansen 2016

Saksbehandler:

Benedikte Dyrhaug Stoknes, Hilde Normann og
Linn Braseth, Regional kompetansetjeneste for klinisk pasientsikkerhet

Saksnr.:

2016/110

Dato:

18.04.2016

Dokumenter i saken:

Trykt vedlegg: Vedlegg 1: Programmet for Regional pasientsikkerhetskonferanse 2016
Vedlegg 2: Evaluering av styreseminaret – utvalgte grafer

Ikke trykt vedlegg:

Bakgrunn

Regional kompetansetjeneste for klinisk pasientsikkerhet (RKPS) i Helse Nord ble etablert i desember 2012 i Nordlandssykehuset HF¹. Kompetansetjenesten er et tilbud til alle helseforetakene i regionen, og har som viktigste oppgave å drive kunnskapsdeling innenfor praktisk/klinisk pasientsikkerhetsarbeid. Foretakenes kliniske fagmiljø og ledelse er kompetansetjenestens viktigste målgruppe.

Den første regionale pasientsikkerhetskonferansen ble avholdt i Bodø høsten 2013. Da man av praktiske årsaker byttet tidspunkt fra høst til vår etter andre konferanse, ble det ikke arrangert konferanse i 2015. Den tredje regionale pasientsikkerhetskonferansen ble derfor avholdt 10-11 februar 2016. Det var også første gang konferansen ble avholdt i Tromsø. Konferansen hadde i overkant av 300 deltakere.

Uken etter konferansen ble det sendt ut en Questbackundersøkelse, der deltakerne ble bedt om å evaluere konferansen. Det var også mulighet for tekstsvar. Ca 190 deltakere har besvart hele eller deler av evalueringen. Til sammenlikning besvarte 54 av 126 deltakerere etter 2014 konferansen en liknende evaluering.

«Mer fokus på hvordan vi realiserer pasientens helsevesen»

«Det ble litt lite tid til å knytte kontakter. Pausene ble litt for korte.»

Resultater fra Questbackundersøkelsen

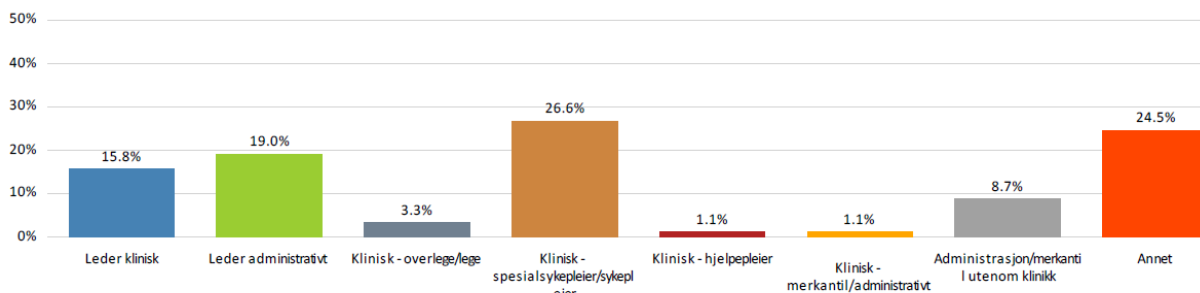
Evalueringen ble gjort etter omtrent samme mal som etter konferansen i 2014. Der det finnes sammenliknbare resultater fra 2014 står disse i parentes. Opprinnelig ble svarene gitt på en 5 gradig skala. I evalueringen er positive svar slått sammen, mens negative og nøytrale svar er slått sammen. Tekst i bokser er representative for tilbakemeldinger som går igjen i fritekstsvarene.

¹ Brev til adm.dir NLSH fra Lars Vorland, den 18.12.2012. Internt saksnummer 2010/1702.

Deltakelse og praktisk gjennomføring

Deltakerlista viser at rundt 1/3 av deltakerne kan identifiseres som klinisk personell. Resten er ledere på ulike nivå, stabsansatte eller annet. Av de vel 300 deltakerne på konferansen har 184 respondenter kategorisert sitt eget arbeid i tabellen under. 35 % identifiserer seg som kliniske eller administrative ledere, mens 32 % sier de jobber i kliniske stillinger. En fjerdedel av respondentene definerte seg som «annet», blant annet farmasøyt, styremedlemmer og rådgivere.

«Temaer fra psykiatrien mangler - som alltid. Det er viktig å inkludere!»



For kompetansetjenesten har det vært et uttalt mål å henvende seg til klinikere, ikke bare ledere. Når programmet settes sammen, forsøker vi å se klinikere og mellomledere som vår primære målgruppe. Vi ønsker at mellomledere skal se på konferansen som en viktig kilde til utvikling og inspirasjon, også for de ansatte som er involvert i arbeidet. I tillegg ønsker vi at klinikere skal se konferansen som en kilde til fagutvikling.

Praktisk gjennomføring, relevans og forelesere

Pasientsikkerhetskongressen ble gjennomført i samarbeid med representanter fra Helse Nord og UNN. Kompetansetjenesten fikk også praktisk bistand fra flere avdelinger i Nordlandssykehuset i forberedelse og gjennomføring av kongressen. Seksjon for kunnskapsbygging håndterte påmelding, og grafiker i Kommunikasjonsavdelingen bistod med trykking av program, deltakerbevis og trykksaker. I tillegg deltok webredaktør med planlegging og spredning av informasjon på sosiale medier, og Seksjon for prosessstøtte bidro med teknisk støtte til streaming.

Pasientsikkerhetskongressen har fått svært gode tilbakemeldinger de årene den har vært arrangert. Årets kongress ble gjennomført på Scandic Ishavshotell i Tromsø. Det gjennomgående bildet er at folk er fornøyd med både innhold og rammer rundt også dette års kongress. Deltakerne var gjennomgående fornøyd med den praktiske gjennomføringen, men flere har kommentert antall toaletter, dårlig utlufting og lange køer. Som arrangører må vi være tydeligere på hvilke forventninger som stilles til kongresshotellet ved fremtidige arrangement, også når det gjelder praktisk assistanse og teknisk oppfølging.

Kongressen ble for første gang streamet til alle foretakene i regionen. Nytt utstyr, brannmurproblematikk, samt misforståelser i kommunikasjonen med teknisk støtte førte til at kvaliteten på streamingen ikke ble helt tilfredsstillende. Dette gjaldt særlig dag en. Manglende kompetanse blant mottakere av streamingen var også en utfordring. Vi vet blant annet at flere rapporterte lydproblemer skyldtes at ansatte ikke visste hvordan man slo på lyden på lokal enhet. I en stor region som Helse Nord, er potensialet til streaming likevel svært stort når det gjelder å øke rekkevidden i kompetansehevingstiltak. Vi har gjort oss mange nyttige og konkrete erfaringer som vil øke kvaliteten på neste streaming.

Siden **nettverksbygging** er et av formålene med kongressen, ble deltakerne plassert på tilfeldige bord den første dagen. Noen bord fungerte bedre enn andre, og enkelte deltakere fikk dessverre lite igjen for å sitte sammen med ukjente. Andre bord rapporterte at diskusjonene fikk en ny dimensjon,

og man meldte om stor læringseffekt. Flere har eksplisitt trukket fram blandingen av deltakerne, og det at man ble tvunget til å være aktiv, som noe de var spesielt fornøyd med.

Også i år mener vi at valg av forelesere har truffet godt. På en skala fra 1–5 scorer alle foreleserne mellom 4 – 4,5. Det har vært stilt spørsmål om hvorvidt forelesninger på engelsk førte til at man ekskluderte mange deltakere. Enkelte tilbakemeldinger tyder på at noen har hatt problemer med å følge et såpass langt og teknisk foredrag på et annet språk. Dette gjelder imidlertid et mindretall av tilbakemeldingene (7% av respondentene). Flere mener det er viktig og riktig å se ut over egne grenser. Kaplans innlegg går også igjen når respondentene i tekst blir bedt om å kommentere hva de er mest fornøyd med.

«Det var lurt å plassere deltakerne på angitte bord den første dagen»

«Gary Kaplans budskap er viktig. Kultur for forbedring henger sammen med ledelse, kompetanse om forbedring systematisk gjennomføring.»

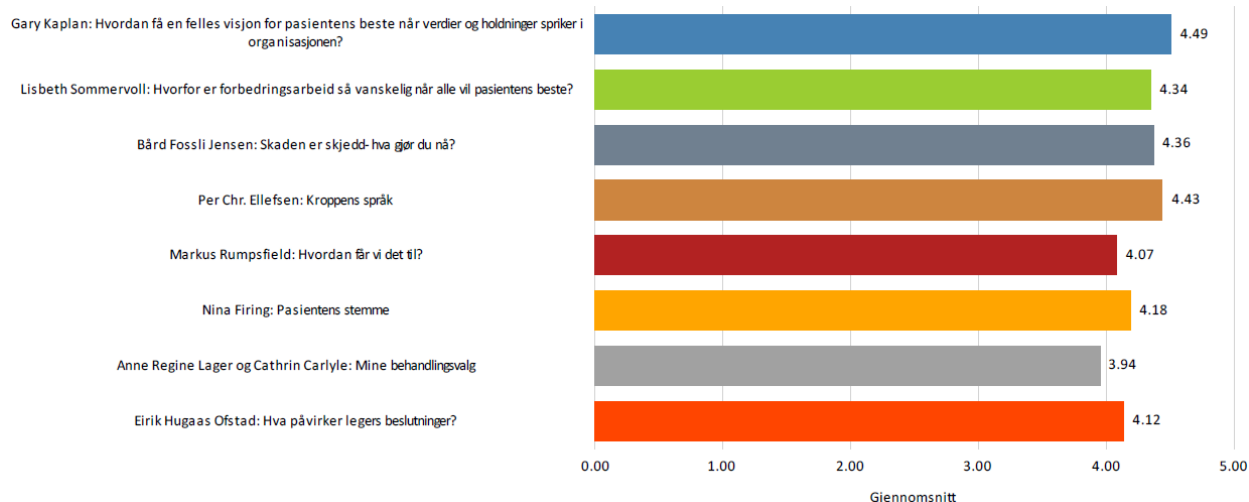
Hvor tilfreds er du med den praktiske gjennomføringen av konferansen? (N=188)

- Tilfreds eller svært tilfreds: 87 % (100)
- Lite tilfreds eller nøytral: 13 % (0)

Alt i alt, hvor relevant synes du pasientsikkerhetskonferansen var for deg? (N=188)

- Relevant eller svært relevant: 89 % (94)
- Irrelevant eller nøytral: 11 % (4)

Hvor fornøyd var du med presentasjonen til foredragsholderne? (N=187-190)



Workshop, praktiske øvelser og interaktivitet

Å gjøre en så stor konferanse praktisk og interaktiv krever mye av både arrangør og deltakere. Noen deltakere ønsker prinsipielt bare forelesninger, mens andre ser nytten og verdien av interaksjon med andre deltakere fra andre enheter og foretak. Vi har lyktes i noen grad, men må fremdeles jobbe mer med denne delen av konferansen. Sesjoner der man er avhengig av et responderende publikum er alltid mer uforutsigbare, men den potensielle gevinsten er også høy.

«Jeg var svært fornøyd med den gode og åpne tonen og holdningen til alle som deltok»

Kompetansetjenesten har tro på at denne arbeidsmåten er en nødvendig del av opplæringen i praktisk forbedringsarbeid, og at det derfor bør være en integrert del av en konferanse som har som ett av sine hovedmål å bygge nettverk mellom ansatte. Vi må fortsette å lete etter metoder og innfallsvinkler for å engasjere deltakerne om tema de kjenner igjen og er opptatte av.

«Hadde det vært flott å hatt en workshop der vi som jobber med de samme pakkeene kunne møttes og delt erfaring»

Hvor fornøyd er du med workshopen om tiltakspakkene?

Bare 11 av i alt 191 deltakere har besvart dette spørsmålet. Vi anser derfor ikke svaret som representativt for evaluering.

Hvor fornøyd var du med gruppearbeidet med Mr Potato Head?

- Fornøyd eller svært fornøyd: 51 %
- Lite fornøyd eller nøytral: 37 %

Hvor fornøyd var du med gruppearbeidet på casen?

- Litt fornøyd eller svært fornøyd: 66 %
- Misfornøyd eller nøytral: 38 %

Evaluering av styreseminaret²

I år var 31 personer påmeldt styreseminaret. Ut fra deltakerlisten var bare 6 styrerepresentanter, mens resten var klinikkjefer og direktører i regionen. Evalueringsskjemaet hadde egne spørsmål rettet til deltakere på styreseminaret, og det er registrert 10 besvarelser.

Respondentene har gitt gode tilbakemeldinger på innleggende fra Gary Kaplan, Lisbeth Sommervoll og Astrid Bjørgaas.

De fleste var enig eller svært enig i at deltakelse på pasientsikkerhetskonferansen hadde verdi for den enkeltes arbeidet i styret. Mange mente også at de hadde tilstrekkelig kunnskap om pasientsikkerhet til å gjøre en god jobb som styremedlem, men nesten halvparten stilte seg også nøytrale i dette spørsmålet. Det kan tyde på at kravene til kompetanse om pasientsikkerhet for styrenes medlemmer kan oppleves om uklare.

«Det var faktisk en av de beste pasientsikkerhetskonferansene jeg har deltatt på. Flinke foredragsholdere og faglig relevant.»

Et av spørsmålene besvarte hvorvidt et halvdagsseminar var passe tid til å fordype seg i problemstillinger rundt styrets rolle i pasientsikkerhet. Også her var noen uenige, mens noen stilte seg nøytrale. Det er i etterkant usikkert å tolke disse resultatene. Det kan bety at noen mener et halvdagsseminar er for kort tid, eller det kan bety at denne måten å drive styreopplæring på ikke ansees å ha en merverdi.

Da Gary Kaplan var tilstede på hele styreseminaret ble både de andre foredragene, samt diskusjonen etterpå holdt på engelsk. Det er sannsynlig at dette påvirket deltakelsen i diskusjonene, da både engelskkunnskaper og selvtillit til å snakke fritt på et annet språk kan variere blant deltakerne. Det er ikke gitt konkrete forslag til endringer for neste års styreseminar. Men kompetansetjenesten ønsker å gå i dialog med styrene for at neste års styreseminar i enda større grad skal oppleves som nyttig og lærerikt for den øverste ledelsen i sykehusene i Nord-Norge.

Direktørens vurdering

Direktøren ønsker å berømme den regionale kompetansetjenesten for innsatsen som er lagt ned i dette arrangementet. Direktøren anerkjenner også den velvilje og innsats som er lagt ned av andre avdelinger i foretaket.

Den regionale pasientsikkerhetskonferansen har på få år blitt en viktig arena for ansatte som jobber med pasientsikkerhet spesielt, og forbedringsarbeid generelt. Det kan virke som kompetansetjenestens kunnskap om kliniske og administrative tjenester, har ført til stor treffsikkerhet i å finne relevante tema og gode forelesere.

² Se vedlegg 2 for grafer

Pasientsikkerhetskonsferansen er viktig for å vitalisere arbeidet og gi motivasjon til ildsjeler som ennå jobber motstrøms i egen enhet eller fagområde. På samfunnsnivå dreier pasientsikkerhet seg også om sykehusenes omdømme og befolkningens tillit. For ledere i Helse Nord er det en viktig oppgave å sørge for å gi slike spørsmål den oppmerksomhet det fortjener. For å få dette til, må vi sørge for at våre ansatte har de verktøy som skal til for å gjøre denne jobben. Deltakelse på den regionale pasientsikkerhetskonsferansen er et lite skritt på veien.

Innstilling til vedtak

1. Styret tar saken til orientering

Avstemming:

Vedtak:

Regional pasientsikkerhetskonferanse

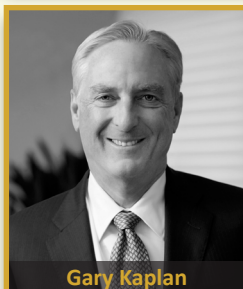
2016

Foredragsholdere



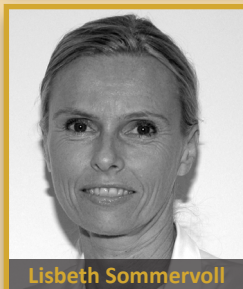
Anne-Grete Skjellanger

Anne-Grete Skjellanger er sekretariatsleder for det nasjonale pasientsikkerhetsprogrammet I trygge hender 24-7. Pasientsikkerhetsprogrammet skal redusere pasientskader ved hjelp av målrettede tiltak i hele helse-tjenesten.



Gary Kaplan

Gary Kaplan er spesialist i indremedisin og har jobbet som styreleder, direktør og lege i Virginia Mason Health System i Seattle, USA, siden 2000. Under Kaplans ledelse har Virginia Mason utviklet verktøy som har gitt helseinstitusjonen internasjonal anerkjennelse for innovasjon, kvalitet, sikkerhet og effektivitet.



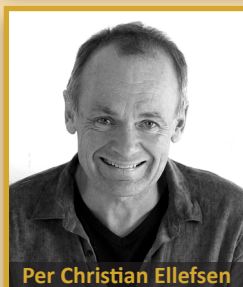
Lisbeth Sommervoll

Lisbeth Sommervoll er spesialist i kardiologi og har en mastergrad i ledelse. Hun jobber som direktør for medisinsk divisjon ved Akershus Universitetssykehus. Sommervoll er opptatt av å minke avstanden mellom ledere og fagfolk for å drive fram kvalitet og forbedringsarbeid.



Bård Fossli Jensen

Bård Fossli Jensen er spesialist i barnesykdommer og har en doktorgrad i medisinsk kommunikasjon. Han arbeider ved CatoSenteret i Son. Gjennom selskapet Somsagt AS trener han kommunikasjonsferdighetene til helsepersonell.



Per Christian Ellefsen

Per Christian Ellefsen er skuespiller og ansatt ved Nationaltheatret. Ellefsen har også hatt et nært samarbeid med Psykisk Helse hvor han har holdt en rekke foredrag og seminar rundt i landet i forbindelse med Verdensdagen For Psykisk Helse.

Program

10. februar

08.00-09.15: Registrering med kaffe og lett frokost

Workshop:

09.15-11.00: Verktøy og tips for å lykkes med tiltakspakkene: Hvor lenge skal vi måle og hvorfor? Hva skal dataene vi samler inn brukes til og hvordan skal vi bruke dem? Eksempler fra implementering av tiltakspakker lokalt.

Sesjonsledere: Veiledere fra Regional kompetansetjeneste for klinisk pasientsikkerhet, Nordlandssykehuset og Anne Grete Skjellanger, leder Nasjonalt pasientsikkerhetsprogram "I trygge hender".

Program – konferansen:

Møteleder: Jan Terje Henriksen, Regionalt kompetansesenter for klinisk pasientsikkerhet

11.00-11.45: Registrering og lunsj

11.45-12.00: Velkommen ved Lars Vorland, Adm. direktør Helse Nord

12.00-12.15: Kulturinnslag ved kulturavdelingen på UNN

Hvordan engasjere helsepersonell i forbedringsarbeid?

12.15-13.15: Hvordan få en felles visjon for pasientens beste når verdier og holdninger spriker i organisasjonen? Om hvordan engasjere leger og andre premissleverandører for å forbedre kvalitet og pasientsikkerhet ved Gary Kaplan.

13.15-13.30: Kommentarer og spørsmål

13.30-13.50: Pause

13.50-14.20: Hvorfor er forbedringsarbeid så vanskelig når alle vil pasientens beste? Om avstanden mellom ledere og de som utøver faget, og noen tanker om hva som skal til for å gjøre den mindre ved Lisbeth Sommervoll.

14.20-14.30: Benstrekk

14.30-16.00: Gruppearbeid. Hvordan gjøre forbedringsarbeid i praksis? Ved Regionalt kompetansesenter for klinisk pasientsikkerhet.

16.00-16.15: Pause

16.15-17.00: Diskusjon og erfaringsutveksling fra gruppearbeidet.

17.00-17.30: Skaden er skjedd - hva gjør du nå? Bård Fossli Jensen vil gi konkrete råd om hva du bør si og gjøre når det verste skjer.

17.30-18.30: Kroppens språk. Ett kommunikasjonsseminar om jakten på det viktige samarbeidet mellom pasient og helsearbeider ved Per Chr. Ellefsen.

19.30: Middag



Markus Rumsfeld

Markus Rumsfeld er spesialist i nyresykdommer og har vært klinikkssjef ved Medisinsk klinikk, UNN siden 2008. Gjennom sitt arbeid som nyrelege har han sett betydningen av at behandler og pasient i fellesskap finner ut hva som er den rette behandlingen.



Nina Firing

Nina Firing er sykepleier og seksjonsleder for poliklinikken onkologi-palliasjon ved Sykehuset i Vestfold. Hun har ledet prosjektet «Pasientens stemme» der sykehuset tok i bruk film som verktøy for å styrke pasientens stemme og motivere for endring internt.



Anne Regine Lager

Anne Regine Lager har hovedfag i zoofysiologi og er klinikkrådgiver ved Medisinsk klinikk, UNN. Lager har lang erfaring fra ulike stillinger som rådgiver og leder, og er prosjektleder for Mine behandlingsvalg.



Cathrin Carlyle

Cathrin Carlyle har vært leder av brukerutvalget ved UNN siden 2007 og hun sitter i styret og i kvalitetsutvalget i UNN. Carlyle har i kraft av sin pasient- og pårørende erfaring engasjert seg i brukermedvirkning og kvalitetsforbedringsarbeid i spesialisthelsetjenesten.



Eirik Hugaas Ofstad

Eirik Hugaas Ofstad er lege i spesialisering ved medisinsk avdeling, NLSH Bodø. Han har tatt en doktorgrad der han har studert hvordan kliniske beslutninger kommuniseres i 372 lege-pasientkonsultasjoner i sykehus.

Møteleder: Benedikte Dyrhaug Stoknes, Regionalt kompetansetjeneste for klinisk pasientsikkerhet

08.30-10.30: Pasientens helsetjeneste

- ▶ Hvordan får vi det til?: Markus Rumsfeld
- ▶ Pasientens stemme: Nina Firing
- ▶ Mine behandlingsvalg: Anne Regine Lager og Cathrin Carlyle
- ▶ Hva påvirker legers beslutninger? Eirik Hugaas Ofstad

10.30-10.45: Kaffe og frukt

10.45-12.00: Foretakenes forbedringsprosjekter

- ▶ NLSH: Hendelsesanalyse - Bodø, Hilde Normann
- ▶ UNN: Pasientsikkerhetstavlen - Narvik, Gry Luneborg
- ▶ Helgelandssykehuset: Risikotavle - Sandnessjøen, Åse Albertsen og Inger Lise Gautestad og Trygg pleie-skjemaet - Mo i Rana, Karianne Gregersen
- ▶ Sykehusapoteket Nord: Samstemt i eget hus, Margareth Antonsen

12.00-12.15: Oppsummering, kommentarer og tilbakemeldinger

12.15: Lunsj og vel hjem!

Styreseminar 11. februar

(for medlemmer i foretaksstyrene og toppledelse i foretakene):

Møteleder: Barthold Vonen, medisinsk direktør Nordlandssykehuset

13.-00-13.45: How can the trust boards impact in culture change and drive for supporting patient safety issues? The roles and responsibilities of the board particularly related to improving quality and safety outcomes. Introduction by Gary Kaplan and Lisbeth Sommervoll.

13.45-15.30: How to do it in practice?

Experience from Nordland Hospital Trust Board, Astrid Bjørgaas. Workshop within the boards.

15.30-16.00: Discussion

16.00: Safe travels!

Årets konferanse er den tredje i rekken og arrangeres av Regionalt kompetansetjeneste for klinisk pasientsikkerhet ved Nordlandssykehuset i samarbeid med Helse Nord og Universitetssykehuset i Nord-Norge.

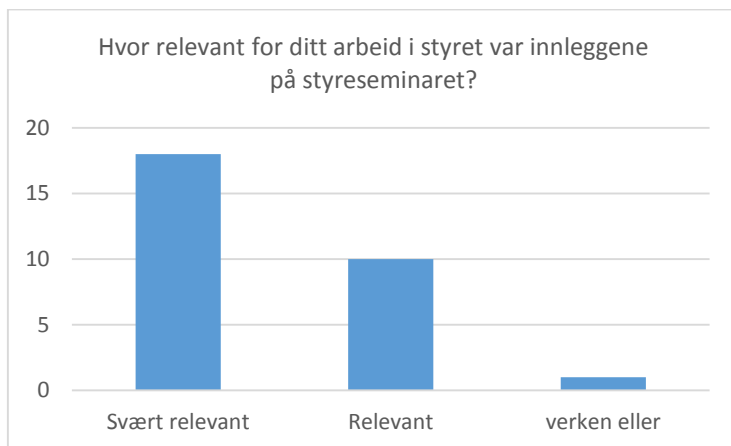
Har du spørsmål til foredragsholderne eller arrangør?

Bruk gjerne Twitter: [@pasientsikkert](https://twitter.com/pasientsikkert) - eller send sms til **916 39 097**



Tilbakemelding etter styreseminaret

(N=10)



Innleggenes relevans for det enkelte styremedlem. Svarene er slått sammen for alle innleggene

