



Styresak 022-2018

Erfaringsrapport fra den regionale pasientsikkerhetskonferansen 2018

Saksbehandler: Benedikte Stoknes Dyrhaug, Hilde Normann
Dato dok: 13.04.2018
Møtedato: 24.04.2018
Vår ref: 2016/304

Vedlegg (t): Rapport fra regional pasientsikkerhetskonferanse 2018

Innstilling til vedtak:

Styret tar saken til orientering

Direktørens vurdering:

Direktøren berømmer den regionale kompetansetjenesten for innsatsen som over flere år er lagt ned i dette arrangementet. Pasientsikkerhetskonferansen i Helse Nord har blitt en viktig arena for å møtes, for å erverve og dele kunnskap, og for å diskutere dette omfattende teamet som er kvalitet og pasientsikkerhet i helsetjenesten. Konferansen har funnet en unik og gjenkjennelig form, og mange deltakere kommer tilbake år etter år.

Årets konferanse handlet om hvordan den nye pasientrollen stiller andre krav til helsetjenesten. Dette er et tema som vi som skal lede framtidens helsevesenet må jobbe videre med. I tillegg kom det flere tankevekkende innlegg om sammenhengen mellom pasientsikkerhet og arbeidsmiljø. Også her var budskapet til ledere klart – du kan ikke oppnå god pasientsikkerhet uten også å jobbe aktivt med arbeidsmiljø. Dette er et budskap vi i Nordlandssykehuset tar til oss, blant annet i det videre arbeidet med Nordlandssykehusets strategisk utviklingsplan.

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 viktigste målgruppe. Den regionale konferansen er godkjent som tellende av de største fagforeningene for helsepersonell, blant annet sykepleierforbundet og legeföreningen.

Den femte regionale pasientsikkerhetskonferansen ble avholdt i Tromsø i februar 2018 og hadde i overkant av 350 deltakere. Konferansen var for første gang fulltegnert lenge før påmeldingsfristen gikk ut. Umiddelbart etter konferansen ble det sendt ut en questbackundersøkelse, der deltakerne ble bedt om å evaluere konferansen. 218 deltakere har besvart evalueringen. Tekst i bokser er representative for tilbakemeldinger som går igjen i fritekstsvarene.

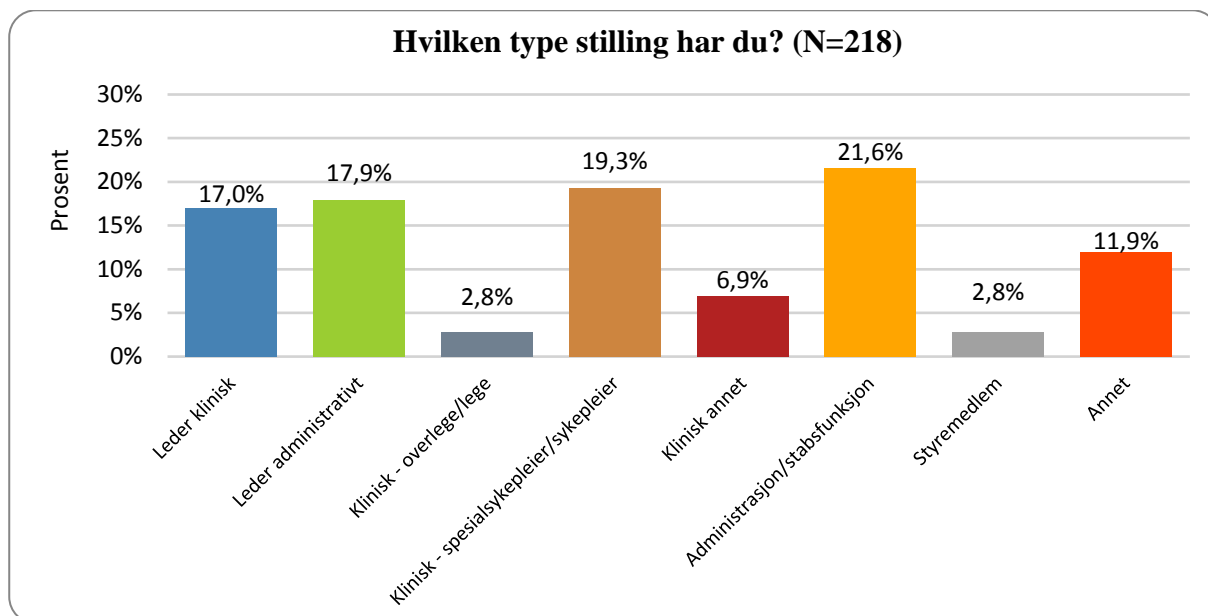
«At pasienter og pårørende fikk være foredragsholdere var veldig inspirerende – det er jo disse vi «arbeider» for»

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

Rapport fra den regionale pasientsikkerhetskonferansen 2018

Resultater fra Questback-undersøkelsen

Ved tidligere undersøkelser har vi opplevd manglende «samsvar» i flere tilbakemeldinger². Vi har derfor forenklet evalueringen etter fjorårets konferanse. Ordlyden i noen av spørsmålene er forsøkt spisset, og vi har gått ned fra en femgradig til en tregradig skala (fornøyd – nøytral – ikke fornøyd).



Deltakelse

For kompetansetjenesten er det et uttalt mål at konferansen skal være relevant for personell med direkte pasientkontakt og deres ledere. Vårt mål er at mellomledere skal se på konferansen som en kilde til utvikling og inspirasjon, både for seg selv og for egne ansatte som er involvert i lokalt forbedringsarbeid. I tillegg er det vårt mål at klinikere skal se konferansen som en kilde til fagutvikling.

«Savner at flere som jobber «på gulvet» får delta. Sender en litt sånn ovenfra og ned holdning til «oss».»

Deltakerlista viser at rundt 120 av deltakerne kan identifiseres som klinisk personell, noe som betyr at andelen klinikere har gått ned fra i fjor. En av grunnene kan være at ledere i mindre grad trenger godkjenning av andre for å reise på slike arrangementer, og dermed kan melde seg på tidligere. Vi fikk i år flere tilbakemeldinger fra klinikere som ikke fikk klarsignal for påmelding før konferansen var fulltegnet.

De 218 som har svart på evalueringen har kategorisert sin stilling i tabellen over. 35 % identifiserer seg som kliniske eller administrative ledere, mens 29 % sier de jobber i kliniske stillinger. Vi vil vurdere tiltak for å øke andelen klinikere på neste års konferanse.

² For eksempel så vi at noen deltakere krysset av for å være «svært misfornøyd» med konferansen, samtidig som de i tekstsvarene oppga å være svært fornøyd.

Planlegging og praktisk gjennomføring

Programkomiteen 2018 var utvidet med deltakere fra UNN, samt Helse Nord (HR og kommunikasjon). Komiteen ønsket å tematisere den nye pasientrollen i «pasientens helsevesen». Temaet er svært aktuelt også internasjonalt, men må oversettes til norske forhold. I tillegg ønsket komiteen å betone den sterke sammenhengen mellom pasientsikkerhetskultur og arbeidsmiljø. En sammenheng det stadig finnes sterkere evidens for gjennom forskning, og som danner grunnlaget for nytt og spennende forbedringsarbeid. Dette er også en av grunnene til at pasientsikkerhetskulturundersøkelsen og medarbeiderundersøkelsen fra og med 2018 slås sammen til en undersøkelse.

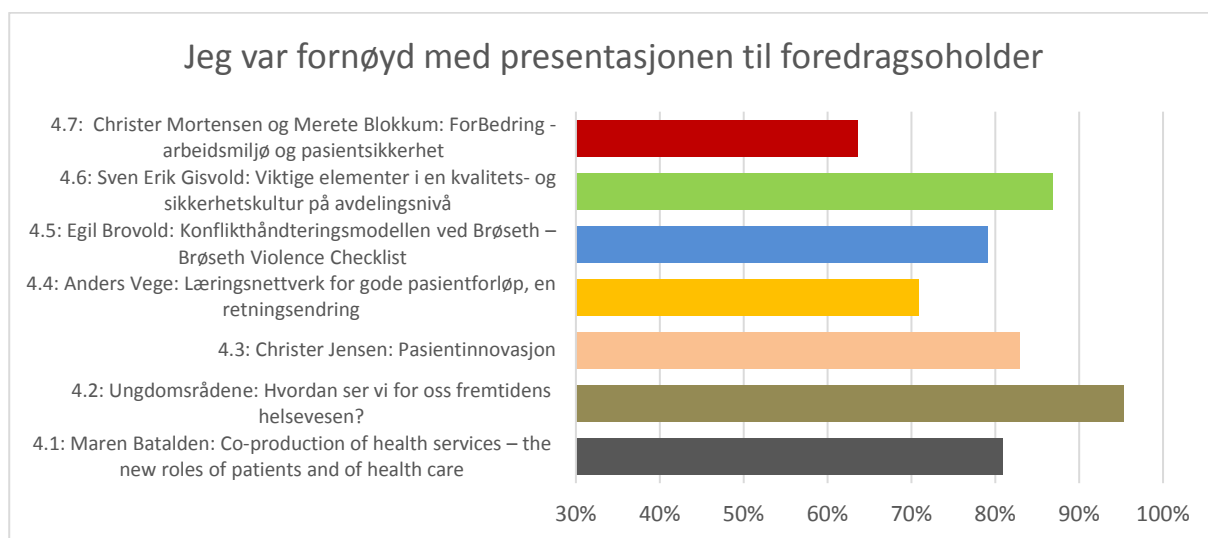
Programkomiteen har også fått god hjelp av kommunikasjonsavdelingen, Seksjon for kunnskapsbygging og innkjøpsavdelingen i Nordlandssykehuset og kommunikasjonsavdelingen på UNN i den praktiske planleggingen og gjennomføringen av konferansen.

Pasientsikkerhetskongressen ble i år gjennomført på Radisson Blu Hotell i Tromsø, og ekstern aktør ble hyret inn for å håndtere lyden. Det kom flere klager på fasilitetene denne gang. Verken konferanselokalene, teknisk utstyr eller mat holdt den standard vi hadde forutsatt og ønsket, noe vi tar med oss i neste anbudsprosess.

«Det var nyttig å sitte sammen med andre som hadde ulik bakgrunn. Det fremmet diskusjonen på en annen måte enn hvis vi alle hadde holdt på med det samme (som jo skjer med fri plassering)»

Nettverksbygging, relevans og forelesere

At de som jobber med forbedring i Helse Nord skal få kjennskap til hverandre, er viktig for kompetansetjenesten. På konferansen styres derfor plasseringen av deltakere slik at alle får sitte sammen med kolleger fra andre foretak, andre faggrupper og andre tjenesteområder. Tvungen bordsetning er etter hvert blitt et av kjennetegnene ved konferansen. Det vil alltid være slik at noen bord fungerer bedre enn andre, men de fleste tilbakemeldingene sier at dette oppleves som positivt, givende og nyttig.



Også i år mener vi at valg av forelesere har truffet godt. Tabellen over viser deltakere som er **fornøyde** med presentasjonen til ulike forelesere. Andelen som stiller seg nøytrale til innleggende har økt fra i fjor. Noe av endringen kan nok tilskrives at vi i år har en annen og «trangere» skala. For det «minst likte» foredraget var fordelingen 131 fornøyd, 68 nøytral mens bare 7 oppgir å være misfornøyd.

Ungdomsrådene holdt det best likte innlegget, og flere deltakere har i kommentarene sagt at de ble sterkt berørt av å høre ungdommene dele sine historier. Alt i alt var 82% tilfreds med den praktiske gjennomføringen av konferansen, mens 91% mente konferansen hadde vært relevant i deres arbeid. Dette er en liten nedgang fra 2017.

«Veldig sterkt å høre ungdommene snakke. De må få stor honnør for gode innlegg og for at de delte raust av seg selv!»

Workshop, praktiske øvelser og interaktivitet

I 2018 ble det for første gang gjennomført to parallelle workshops. «ForBedring for ledere» skulle forberede ledere i oppfølging etter medarbeiderundersøkelsen, mens «ABC i forbedring» var et nybegynnerkurs i praktiske teknikker for forbedringsarbeid for alle ansatte.

«Forbedringsarbeidene burde presenteres på et tidligere tidspunkt – flott å se hva som skjer rundt omkring!»

Å gjøre en så stor konferanse praktisk og interaktiv krever mye både av arrangør og deltakere. Sesjoner der man gjør seg avhengig av et responderende publikum er alltid mer uforutsigbare, men den potensielle gevinsten er også høy. Kompetansetjenesten har tro på at denne arbeidsmåten er en nødvendig del av opplæringen i praktisk forbedringsarbeid, og at den også er et naturlig valg for 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, og å bryte ned barrierene mot å snakke i forsamlinger.

«Jeg kunne ønske meg en workshop om hvordan vi kan gjøre hverandre gode, om teamarbeid. Hvordan gjøre det i praksis - på en avdeling?»

Kommunikasjon og sosiale medier

Informasjon om konferansen ble gitt via lederlinjen, per mail, intranett og via Facebook. Intranettsaker ble delt på alle foretakenes intranettsider. RKPS har redusert kommunikasjonsressursen i år, og hadde god nytte av kommunikasjonsressurser fra Helse Nord i programkomiteen. Ressurser fra Nordlandssykehuset bisto i utforming av program og hadde ansvaret for sosiale medier under selve konferansen.

Kompetansetjenesten lærer hver år mye av samarbeidet med flinke kommunikasjonsfolk ulike steder i Helse Nord. I år ble det laget et eget snapchat-filter for konferansen som ble brukt 3154 ganger. I tillegg til Twitter og Facebook, oppfordret man også deltakere legge ut kommentarer på Instagram med #pasientsikkerhet for å fange opp bilder som sirkulerte i pausene. 46 offentlige innlegg ble lagt ut på taggen #pasientsikkerhet. Konferansen opprettet et eget arrangement på Facebook, der informasjon om program og praktisk gjennomføring ble lagt ut. Kommunikasjonsavdelingen UNN bidro med opptak av konferansen, slik at foredragene i år er tilgjengelig på internett i etterkant av konferansen³.

Det ble produsert noen små filmsnutter med deltakere under konferansen som ble vist mellom 600-1800 ganger. Ulike saker som ble laget underveis ble sett av mellom 3-4500 personer, og ble også delt flere ganger.

³ <https://helse-nord.no/arrangementer/regional-pasientsikkerhetskoneranse-2018-2018-02-14>

Styreseminar

Til tross for at det var gjort anstrengelser lang tid i forkant for å forhindre at konferansen kolliderte med andre arrangementer, hadde både Finnmarkssykehuset og UNN planlagt styremøte på konferansens andre dag. Det ble derfor åpnet for at også klinikksjefer kunne delta på styreseminaret. 12 personer som deltok på styreseminaret har besvart evalueringen.

Toppledelsen har ansvaret for kvaliteten på tjenester i egen organisasjon. Bakgrunnen for styreseminaret er forskning som viser at de organisasjonene som i størst grad lykkes med sitt pasientsikkerhetsarbeid, har pasientsikkerhet som tema for ledelsen på alle nivå i organisasjonen.

Kompetansetjenesten har derfor ønsket å bidra til både å øke styrenes kunnskap om hvordan toppledelsen kan jobbe for god pasientsikkerhet i spesialisthelsetjenesten, og legge til rette for matnyttige diskusjoner om hvordan styrene arbeide i eget foretak. Å bygge pasientsikkerhetskultur vil alltid være en maraton og ikke en sprint.

Svarene indikerer også i år at deltakelse på pasientsikkerhetskonferansen kan ha stor verdi for den enkeltes ledergjerning. Erfaringene fra flere år viser imidlertid at å samle styremedlemmene fra flere foretak på denne måten er utfordrende. Vi må derfor se nærmere på hvordan vi ivaretar topplederperspektivet før neste års konferanse, som avholdes i Bodø, 13-14 februar 2019.

«Styreseminaret må arrangeres slik at flere fra styret deltar, ellers mister det sin betydning som diskusjonsarena. Hva med så samordne styremøtene slik at vi også kan delta på resten av konferansen?»



Regional pasientsikkerhetskonferanse 2018

14. og 15. februar, Radisson Blu Hotel, Tromsø

ONSDAG 14. FEBRUAR

- 11:00–12:00** Registrering og lunsj
- 12:00–12:15** Åpning
v/Lars Vorland, adm. dir. i Helse Nord RHF
- 12.15–13.00** **Hvordan kan pasienter og helsearbeidere sammen skape den gode helsetjenesten?**
Dr Maren Batalden, MD, Cambridge Hospital
- 13.00–13.30** **Hvordan ser vi for oss fremtidens helsevesen?**
Ungdomsrådene ved Nordlandssykehuset og UNN
- 13.30–14.00** Pause
- 14.00–14.30** **Kunstig bukspyttkjertel #wearenotwaiting**
Christer Jensen, far til Silje og grunnlegger av Nightscout Norge
- 14.30–16.00** **Læringsnettverk for gode pasientforløp, en retningsendring**
Anders Vege, leder seksjon for kvalitetsutvikling i Folkehelseinstituttet
- 16.00–16.30** Pause
- 16.30–18.00** **Forbedringsprosjekter fra foretakene i regionen**
- 20:00** Festmiddag

TORS DAG 15. FEBRUAR

- 08.30–08.45** Velkommen til dag 2
- 08.45–09.15** **Konflikthåndteringsmodellen ved Brøset**
Egil Brovold, psykiatrisk sykepleier og ass. seksjonsleder, Brøset, St. Olavs hospital
- 09.20–09.50** **Hvordan bygge kvalitets- og sikkerhetskultur på avdelingsnivå?**
Sven Erik Gisvold, professor og overlege i anestesi, St. Olavs hospital/NTNU
- 10.00–10.30** Pause
- 10.30–11.00** **ForBedring - arbeidsmiljø og pasientsikkerhet**
Christer Mortensen, psykologspesialist i Helse Sør-Øst og Merete Blokkum, kvalitetssjef ved St. Olavs Hospital
- 11.00–11.45** **Gruppearbeid på utvalgte tema fra ForBedring**
Christer Mortensen og Merethe Blokkum
- 11.45–12.00** **Oppsummering**
- 12:00–13:00** Lunsj
- 13:00–15:00** **Parallellsesjoner**
- ForBedring for ledere
 - ABC i forbedringsarbeid
- Styreseminar**
Program kommer

Møteleder: Benedikte Dyrhaug Stoknes



Lars Vorland er administrerende direktør i Helse Nord RHF. Han er utdannet lege og har en doktorgrad i medisin. Han er tidligere avdelingsoverlege og sjef for medisinske serviceavdelinger ved UNN. Vorland har også vært divisjonsdirektør ved Folkehelseinstituttet. Professor i medisin fra 2002. Vorland er også leder av det nasjonale beslutningsforum for nye metoder.



Dr Maren Batalden er ansatt ved The Cambridge Health Alliance (CHA) i Massachusetts. Hun jobber med ledelse for forbedringsinitiativer. Batalden er klinisk aktiv og engasjert i å undervise i kvalitet, sikkerhet og systemforbedring til helsepersonell. I alt hennes arbeid, som praktiserende kliniker, som lærer, og som leder av institusjonelle endringsprosjekter, er hun interessert i få pasienter og helsearbeidere til å skape gode helsetjenester sammen.



Egil Brovold har jobbet på Brøset, St. Olavs Hospital, siden 2004 og er i dag fagutvikler ved inntaksposten på Regional sikkerhetsavdeling. Brovold er medforfatter på et kompendium som omhandler forebygging og håndtering av vold. Han er opptatt av mennesket bak diagnosen/handlingen og mener at alle har iboende ressurser som det kan taes tak i og bygges videre på.



Sven Erik Gisvold er tidligere avdelingsjef for anestesi og intensivavdelingen ved St. Olavs Hospital og tidligere sjefredaktør i Acta anaesthesiologica Scandinavia. Han jobber nå som leder i Regional Etisk komite for medisinsk forskning, og er fortsatt aktiv i klinisk arbeid som overlege på deltid. Gisvold er også aktiv som foredragsholder om norsk helsevesen og om kvalitet og sikkerhet.



Christer Mortensen er offentlig godkjent psykolog (1997) og godkjent spesialist i arbeidspsykologi og organisasjonspsykologi (MNPf). Mortensen har jobbet mye med design av trenings- og utviklingsprogrammer, hovedsakelig for ledere, og har gjennomført praktisk ledertrening for mange hundre ledere. Han jobber nå i Helse Sør-Øst og har ansvar for blant annet ForBedring. Mortensen er opptatt av hvordan man har det på jobben, og han har et brennende engasjement for arbeidsglede som et sentralt aspekt ved folkehelsen.



Christer Jensen er far til Silje og grunnlegger av Nightscout Norge, en pasientbevegelse hvor målsettingen er å ta i bruk innovativ teknologi for å forbedre livet til pasienter med diabetes. Nightscout har utviklet seg fra å være et system for fjernovervåking av blodsukker til en stor organisasjon som leder an i innovasjonen innen diabetesteknologi og påvirker både leverandører og myndigheter. Christers datter Silje var som seksåring den første i Norge som hadde en hjemmelaget kunstig bukspyttkjertel. Denne har nå vært i bruk i over et år og har vært et paradigmeskifte i livet til Silje og hennes familie.



Anders Vege er seksjonsleder for Seksjon for kvalitetsutvikling i Folkehelseinstituttet. Han har lang erfaring i å arbeide med praktisk forbedringsarbeid på ulike nivåer, både nasjonalt, regionalt og lokalt.



Merete Blokkum er jurist og jobber som kvalitetssjef ved St. Olavs Hospital. Blokkum jobber særlig med kulturbygging og kontinuerlig forbedringskompetanse. Hun har deltatt i den nasjonale arbeidsgruppen som utarbeidet ForBedring og var også en av pilotprosjektlederne da undersøkelsen ble pilotert i samtlige regioner.

Har du spørsmål til foredragsholderne eller arrangør?
Bruk gjerne Twitter @pasientsikkert eller send sms til 916 39 097

Årets konferanse er den femte i rekken og arrangeres av Regional kompetansetjeneste for klinisk pasientsikkerhet ved Nordlandssykehuset. Les mer om konferansen: helse-nord.no/pasientsikkerhetskonferansen2018

Si din mening på Twitter!



#pasientsikkerhet

