



KVALITETSKOMMUNER



Brukermedvirkning Noen eksempler
fra pleie- og omsorg

Nordre Aker bydel

Kvalitetsutvikling i hjemmetjenesten

- Økt brukeropplevd kvalitet
- Møtet mellom bruker og tjenesteyter
- Kompetanseheving
- Brukermedvirkning
- Forventningsavklaring

Brukerne har nødvendig kunnskap om tjenestetilbudet

- Aktuell informasjon om hjemmetjenesten i eget skriv og på nett
- Informasjon gis etter behov i direkte kontakt med brukerne
- Brukerne gis et realistisk bilde av rettigheter og muligheter

Brukerne gis medvirkning i søknadsprosessen

- Samtale ved første besøk:
 - hva mestrer du selv?
 - hva kan du trenes opp til?
 - hva skal til for at du skal mestre mer?
- Individuelle mål framgår av vedtak

Legge til rette for brukermedvirkning og mestring

- Rolle og ansvarsfordeling framgår av vedtak (bruker/hjemmetjeneste)
- Vedtak gjennomgås med bruker ved førstegangsbesøk
- Utarbeide plan for måloppnåelse sammen med bruker

Hjemmetjenesten har kunnskap om brukernes synspunkter på tjenesten

- Regelmessige samtaler med bruker der synspunkter og ønsker fanges opp (primærkontakt)
- Regelmessig evaluering an planen sammen med bruker.
 - hvilke tjenester mottar du?
 - hva har fungert bra?

Sentrale aspekter

- Aktiv dialog mellom bruker og hjemmetjeneste
- Avklaring av forventninger og muligheter
- Systematisk arbeid
- Kompetanseutvikling

Ottestad sykehjem

Samarbeid med pårørende

- Bakgrunn
 - mye tilfeldigheter
 - hva skal vi snakke med pårørende om?
 - pårørende bli ivaretatt av noen få
 - personavhengig
 - sårbart i forhold til sykdom
 - pårørende etterspurte informasjon
 - pårørende fikk motstridende informasjon

Spørreundersøkelse blant ansatte

- Personalet kunne bli flinkere til å planlegge regelmessige samarbeidsmøter
- Personalet kunne være mer systematiske i kontakten med pårørende
- Samarbeidet var for ensrettet
- Behov for klarere ansvarforhold
- Behov for mer kompetanse

Resultater

- Utviklet en informasjonssperm om prosjektet som ble løpende oppdatert
- Utviklet en veileder for pårørendesamtaler

Resultater - innledningsfasen

- Pårørendesamtale skal gjennomføres innen 4 uker fra innleggelse
- Personalet har en sjekklister for den informasjonen som skal gis
- Samtalen foregår mellom ansvarlig sykepleier, primærkontakt, pårørende og eventuelt bruker

Resultater - - samarbeidsfasen

- Ansvarlig sykepleier og pårørende gjennomgår ulike temaer som berører pasienten
- Avklaring av pårørendes forventinger
- Hva ønsker de selv å bidra med?
- Gi eksempler på hva de pårørende kan bli kontaktet om
- Evaluering av samarbeidet

Resultater - veiledningsperm

- 18 temasider med faktainformasjon, problematiseringer og litteraturhenvisninger
- Hvordan forberede seg til samtale, invitasjonsbrev til pårørende, sjekklister ved innkomst

Sentrale elementer

- Systematikk
- Alle vet hva de skal gjøre
- Kompetanse

Lotte plejehjem

- Utgangspunkt:

“Ville jeg plassert mine foreldre på dette sykehjemmet” Nei

- Alle ansatte ble invitert til å skape et sykehjem de selv ville bo på.

Lotte plejehjem

- Et hjem ikke en institusjon
- De ansatte er gjester i andres hjem
- Fjernet uniformer og personalrom
– ikke dem og oss – mer tid sammen med beboerne

Lotte plejehjem

- Beboernes ønsker og behov er styrende – ikke systemer eller vaktplaner
- Beboerne får legge seg og stå opp når de vil
- Måltidene er lagt opp etter hva slags mat beboerne liker og ønsker seg
- Pårørende og andre gjester spiser sammen med beboerne – gjerne med et glass vin

Lotte plejehjem

- Det er ulike underholdings- og hyggetilbud om kveldene
- Verdighet og respekt er et nøkkelord- derfor følges alle hyppig på toalettet – også om natten
- Behovet for sovemedisin og bleier har nesten forsvunnet

Lotte plejehjem

- Hele atmosfæren er forandret:
 - de pårørende kommer mye oftere på besøk fordi det er så hyggelig å være der
 - sykefraværet har falt fra 13-15% til ca. 1% - det laveste i hele Danmark – dette sparer de mange penger på, som de bruker til årlige sydenturer for beboere og ansatte
 - har personalet det bra, har beboerne det bra
 - personalet er "heart-hunted ikke head-hunted"